

**UNIVERSIDAD NACIONAL
SEDE REGIONAL BRUNCA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN**

**ESTUDIO DE IMPACTO DEL TRIPLE BALANCE EN LA DIMENSIÓN SOCIAL
DE COOPEAGROPAL R.L., EN LA ZONA SUR DE COSTA RICA, PARA EL
PERIODO 2017-2021**

Sometido a consideración del tribunal examinador, como requisito para optar al grado de
Licenciatura en Administración con énfasis en Gestión Financiera

Integrantes

Carolina González Ugalde

Elizabeth Villalobos Madrigal

María Fernanda Rosales Salazar

Responsable académico

William Lobo Chaves

Campus Coto

Enero, 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL
SEDE REGIONAL BRUNCA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

**ESTUDIO DE IMPACTO DEL TRIPLE BALANCE EN LA DIMENSIÓN SOCIAL
DE COOPEAGROPAL R.L., EN LA ZONA SUR DE COSTA RICA, PARA EL
PERIODO 2017-2021**

Integrantes

Carolina González Ugalde

Elizabeth Villalobos Madrigal

María Fernanda Rosales Salazar

Responsable académico

William Lobo Chaves

Campus Coto

Enero, 2023

TRIBUNAL EXAMINADOR

Trabajo final de graduación presentado el 17 de enero del 2023, en Ciudad Neilly de Puntarenas, Costa Rica, como requisito para optar al grado de Licenciatura en Administración con énfasis en Gestión Financiera.

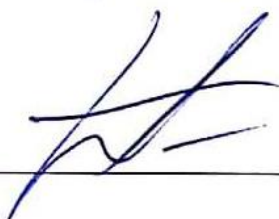
El trabajo presentado se da por aprobado por los miembros del Tribunal Examinador.



M.A. Yalile Jiménez Olivares
Decana
Sede Región Brunca



MSc. Gabriela Loaiza Mora
Directora Académica Campus Coto
Sede Región Brunca



MBA. William Lobo Chaves
Tutor Trabajo Final Graduación



MBA. Jorge Barrantes Rivera. CPA, RMC, SFC.
Asesor



MBA. Mónica González Quirós
Asesora



Carolina González Ugalde
Sustentante



Elizabeth Villalobos Madrigal
Sustentante



Maria Fernanda Rosales Salazar
Sustentante

Dedicatoria

Este trabajo se lo dedico a mis papás, Josefina Ugalde y Antonio González, por su apoyo incondicional durante todo este tiempo y su gran amor, principalmente a mi madre, por ser mi guía y mi mayor motor para dar siempre lo mejor de mí; a mis hermanos Patricia, Laura y Gabriel, por siempre estar a mi lado y darme ánimos para continuar, son los mejores; a mi compañero de aventuras el que ha estado en las buenas y en malas conmigo, Keiner gracias por tu apoyo y paciencia en este proceso; a los bebés de la casa Ezequiel y Anderson por siempre decirme que sí podía, a mi bebe Niebla gracias por siempre estar para mí y hacerme olvidar cualquier locura. Finalmente, me doy las gracias por siempre dar lo mejor de mí, por nunca rendirme y siempre luchar por alcanzar esta meta tan importante.

Carolina González Ugalde

Esta tesis se la dedico a mis papás, Ana y Juan, quienes han sido el pilar y apoyo más importante de mi vida; especialmente a ti mamá por siempre creer en mí, por tu amor y por tu entrega diaria desde el día uno. Gracias por brindarme el amor y recursos necesarios para estudiar. Esto también lo dedico a mis hermanos y mis sobrinos, gracias por las sonrisas durante el proceso. La dedico también a mí misma, por mi esfuerzo, determinación, deseos de superación y por haber encontrado siempre la valentía para continuar. Le agradezco a Dios, por su amor y su bondad.

Elizabeth Villalobos Madrigal

A Dios por darme las fuerzas en los momentos difíciles, a mis padres, Leonel y Rose Mary por siempre brindarme el apoyo incondicional y palabras de aliento en esta etapa tan importante de mi vida, por inculcar en mí la responsabilidad, esfuerzo y valentía, a mí misma por el esfuerzo, valor y nunca rendirme a pesar de las dificultades, a mis hermanos Leonel, Pedro y Nela por su cariño y apoyo, a mi familia por sus oraciones; a mi novio Erick, por la paciencia y apoyo en el proceso; por último, a mis amistades, amigas y compañeras de tesis Carolina y Elizabeth.

María Fernanda Rosales Salazar

Agradecimientos

Agradecemos a Dios por permitirnos estudiar y culminar satisfactoriamente este trabajo. Gracias por el Don del entendimiento, la sabiduría y la fortaleza para continuar en este proceso.

Agradecemos a nuestras familias y a aquellas personas que siempre estuvieron ahí para nosotras, apoyándonos de alguna u otra forma. Agradecemos a la Universidad Nacional, Campus Coto, por permitirnos ser parte de esta gran institución y por todo el apoyo en el proceso de formación como profesionales.

A Coopeagropal R.L., por brindarnos la oportunidad de realizar este estudio dentro de su organización. Por último, gracias a todas las personas que hicieron posible la culminación de esta etapa tan importante para nuestras vidas profesionales.

Carolina González Ugalde.

A William Lobo Chaves, profesor tutor del trabajo, agradezco mucho su disposición a lo largo de este tiempo, por su paciencia y aportes. A Jorge Barrantes Rivera, lector interno, gracias por el apoyo brindado, por sus aportes y sobre todo por siempre estar presente para colaborar. A Roy Atencio Morales, gracias por su apoyo y sobre todo por siempre brindarme una mano amiga durante este proceso.

Elizabeth Villalobos Madrigal

A William Lobo Chaves, tutor del presente trabajo, gracias por su disposición, paciencia, consejos y motivación a lo largo del proceso. Al lector interno, Jorge Barrantes Rivera, gracias por la dedicación, aportes sustanciales, la paciencia y el acompañamiento. A Roy Atencio Morales, académico de la Universidad, gracias por su tiempo y disposición.

María Fernanda Rosales Salazar

A William Lobo Chaves, profesor tutor a cargo, gracias por su tiempo, paciencia y dedicación a lo largo del proceso, por siempre estar anuente a las dudas y consultas. A Jorge Barrantes Rivera, gracias por el apoyo que brindó y por estar presente siempre, su ayuda fue fundamental y esencial, de verdad gracias. Gracias a mi familia, novio y amistades por apoyarme para alcanzar este gran logro en mi vida.

Tabla de Contenido

Dedicatoria	iii
Agradecimientos	v
Tabla de Contenido	vi
Índice de Tablas	xii
Índice de Figuras	xiii
Acrónimos	xv
Resumen Ejecutivo	xviii
Introducción	xxi
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Antecedentes	2
1.2. Justificación	7
1.3. Descripción y Planteamiento del Problema	11
1.3.1. Descripción del Problema	12
1.3.2. Planteamiento del Problema	18
1.3.3. Formulación del Problema	18
1.3.4. Interrogantes de la Investigación	18
1.4. Delimitación Temporal, Espacial, Institucional y/o Empresarial.	19

1.5. Objetivos.....	20
1.5.1. Objetivo General	20
1.5.2. Objetivos Específicos	20
1.6. Resumen Modelo de Análisis	21
1.7. Alcances y Limitaciones	24
1.7.1. Alcances	24
1.7.2. Limitaciones	24
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	26
2.1. Marco Referencial.....	27
2.1.1. El Sector Cooperativista a Nivel Mundial	27
2.1.2. El Sector Cooperativista en Costa Rica	29
2.1.3. Legislación Existente para el Cooperativismo	31
2.1.4. Sectores del Cooperativismo	32
2.1.5. Organismos del Sector Cooperativo	32
2.1.6. Aspectos Legales	56
2.1.7. Población Meta	59
2.2. Marco Teórico.....	62
2.2.1. Triple Balance	62
2.2.2. Programas	65

2.2.3.	<i>Mecanismos de Control</i>	68
2.2.4.	<i>Mecanismos de Evaluación</i>	70
2.2.5.	<i>Salud</i>	73
2.2.6.	<i>Educación</i>	74
2.2.7.	<i>Vivienda</i>	77
2.2.8.	<i>Labores Sociales</i>	79
2.2.9.	<i>Condiciones Legales</i>	80
2.2.10.	<i>Percepción</i>	82
2.2.11.	<i>Mejora Continua</i>	84
2.2.12.	<i>Metodologías para Medir El Triple Balance</i>	86
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO		90
3.1.	Enfoque de Investigación.....	91
3.2.	Tipo de Estudio	92
3.3.	Población	94
3.3.1.	<i>Definición y Caracterización de la Población de Estudio</i>	94
3.3.2.	<i>Diseño Muestral</i>	95
3.3.3.	<i>Técnicas, Métodos e Instrumentos para Determinar el Tamaño de la Muestra</i> 97	
3.3.4.	<i>Técnicas, Métodos e Instrumentos para Seleccionar la Muestra</i>	98
3.4.	Fuentes e Instrumentos de Investigación	98

3.5. Métodos, Técnicas e Instrumentos Utilizados, Procedimientos Aplicados y Presentación.....	99
3.6. Análisis e Interpretación de la Información.....	100
3.7. Conceptualización, Instrumentalización y Operacionalización de Variables.....	101
3.7.1. Conceptualización, Instrumentalización y Operacionalización de la Variable Programas	101
3.7.2. Conceptualización, Instrumentalización y Operacionalización de la Variable Mecanismos de Control	102
3.7.3. Conceptualización, Instrumentalización y Operacionalización de la Variable Mecanismos de Evaluación	102
3.7.4. Conceptualización, Instrumentalización y Operacionalización de la Variable Salud	103
3.7.5. Conceptualización, Instrumentalización y Operacionalización de la Variable Educación	103
3.7.6. Conceptualización, Instrumentalización y Operacionalización de la Variable Vivienda	103
3.7.7. Conceptualización, Instrumentalización y Operacionalización de la Variable Labores Sociales	104
3.7.8. Conceptualización, Instrumentalización y Operacionalización de la Variable Condiciones Legales	105
3.7.9. Conceptualización, Instrumentalización y Operacionalización de la Variable Percepción	105
3.7.10. Conceptualización, Instrumentalización y Operacionalización de la Variable Propuesta para la Mejora Continua	106

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN 107

4.1. Aspectos Generales	108
4.2. Programas Sociales Desarrollados por Coopeagropal R.L.	109
4.2.1. Programas	109
4.3. Mecanismos de Control y Mecanismos de Evaluación Utilizados por Coopeagropal R.L.	112
4.3.1. Mecanismos de Control	112
4.3.2. Mecanismos de Evaluación	113
4.4. Impacto Social de los Programas Aplicados en Coopeagropal R.L.	113
4.4.1. Salud	114
4.4.2. Educación	118
4.4.3. Vivienda	120
4.5. Percepción de las Acciones Sociales de Coopeagropal R.L.	124
4.5.1. Condiciones Legales	124
4.5.2. Labores Sociales	125
4.5.3. Percepción	129
4.6. Propuesta de Mejora Continua.....	132

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 151

5.1. Conclusiones	152
5.2. Recomendaciones	159

Referencias Bibliográficas	162
Anexos.....	180
Anexo 1. Requisitos de los Productores Asociados.	180
Anexo 2. Requisitos de los Productores Independientes.....	182
Anexo 3. Entrevista realizada a Coopeagropal R.L.....	184
Anexo 4. Cuestionario aplicado a productores de Coopeagropal R.L.....	185
Anexo 5. Cuestionario de Percepción.....	203
Anexo 6. Propuesta de Mejora Continua.....	207

Índice de Tablas

Tabla 1 Estándares, normas y códigos orientados a la sostenibilidad empresarial.	13
Tabla 2 Número de reportes desagregados por sector y país entre 2010 y 2016.....	16
Tabla 3 Modelo de Análisis.....	21
Tabla 4 Índice de Desarrollo Social por cantón de la Región Brunca, 2017.....	48
Tabla 5 Población estimada para el 2017, según los cantones.	49
Tabla 6 Distritos del cantón de Corredores, extensión territorial, población y comunidades fronterizas.	50
Tabla 7 Características demográficas de Corredores para el 2011.....	51
Tabla 8 Características económicas de la población de Corredores para el 2011.	52
Tabla 9 Características educativas de Corredores para el 2011.	53
Tabla 10 Acceso a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y servicios básicos de Corredores para el 2011.	54
Tabla 11 Características de las condiciones de vivienda en Corredores para el 2011.	55
Tabla 12 Índice de Desarrollo Social por distrito del cantón de Corredores, 2017.....	55
Tabla 13 Productores Asociados y Productores Independientes de Coopeagropal R.L., contactados.	94
Tabla 14 Rangos de ingresos para Productores Asociados y Productores Independientes.	96
Tabla 15 Relación edad nivel educativo por parte de los productores asociados e independientes de Coopeagropal R.L.....	118
Tabla 16 Matriz resumen de Mejora Continua.	133

Índice de Figuras

Figura 1 Distribución de área sembrada de palma aceitera según región	39
Figura 2 Organigrama de Coopeagropal R.L.	43
Figura 3 Mapa de la Región Brunca, Costa Rica.	47
Figura 4 Mapa del cantón de Corredores.	50
Figura 5 Viviendas por estado físico, según región y zona.	78
Figura 6 Delimitación del radio geográfico.	97
Figura 7 Cantón al que pertenecen los productores asociados e independientes de Coopeagropal R.L.	114
Figura 8 Tipo de acceso a consulta médica que poseen los productores asociados e independientes de Coopeagropal R.L.	115
Figura 9 Frecuencia de asistencia a la consulta privada que poseen los productores asociados e independientes de Coopeagropal R.L.	116
Figura 10 Acceso de los productores asociados e independientes a convenios con Coopeagropal R.L.	117
Figura 11 Tipo de acceso a la educación por parte de los productores asociados e independientes de Coopeagropal R.L.	119
Figura 12 Características que poseen las viviendas de los productores asociados e independientes de Coopeagropal R.L.	121
Figura 13 Condiciones de vivienda que poseen los productores asociados e independientes de Coopeagropal R.L.	122

Figura 14 Tipo de propiedad que poseen los productores asociados e independientes de Coopeagropal R.L.....	123
Figura 15 Conocimiento de los grupos de interés sobre las condiciones legales de la cooperativa.....	125
Figura 16 Conocimiento de los programas sociales de Coopeagropal R. L.....	126
Figura 17 Participación en los programas sociales de Coopeagropal R. L.	127
Figura 18 Acceso y Aprovechamiento de los programas sociales realizados por Coopeagropal R.L.....	128
Figura 19 Importancia de los programas sociales de Coopeagropal R. L.	129
Figura 20 Satisfacción con las labores sociales de Coopeagropal R. L..	130
Figura 21 Beneficio de programas para los grupos de interés.....	131

Acrónimos

ACI: Alianza Cooperativa Internacional.

ASCOOP: Asociación Colombiana de Cooperativas.

BID: Banco Interamericano de Desarrollo.

CANAPALMA: Cámara Nacional de Productores de Palma.

CCC-CA: Confederación de Cooperativas del Caribe, Centro y Suramérica.

CENECOOP: Centro de Estudios y Capacitación Cooperativa.

CEPAL: Comisión Económica para América Latina y el Caribe.

CONACCOOP: Consejo Nacional de Cooperativas.

COOPEAGROPAL R.L.: Cooperativa Agroindustrial de Servicios Múltiples de Productores de Palma Aceitera R.L.

CPCA: Comisión Permanente de Cooperativas de Autogestión.

DESS: Dirección de Economía Social Solidaria.

DGRV: Confederación Alemana de Cooperativas.

FUNDEMAS: Fundación Empresarial para la Acción Social.

GRI: Metodología Global para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad (GRI por sus siglas en inglés).

IDA: Instituto de Desarrollo Agrario.

IDS: Índice de Desarrollo Social.

IICA: Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura.

INEC: Instituto Nacional de Estadística y Censos.

INFOCOOP: Instituto Nacional de Fomento Cooperativo.

MAG: Ministerio de Agricultura y Ganadería.

MEIC: Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

MEP: Ministerio de Educación Pública.

MIDEPLAN: Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica.

MIVAH: Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos.

MSP: Ministerio de Educación Pública.

MTSS: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

OCDE: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico.

OIT: Organización Internacional del Trabajo.

OMS: Organización Mundial de la Salud.

ONU: Organización de las Naciones Unidas.

PAO: Plan Anual Operativo.

PROCOMER: Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica.

RAE: Real Academia Española.

RSC: Responsabilidad Social Corporativa.

RSE: Responsabilidad Social Empresarial.

SBD: Sistema Banca para el Desarrollo.

TB: Triple Balance.

TM: Toneladas Métricas.

UNA: Universidad Nacional de Costa Rica.

UNESCO: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.

Resumen Ejecutivo

Carolina González Ugalde, Elizabeth Villalobos Madrigal, María Fernanda Rosales Salazar, “*Estudio de impacto del Triple Balance en la Dimensión Social de Coopeagropal R.L., en la Zona Sur de Costa Rica, para el periodo 2017-2021*”.

¿Cuál es el impacto del Triple Balance en la Dimensión Social de Coopeagropal R.L., en la Zona Sur de Costa Rica, para los años 2017-2021?

En la actualidad Coopeagropal R.L., no posee un estudio de impacto social, razón por la que nace la presente investigación, la cual busca determinar el efecto que ha tenido la compañía en temas de salud, educación y vivienda en cuanto a sus productores asociados y productores independientes pertenecientes a los cantones de Corredores, Gofito y Osa.

En esta investigación se consideran los siguientes objetivos: (1) describir los programas ejecutados por Coopeagropal R.L., en la Dimensión Social durante el último quinquenio, (2) identificar los mecanismos de control y evaluación utilizados por Coopeagropal R.L., para los programas y acciones en la Dimensión Social, durante el último quinquenio, (3) determinar el impacto social de los programas aplicados por Coopeagropal R.L., durante el último quinquenio, (4) analizar la percepción de los grupos de interés frente a la labor realizada en materia social por Coopeagropal R.L., tomando en cuenta las condiciones legales que obtiene como cooperativa, (5) elaborar una propuesta para la mejora continua en la Dimensión Social de Coopeagropal R.L.

En el modelo de análisis de la investigación se presenta una serie de variables que surgen del tema, estas se analizan individualmente tomando en cuenta su conceptualización, instrumentalización y operacionalización, con el propósito de obtener información indispensable, adecuada y de interés que brinde la posibilidad de llevar a cabo los objetivos planteados y resolver de esta manera las interrogantes establecidas para la presente investigación.

En el análisis de resultados se identifican los programas sociales desarrollados por la cooperativa, así mismo los mecanismos de control y evaluación implementados para estos, se identifica y analiza el impacto que Coopeagropal R.L., genera en los productores asociados

y productores independientes, además, se determina la percepción de los programas sociales que la cooperativa presenta en los stakeholders que se encuentran dentro de un radio de un kilómetro desde la ubicación geográfica de la cooperativa.

En cuanto a los principales hallazgos identificados se tiene que, Coopeagropal R.L., cuenta con dos programas establecidos dentro de la Dimensión Social, las demás actividades que desarrolla en el ámbito social las incluyen dentro del Plan Anual Operativo, sin embargo, es posible determinar que en el aspecto de salud la cooperativa realiza diversas acciones dirigidas a sus grupos de interés, tales como médico de empresa, ferias de la salud, charlas de concientización sobre enfermedades, entre otras. En relación con el tema educativo, Coopeagropal R.L., mantiene convenios con instituciones de esta índole para impartir cursos y capacitaciones para sus colaboradores, productores asociados y productores independientes; la cooperativa no cuenta con un programa específico para atender temas de vivienda, sin embargo, mantiene la posibilidad de brindar algún tipo de donación.

La cooperativa posee mecanismos de control para las actividades sociales que realiza, esto a través de distintos indicadores; en cuanto a los mecanismos de evaluación, no cuenta con sistemas o procesos definidos para este fin, aplica únicamente una encuesta de satisfacción al finalizar las diversas acciones que desempeña. En relación con el impacto ocasionado por la cooperativa, en términos de salud, educación y vivienda es posible determinar que los productores asociados han experimentado mayor impacto, esto debido a que los beneficios que perciben son superiores en comparación con los de los productores independientes, sin embargo, es necesario indicar que en este último grupo se ha generado un impacto mayor en comparación a los asociados en ciertos aspectos, por ejemplo, en cuanto al tipo de propiedad que poseen los productores, donde un 5,69% más de productores independientes poseen terreno propio totalmente pagado en comparación con los asociados.

Por otra parte, en relación con la percepción de los grupos de interés se determina que estos consideran beneficiosas las acciones sociales que realiza la cooperativa, donde un 81,48% expresa que estas son de importancia para la sociedad, sin embargo, son necesarias algunas medidas para la mejora continua en este ámbito, ya que, por ejemplo, un 70,37% manifiesta que desconoce de dichas acciones, un 83,30% nunca ha participado en estas.

Finalmente, en las conclusiones se exponen los aspectos relevantes identificados a través del cumplimiento de los objetivos propuestos en la investigación y de acuerdo con cada una de las variables, así como una serie de recomendaciones según los hallazgos encontrados. Además, se presenta una propuesta de mejora continua, determinando así el alcance de esta investigación y brindar una alternativa a Coopeagropal R.L., que le permita contar con información para atender aquellas áreas de mejora, según los resultados obtenidos del presente estudio.

Introducción

En la actualidad, las organizaciones han optado por hacer cambios revolucionarios, que le permitan a la organización poder enfocarse en diversos factores determinantes para su organización, esto en búsqueda de conocer cuál es el alcance que generan en su entorno y los grupos de interés, facilitando que determinen además el impacto causado en los mismos, ya no basta solo preocuparse en cómo está la empresa financieramente, sino también determinar otros aspectos que son relevantes en una empresa. Por esta razón, se estudia el impacto del Triple Balance de Coopeagropal R.L., en la zona sur de Costa Rica, para el periodo 2017-2021, específicamente en la Dimensión Social.

La investigación tiene como alcance determinar el impacto social que ha ocasionado Coopeagropal R.L., en los productores asociados y productores independientes, en aspectos de salud, vivienda y educación, tomando en cuenta los programas implementados por la cooperativa para estos fines. De igual forma se explica la percepción que tienen los grupos de interés de la Zona Sur, sobre las labores sociales realizadas por parte de Coopeagropal R.L., en los últimos 5 años. Además, un aspecto del estudio es sugerir una propuesta de mejora continua a la organización, con la que se busca en medida poder subsanar algunos de los hallazgos encontrados durante la investigación o bien es que mantengan sus prácticas laborales en caso de que no se determine inconvenientes.

El documento se encuentra formado por cinco capítulos, el primer capítulo contiene el Planteamiento del Problema, donde se describen los antecedentes de la investigación, la descripción del problema, objetivos generales y específicos, cuadro de variables, además, de los alcances y limitaciones presentados a lo largo de la investigación. El segundo capítulo es el Marco Teórico Referencial, en este se detallan generalidades, se describe la zona de impacto, los aspectos legales a considerar, y la teoría referente al tema que permiten apoyar el estudio.

El tercer capítulo es el del Marco Metodológico, en este se describen los enfoques de la investigación, la definición y caracterización de la población de estudio, así como el procedimiento requerido para el cálculo de las muestras utilizadas, de igual manera están las fuentes de investigación y la definición conceptual, operacional e instrumental de cada una

de las variables estudiadas. El cuarto capítulo contiene lo referente al análisis e interpretación de los datos, los cuales fueron recolectados por medios de instrumentos como entrevista y cuestionarios. En este capítulo se anexa la propuesta de mejora continua, que se considera necesaria de acuerdo con los hallazgos obtenidos durante el análisis de los resultados. Finalmente se detallan las conclusiones y recomendaciones, en donde se manifiesta todo lo encontrado en el estudio, que permite la realización de las recomendaciones de forma adecuada según resultados obtenidos, dando con esto en cierre del capítulo y el documento de investigación.

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el presente capítulo se detalla cómo se lleva a cabo la investigación, en el cual se definen los elementos indispensables para el desarrollo del estudio. En primera instancia se expone la descripción del problema, mencionando los antecedentes de este; seguidamente se precisan los objetivos y además se muestra el planteamiento del problema, así mismo, se establece el modelo de análisis y las estrategias de investigación aplicadas referentes al objeto de estudio, con el fin de que la investigación se realice a través de una guía que permita facilitar el logro de los objetivos planteados.

1.1. Antecedentes

A través de los años se ha entendido como empresas u organizaciones, a aquellas que se dedican a la realización de actividades industriales, mercantiles, de servicios, entre otras, con fines lucrativos, estableciendo así que, para que una entidad sea exitosa, debe considerar tener en su balance económico un resultado positivo, esto quiere decir que la empresa realizó inversiones las cuales les están generando ganancias. A pesar de esto, en la actualidad las cosas son diferentes, considerándose insuficiente el tener únicamente un resultado económico positivo (Paúl Orell, 2020).

Tradicionalmente se habla de la división existente entre sectores de actividades económicas, donde se dividen en primer, segundo y tercer sector, identificando el primero como aquel en el que se encuentran las empresas con ánimo de lucro que no están controladas por el Estado; el segundo sector son aquellas empresas o instituciones las cuales se encuentran dirigidas por el Estado y el tercer sector, son las entidades sin ánimo de lucro que no reparten ganancias entre los propietarios de la misma, sino que reinvierten ese dinero para el logro de sus objetivos (Paúl Orell, 2020).

En los últimos años los límites existentes entre lo privado (primer sector), lo público (segundo sector) y lo social (tercer sector), han presentado modificaciones, ya que se han creado instituciones que tienen la mezcla de objetivos ambientales, sociales con actividades comerciales, generando cambios que provocan el nacimiento del cuarto sector en la economía, siendo este aquel donde se integra, lo público, lo privado y lo social, con la finalidad de obtener objetivos económicos, ambientales y sociales, claro está que no todas las empresas están dentro de este cuarto sector, aquí se encuentran aquellas que tienen por fin último, la producción de un impacto positivo social y/o medioambiental (Paúl Orell, 2020; Zurbano et al., 2012).

En términos generales este cuarto sector, debe desarrollar actividades innovadoras que satisfagan las necesidades sociales y ambientales, mediante la utilización de prácticas propias de la empresa, permitiendo que las organizaciones se preocupen por lo social, llevando a cabo la creación de departamentos de Responsabilidad Social Corporativa (en adelante RSC), que sea el encargado de velar por esa sensibilidad social que se ha convertido en un aspecto fundamental en la organización, así que toda empresa perteneciente al cuarto sector sabe que debe tener una RSC (Zurbano et al., 2012).

Desde hace muchos años las empresas venían midiendo el impacto de su actividad, poniendo el foco únicamente en los resultados económicos (ventas, gastos, beneficio, estrategias de comercialización, ventaja competitiva, entre otros aspectos); pero algunas de estas empresas empezaron a crear una mayor sensibilización y una visión más holística de la empresa, por lo que algunas empiezan a evaluar sus actividades siguiendo una metodología que tenga en cuenta los aspectos económicos, su impacto social y medioambiental, dando su inicio al Triple Balance.

Las empresas conocidas como Triple Balance (en adelante TB), son aquellas que mantienen un deseo de seguir creciendo, de mejorar, no se conforman con tener un balance económico positivo, sino que, por medio de sus actividades, logran contribuir a la construcción de una sociedad que día a día sea mejor, igualitaria y sobre todo sostenible, donde se pueda establecer un equilibrio añadiendo un balance ecológico y social, que les permita sumar una mejora al medio ambiente y la vida de las personas (Paúl Orell, 2020).

Las empresas lo que buscan es la adaptación del TB, también conocido como “La Cuenta del Triple Resultado” o “Triple Bottom Line” que cabe dentro de las actividades empresariales modernas, es decir, pertenece a los enfoques de la administración. Fue en los inicios de los años 70 que, mediante los trabajos de Organizaciones No Gubernamentales (ONG’s) y quienes eran defensores del medio ambiente hicieron referencia al término en las legislaciones, sin embargo, a partir del año 1994 cuando dicho concepto tomó relevancia fue el momento en el cual el autor, John Elkington’s lo deja plasmado en una de sus obras literarias, acuñando así el término (Moguel Liévano, 2012, Triple Balance de Resultados, párr. 4-8).

El propósito del TB está relacionado con la planificación estratégica de las organizaciones y la búsqueda de crear valor en los grupos de interés, ya que el área económica no lo es todo, las

empresas no solo buscan generar dinero, es decir, no es su único objetivo. De acuerdo con (Moreno Romero et al., s.f.) en el libro titulado “Cannibals with Forks” (Caníbales con tenedores), deja en evidencia la necesidad de que las empresas deben atender a los grupos de interés mediante la Triple Cuenta de Resultados.

El concepto surgió a partir de crisis económicas que se dieron en diversos periodos del mundo, por lo cual las empresas adoptaron de manera paulatina una nueva forma de hacer negocios, basada en la responsabilidad económica, ambiental y social. Considerándose estos tres elementos como un sistema de medición a través del cual las empresas logren comprobar si verdaderamente están contribuyendo al bienestar de las personas en su ecosistema (Moreno Romero et al., s.f.; Orell, 2020).

Las empresas para la década de los años 70 se caracterizaban por elaborar informes financieros de impactos ambientales, en los años 80 se suministraban informes anuales con información socio- ambiental, en los años 90 se emitieron informes financieros ambientales y para la primera década del siglo XXI surgen los informes de sostenibilidad, los cuales integran elementos económicos, ambientales y sociales de las empresas (Moneva y Ortas, 2009).

Por lo tanto, la cuenta del Triple Balance conlleva a la elaboración de un informe de sostenibilidad, que al ser presentado a la sociedad le permite a la empresa brindar una imagen de transparencia y responsabilidad con el desarrollo sostenible. Además, contribuye a ser un elemento central para la planificación estratégica de las compañías, brindando la oportunidad de enfocarse en la identificación de aquellas mejoras en las dimensiones que integran el TB.

Toda empresa tiene claro que se mide con base en los resultados obtenidos y con el Triple Balance se debe hacer mediante el resultado obtenido en la perspectiva económica, ecológica y social. El que una empresa se atreva a realizar estos cambios y decidir medir cada una de estas áreas, la sitúa como una organización responsable ante la comunidad y sobre todo frente a las generaciones futuras, permitiéndole lograr cambios como lo es la adaptación de Triple Balance, para esto se requieren organizaciones que sean comprometidas y vivan la oportunidad que esto representa (Ogel, 2013).

Constituirse como empresa mediante un modelo de negocio que se base en la cuenta de TB, permite que se facilite la monitorización mediante indicadores financieros, sociales y ambientales, logrando que se establezcan análisis de tendencias y posibles desviaciones, permitiendo la toma de decisiones estratégicas de una manera coherente y equilibrada, lo que ayuda a mejorar la relación con las partes interesadas. Brindar información transparente refuerza la vía de la confianza entre los diferentes grupos de interés, ya que, esto muestra a todas las partes y a la sociedad, las contribuciones que la organización está realizando en materia de sostenibilidad social, ambiental, además de la económica (Ogel, 2013).

A lo largo del tiempo, el concepto de Triple Balance ha crecido enormemente, de tal manera que existen diversos modelos que se utilizan para la medición de este, estableciéndose de este modo que 143 empresas de América Latina fueron reconocidas internacionalmente como “Mejores para el Mundo”, además, se observa que la manera de hacer negocios cambió, ya no existe ninguna contradicción en que las empresas desean ganar dinero y querer mejorar el mundo a la vez; en el 2017 más de 2.550 empresas en el mundo ya estaban midiendo sus resultados socioambientales con una rigurosidad igual que con la que miden los resultados financieros (Corresponsables, 2018).

De acuerdo con lo mencionado anteriormente sobre “mejores empresas para el mundo”, se entregó un reconocimiento a 143 Empresas B de América Latina (Empresa B, se denomina así a las entidades que obtienen los más altos estándares en desempeño social y ambiental), que han implementado mejoras en sus prácticas empresariales, en el mundo 1.000 empresas B de 50 países y 52 industrias recibieron este reconocimiento; en América Latina 25 de estas empresas son de Argentina, 1 de Bolivia, 38 de Brasil, 40 de Chile, 15 de Colombia, 2 de Costa Rica, 2 de Ecuador, 1 de Guatemala, 9 de México, 1 de Nicaragua, 1 de Panamá, 1 de Paraguay, 4 de Perú, 3 de Uruguay, completando 143 de un total de 385 Empresas B certificadas que existen hoy en la región y 2.552 en el mundo (Corresponsables, 2018).

Entre los aspectos por resaltar está que Costa Rica se encuentra dentro de ese listado de países, los cuales recibieron una certificación como empresas mejores para el mundo, esto es de beneficio para el país, hace notar que las empresas están aportando al cambio y que muestran interés en mejorar; actualmente en Costa Rica, las empresas han puesto empeño en realizar cambios significativos con respecto al mejoramiento social y ambiental.

Según investigaciones, Centroamérica ha sido pionera en el tema de Responsabilidad Social Empresarial (en adelante RSE), el cual busca integrar aspectos económicos que sean propios de cada negocio con el impacto social positivo de cada sector, como también la protección del medio ambiente. Existe una lista de las treinta empresas que tienen la mayor responsabilidad social empresarial y dentro de estas existen 12 que son de Costa Rica (Fundación Empresarial para la Acción Social [FUNDEMAS], 2014).

La lista de empresas con Responsabilidad Social de Costa Rica son las siguientes: Procter & Gamble (P&G), cuya finalidad es producir para la satisfacción de los clientes, conservando los recursos y protegiendo el medio ambiente; Coopeservidores, esta empresa cuenta con iniciativas como proyectos verdes, certificación ambiental en las operaciones y proyectos a la educación; Platanera Río Sixaola, promueve la protección y conservación de la biodiversidad; Florida Ice and Farm (FIFCO) y Auto Mercado (FUNDEMAS, 2014).

La compañía Holcim también busca la eficiencia ambiental, ya que reconoce que la producción de cemento es una fuente de consumo intensivo de recursos y energía; Intel, busca la reducción del impacto causado al ambiente; Grupo Purdy Motor, esta empresa busca mejorar la calidad de vida de sus colaboradores, aprovechando al máximo los recursos de sus operaciones, permitiéndoles crecer económicamente de forma integral; Dos Pinos, que es reconocida por su estrategia solidaria, la cooperación y la búsqueda del bien común para lograr ser una empresa socialmente responsable, cuenta con diversos programas para lograrlo (FUNDEMAS, 2014). La empresa de Servicios Públicos de Heredia se ubica también dentro de las organizaciones costarricenses pioneras con RSE, la cual toma las iniciativas según lo establecido en el Pacto Global de las Naciones Unidas, donde su objetivo es proteger el ambiente, respetar los derechos humanos y además tener un compromiso con la salud y la seguridad de los colaboradores, por último, se encuentran Cemex y Scotiabank (FUNDEMAS, 2014).

1.2. Justificación

Hoy día las cooperativas contribuyen en la generación de empleo en sus áreas de influencia, permitiendo a la población civil acceder al desarrollo socioeconómico integral, que a nivel individual se le dificulta desarrollar a las personas productoras de bienes y servicios, Li Bonilla (2012), menciona lo siguiente:

La propuesta de un modelo cooperativo de carácter nacional se ha fundamentado en Costa Rica como un motor de redistribución equitativa de la riqueza, así como un empoderamiento de la propiedad productiva, la cual es la responsable del desarrollo y generación de riquezas de un país (p. 3).

Este modelo viene a permitir el desarrollo económico y la distribución de la riqueza de forma equitativa, lo cual es de beneficio para las zonas de impacto donde se encuentran esas cooperativas, así como para el país por las riquezas que estas generan como se mencionó anteriormente.

Los países utilizan la figura de las cooperativas con el fin de dar acceso a una distribución equitativa de la riqueza, ya que el sector cooperativo es un medio para impulsar el crecimiento económico, permitiendo dar posibilidades a los habitantes del país para desarrollar empresas, emprendimientos o líneas productivas, de modo que, las cooperativas ayudan al desarrollo socioeconómico tanto de sus asociados como de la población en general, a través de la disponibilidad de sus recursos para hacer negocios e intermediación financiera (La República.net, 2019).

Con la inyección de capital a la economía, las cooperativas además de aportar mayor ingreso familiar a todos sus asociados, también brinda trabajo a familias y personas de las zonas donde operan, permitiendo así que estos puedan tener un sustento para su hogar, por lo que, el cooperativismo da importantes aportes económicos al país, entre los que destacan están por concepto de exportaciones, beneficios por medio de servicios de electrificación, servicios de transporte público y uno de los más relevantes es la generación de empleos directos para los habitantes de las regiones donde se establecen las cooperativas (La República.net, 2019).

En el caso de la Cooperativa Agroindustrial de Servicios Múltiples de Productores de Palma Aceitera R.L. (Coopeagropal R.L.), realiza la distribución y contribución de riqueza a través de la producción, industrialización y comercialización de los productos derivados de la palma africana, permitiendo a los productores asociados, productores independientes y colaboradores, obtener recursos económicos de la organización, la cual busca el desarrollo social y cultural en las comunidades rurales, esto como parte del principio cooperativista. Por consiguiente, (Coopeagropal R.L., 2021) hace énfasis que dentro de sus beneficiados se encuentran 672 productores asociados, 912 productores independientes, otras cooperativas, 242 colaboradores, 2500 empleos indirectos, además de encadenamientos productivos con el sector comercio, agricultura, servicios, entre otros.

Por norma las cooperativas son responsables de promover y asegurar el cumplimiento de objetivos orientados al beneficio de la sociedad en general (Ley No. 4179, 1968), donde en su artículo 1 indica que “declárase de conveniencia y utilidad pública y de interés social, la constitución y funcionamiento de asociaciones cooperativas, por ser uno de los medios más eficaces para el desarrollo económico, social, cultural y democrático de los habitantes del país”. Por ello, resulta indispensable estudiar el impacto social que genera la cooperativa, tomando en cuenta las condiciones otorgadas por Ley.

Las cooperativas por legislación, a nivel interno como externo, deben realizar acciones destinadas a promover la salud, seguridad ocupacional, desarrollo del talento humano, inversión social estratégica, transparencia, ética, entre otras. En esta perspectiva las cooperativas son un medio para el desarrollo local y la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía, generando así mismo un beneficio al país, ya que las comunidades tienen mejores condiciones para afrontar los problemas y situaciones que estas presenten. Las empresas destinan recursos para fines sociales, por esta razón es necesario conocer acerca del efecto que generan en la sociedad de acuerdo con las acciones que ejecutan, por ello nace la presente investigación, que busca describir los programas que realiza la cooperativa e identificar los mecanismos de control y evaluación que implementan para los mismos y con base en esto, realizar un estudio de impacto en la Dimensión Social, donde se evidencie su Responsabilidad Social Empresarial.

El resultado de la investigación es de utilidad para Coopeagropal R.L., ya que brinda información acerca del efecto social que ha generado la compañía durante los últimos cinco años en los productores asociados y productores independientes, permitiendo a la empresa poder realizar un análisis de los datos brindados por la investigación y tomar decisiones empresariales, así como implementar procesos de mejora continua en cuanto a acciones sociales dirigidas a los grupos de interés mencionados anteriormente.

Un aspecto que brinda relevancia para esta investigación es el hecho de que Coopeagropal R.L., u otra organización de la zona no han elaborado un Triple Balance, ni un estudio que determine el impacto social. Por consiguiente, este trabajo es de interés común para Coopeagropal R.L., y demás empresas de la zona, ya que sirve como guía para implementarlo o para elaborar uno similar, que les permita conocer la opinión y satisfacción de los grupos de interés correspondientes, así como los resultados de la ejecución de los programas y acciones que la empresa realiza, de modo que se dé una toma de decisiones eficientes basadas en los resultados obtenidos y de mejora continua que beneficie a la empresa, a la zona de impacto, a las iniciativas del Estado, organizaciones y demás entes, que se orientan al impulso de la RSE y al reporte de informes de sostenibilidad.

Por otro lado, el estudio permite a la cooperativa tener un impacto positivo en temas de mercadeo, competitividad internacional, relaciones con futuros grupos de interés, transparencia, entre otros beneficios, ya que al comparar a los productores asociados y los productores independientes, la población conocerá los beneficios sociales que se poseen al pertenecer a alguno de los dos grupos, en relación con su desarrollo socioeconómico, aumentando consigo el interés de otros posibles productores de la zona, y permitir a Coopeagropal R.L., una mayor producción para aumentar su abastecimiento y competitividad en mercados nacionales e internacionales.

Las empresas o cooperativas deben considerar necesario realizar un análisis de los programas, proyectos y acciones que se llevan a cabo en las tres dimensiones de la RSE, para tener claridad del avance obtenido y con base en esos resultados planear, organizar, dirigir y controlar aquellas acciones que requieran una mejora, continuidad o implementación de nuevas, que sean acordes a las necesidades identificadas por la organización y que permitan evitar daños, al

disminuir la huella de carbono, pago de salarios adecuados, respeto por los derechos humanos, además ayuda a mejorar de manera proactiva a sus colaboradores y vender productos que respalden una buena salud o resultados educativos; al mismo tiempo generar un rendimiento financiero superior a largo plazo, contribuyendo con soluciones a problemas sociales, medioambientales y económicos.

La cooperativa al realizar este estudio obtiene el conocimiento e información necesaria para elaborar una adecuada gestión de la responsabilidad social empresarial, la cual posee beneficios como, un aumento para mejorar su reputación, credibilidad, sostenibilidad del negocio, cumplimiento de leyes, reglamentos e iniciativas a nivel nacional e internacional, ventaja competitiva, motivación de los trabajadores (KPMG Costa Rica, 2019), estos beneficios generan una mayor atracción de productores asociados, productores independientes, proveedores, colaboradores y demás grupos de interés, al poseer la cooperativa competitividad, mayor productividad, una mejor capacidad de atracción de talento, clientes más leales, reducción de costos, reconocimiento de la labor de la empresa por parte de los consumidores o población de la zona de impacto, entre otras.

Desde el 2015 cuando los Estados Miembros de las Naciones Unidas aprobaron 17 objetivos que permiten el Desarrollo Sostenible, las cooperativas han tenido pertinencia e importancia para el logro de los objetivos, de modo que dentro del impacto social que busca generar Coopeagropal R.L., debe estar el cumplimiento de estos que de acuerdo con Organización de las Naciones Unidas [ONU] (2018) son los siguientes:

Fin de la pobreza, hambre cero, salud y bienestar, educación de calidad, igualdad de género, agua limpia y saneamiento, energía asequible y no contaminante, trabajo decente y crecimiento económico, industria innovación e infraestructura, reducción de las desigualdades, ciudades y comunidades sostenibles, producción y consumo responsable, acción por el clima, vida submarina, vida de ecosistemas terrestres, paz justicia e instituciones sólidas, alianzas para lograr los objetivos (p. 15).

Estos objetivos son incluidos en algunos programas sociales que las empresas ejecutan, en este caso, con el estudio de Triple Balance en la Dimensión Social, permite evaluar si con las

acciones que se están generando o beneficios sociales otorgados, se está contribuyendo al cumplimiento de estos fines de desarrollo social.

En Costa Rica la priorización de los objetivos de desarrollo social está definida, iniciando con un 14% el trabajo decente y el crecimiento económico, con un 12% la acción por el clima, 11% las alianzas para lograr objetivos, con un 10% los objetivos de salud y bienestar, así como la igualdad de género, consecutivamente con un 8% están los objetivos de fin de la pobreza, agua limpia y saneamiento, ciudades y comunidades sostenibles; si se analiza, la mayoría de estos principales objetivos son de importancia para las cooperativas, por lo tanto, deben evaluar su cumplimiento o aporte para que se alcancen (KPMG Costa Rica, 2019).

Con base en lo expuesto, la presente investigación es de relevancia para Coopeagropal R.L., sus grupos de interés, para la zona de influencia de la cooperativa y el país en general, ya que, al identificar el impacto que generan sus programas y actividades, brindan la oportunidad de implementar mejoras, provocando así que la organización refleje transparencia, aumente su posición a nivel nacional como internacional, provocando un mayor ingreso de divisas al país. Por lo tanto, los resultados que se obtienen de este estudio otorgan una base para que la entidad los utilice como referencia para la toma de decisiones y en caso de ser necesario la creación de mejoras.

1.3. Descripción y Planteamiento del Problema

La contextualización y planteamiento del problema dentro de una investigación permite expresar y comprender la relevancia que tiene la misma para la búsqueda o señalamiento de posibles soluciones, en concordancia con (Bernal Torres, 2010; Muñoz Razo, 2011) exponer el problema de investigación consiste en relatar todo aquello que está sucediendo de acuerdo con el objeto de estudio, que bien puede ser una persona, empresa o situación en específico, por lo tanto, plantear y describir el problema permite conocer su estado actual.

La importancia que tiene dicho apartado para el trabajo en cuestión radica en que sólo mediante el enunciado del problema es posible brindar solución al mismo, así que es indispensable especificar el problema, sin dejar de lado todos aquellos elementos que se relacionan directa e indirectamente a él, con el propósito de que quien lo lea, lo capte y comprenda fácilmente. Por ello, a continuación, se expone la descripción y formulación del problema.

1.3.1. Descripción del Problema

En la actualidad las empresas y sus respectivos stakeholders (en adelante grupos de interés) consideran a los factores sociales y ambientales como claves para volverse competitivos en el mercado, además de optar por nuevas oportunidades, por esta razón adoptan acciones y estrategias orientadas al desarrollo sostenible, buscando un equilibrio entre lo social, económico y ambiental. Los grupos de interés son todas aquellas personas que intervienen y poseen una relación e inclinación con la empresa, y que, a causa de las acciones de esta, podrían experimentar afectaciones, por lo cual, la organización debe ser responsable y buscar la sostenibilidad basándose en el bienestar de dichos grupos. Algunos ejemplos de grupos de interés son: accionistas, proveedores, colaboradores, la sociedad, los gobiernos, los clientes, en general, aquellos individuos o entidades que de manera directa e indirecta se relacionan con la organización (Alzate Sanz y Orozco Toro, 2017; Seguí Alcaraz, 2012).

Las empresas, como se menciona en el apartado de los antecedentes, desempeñan acciones dirigidas a un bienestar económico, ambiental y social, que en conjunto se le reconoce como la RSE y que al evaluar o estudiar el impacto de estas tres dimensiones se obtiene un TB, es decir, si bien existen empresas que actúan tomando en consideración a las personas, el planeta y la economía, asimismo existe una carencia en el estudio del impacto que generan dichas actividades. Las empresas diseñan y ejecutan programas, políticas y acciones bajo la condición de que esto les generará algún tipo de beneficio, como, por ejemplo, acaparar una cuota de mercado significativa, mejorar su imagen y posicionamiento, evitar conflictos con la sociedad, los colaboradores alcanzan mayor productividad y sentido de pertenencia con la empresa. Sin embargo, la RSE y la medición del impacto del TB no debe concebirse como una idea oportunista, sino como un paradigma para la generación de ventajas competitivas y al mismo tiempo beneficios para la sociedad (Sarmiento del Valle, 2011).

Las tres dimensiones en las que se enfoca el TB y con el propósito de generar RSE son, por lo tanto, la económica, la ambiental y social; la sostenibilidad ambiental por su parte, busca el respeto y armonía de la empresa con el entorno desde los procesos productivos hasta los procesos de distribución, así como todas aquellas acciones que generan una huella en el ambiente; la Dimensión Social, por su parte, pretende que se respeten los derechos humanos universales, el

bienestar de la comunidad y de las principales zonas de impacto de la organización, pago de salarios justos, condiciones de trabajo adecuadas, seguras, entre otras; por último, la Dimensión Económica insiste en garantizar la continuación del negocio, generar ingresos dignos y fomentar la independencia en términos financieros de la población local, por mencionar algunos ejemplos.

El enfoque de la RSE está dado desde iniciativas y normas de organismos internacionales que promueven las prácticas económicas, ambientales y sociales responsables; y que su estudio y evaluación de impacto son indispensables para la transparencia en la gestión de las empresas.

Tabla 1 *Estándares, normas y códigos orientados a la sostenibilidad empresarial.*

Tipo de Norma	Nombre de la Norma
Códigos y referencias de gobiernos e instituciones	- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE): Líneas Directrices para Empresas Multinacionales (2000)
	- Pacto Global de las Naciones Unidas (2000)
	- Ley de Derechos Humanos del Reino Unido, 1998
	- Resolución del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas (ICAC) 2002
	- RSC Europe Guidelines (2000)
	- Código Olivencia de Gobierno Corporativo (1998)
	- Informe Aldama (2002)
Normas de Gestión	- Social Accountability 8000
	- Proyectos ISO de Sistemas de Gestión Ética y de Business Conduct Management Systems
Normas de Reporte	- Global Reporting Initiative (GRI)
	- Accountability AA 1000

Nota. Ramírez Orellana, 2006.

A nivel internacional se destacan códigos, normas de gestión y de reporte orientadas al desarrollo sostenible, en la tabla 1 es posible observar los principales estándares existentes para manifestar los resultados obtenidos por parte de las empresas en materia ambiental, satisfacción de la sociedad, ética, intereses económicos responsables, entre otros. En cuanto a los códigos y referencias de gobierno e instituciones, se encuentran las Directrices para Empresas Multinacionales de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (en adelante OCDE), las cuales expresan recomendaciones acerca de comportamientos empresariales responsables y del buen gobierno corporativo, las empresas que las aplican lo hacen de manera

voluntaria, sin embargo, deben aplicar las sugerencias de la OCDE en todos los países donde desempeñan funciones (Ramírez Orellana, 2006).

Se encuentran, además, el Pacto Global de las Naciones Unidas para la Responsabilidad Social Corporativa, son un grupo de organizaciones que actúan bajo prácticas empresariales idóneas y responsables con las personas y el ambiente. Además, se destacan la Ley de Derechos Humanos del Reino Unido, la Resolución del ICAC 2002, la RSC Europe Guidelines 2000, el Código Olivencia de Gobierno Corporativo (1998) e Informe Aldama (2002) las cuales se enfocan en acciones, políticas y prácticas de descontaminación ambiental, discriminación, transparencia, comunicación, derechos humanos, entre otros. En relación con las normas de gestión, Ramírez Orellana (2006) indica que, la Social Accountability 8000 (SA8000), brinda estándares acerca de los derechos laborales, permitiendo que las empresas se certifiquen, asimismo, la Norma Internacional de Estandarización 14000 (ISO 14000 por sus siglas en inglés), posibilita demostrar que la organización cumple con el respeto al medio ambiente.

Las normas de reporte o comunicación están relacionadas a la emisión de informes y memorias de sostenibilidad, es decir, aquellos documentos que expresan acciones, esfuerzos e impactos generados por las empresas en lo económico, ambiental y social. La norma con mayor uso y reconocimiento es la metodología Global para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad (GRI por sus siglas en inglés) la cual indica de manera integral el proceso sostenible de la empresa, posee una estructura que contiene las generalidades de la organización, los principios y los indicadores que miden el impacto del TB (Ramírez Orellana, 2006).

En relación con las normas e informes de desarrollo sostenible, el Ministerio de Economía y Comercio [MEIC] (2017) indica que, la RSE es el camino y la sostenibilidad es la meta, además, estos documentos permiten comunicar los compromisos y resultados donde se evidencia el compromiso de la empresa con el ambiente y la sociedad, permitiendo la mejora continua. Asimismo, se señala que, el impacto es la huella positiva o negativa que se genera a raíz de una determinada acción, por lo que la RSE debe estudiar estos efectos, es la única manera en la que exista una estrategia. El MEIC por su parte, avala el uso de la metodología GRI, en la cual se indican los impactos económicos, ambientales y sociales, así como la influencia de las decisiones sobre los grupos de interés.

Ahora bien, a través del tiempo y a nivel global se han realizado diversos esfuerzos e iniciativas relacionadas con herramientas, políticas y mecanismos que favorezcan la emisión de informes de sostenibilidad que indiquen el impacto, por su parte organizaciones como la OCDE, Organización Internacional de Trabajo (OIT), la Comisión Europea y otras han establecido una serie de códigos, indicadores y normas que las organizaciones pueden aplicar, asimismo, se destacan, la Norma de Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable 21 (SGE 21) y la Norma Internacional de Responsabilidad Social 8000 (SA8000). Sin embargo, existe una desorganización y un tratamiento inadecuado de la información que impide que se dé un procesamiento correcto de la información. Además, se considera que gran parte de los indicadores propuestos resultan difícilmente aplicables para las empresas y sus capacidades, razones principales que limitan la elaboración de estudios e informes de impactos del TB (Gutiérrez Orellana, 2014; Ogel, 2013).

La realización de estudios e informes del impacto económico, ambiental y social en el mundo se encuentran en un proceso de desarrollo y madurez, pero con una participación e interés significativo por parte de las empresas por la elaboración de dichos análisis y documentos. Un estudio realizado por estudiantes de la Universidad del Rosario, Colombia, permite conocer el número de informes de sostenibilidad de países latinoamericanos (Argentina, Brasil, Chile, Colombia y México) presentados bajo la metodología GRI y genera una comparación entre el 2010 y 2016. Entre los países analizados, Brasil es el que posee mayor cantidad de informes con 1326, seguido por Colombia con 701, durante un periodo de 6 años. Además, en cuanto a la tasa de crecimiento en la elaboración de informes, fue Colombia con un 500% entre ambos años, donde en el 2010 se reportan 301 y en 2016, 714 respectivamente (Acevedo Téllez y Piñeros, 2019).

Tabla 2 *Número de reportes desagregados por sector y país entre 2010 y 2016.*

Sector	Brasil	Colombia	México	Argentina	Chile
Servicios Financieros	147	103	79	66	28
Energía	147	88	39	18	24
Alimentos y bebidas	63	43	74	41	31
Usos de la energía	100	57	19	24	3
Minería	28	22	20	17	57
Servicios de salud	97	16	16	8	5
Químicos	50	10	31	12	11
Servicios sin ánimo de lucro	20	57	17	4	5
Construcción	47	17	25	5	5
Productos forestales y de papel	59	7	15	1	12

Nota. Acevedo Téllez y Piñeros, 2019.

Los datos de la tabla 2 expresan el número de reportes de sostenibilidad de acuerdo con los sectores que presentan mayor cantidad de informes en los países de Brasil, Colombia, Argentina, Chile y México. El país que genera la mayor cantidad de reportes es Brasil, esto principalmente en los servicios financieros, de energía y salud; en el caso de Colombia, México y Argentina se brindan mayoritariamente informes de sostenibilidad en el sector de servicios financieros. De acuerdo con la información expuesta es posible evidenciar que los estudios e informes de impacto de las tres dimensiones están en aumento. Sin embargo, de acuerdo con información de (KPMG Costa Rica, 2019) únicamente el 60% de las organizaciones a nivel mundial brindan reportes de impacto de sostenibilidad.

En el caso de Costa Rica, existen empresas que han iniciado en el paradigma del TB y programas de RSE, realizando informes de sostenibilidad, entre estas se encuentran: Purdy Motor, Procter and Gamble, Pfizer, Holcim, Dos Pinos, Florex, Coopeservidores y Florida Ice & Farm, la cual proyecta su éxito desde lo económico, ambiental y social, y en 2012 por ejemplo, destinó el 6,7% de su utilidad neta a la inversión social estratégica. Por otra parte, la publicación de estudios de impactos económicos, ambientales y sociales ha crecido un 14% entre el 2001 y el 2019 (Bonilla Coto et al., 2017; KPMG Costa Rica, 2019). En Costa Rica los informes de sostenibilidad se encuentran actualmente en su etapa de introducción y crecimiento, así como el requerimiento de políticas y leyes acerca de la RSE, al mismo tiempo, presenta una propuesta para el impulso de Informes de Responsabilidad Social en Costa Rica, ya que como se evidencia, en el país durante

18 años la elaboración de reportes de sostenibilidad tuvo un crecimiento menor, en comparación con 5 países de América Latina, que para un periodo de 6 años aumentaron un 500% (MEIC, 2017).

Coopeagropal R.L., se encuentra ubicada en Laurel, Corredores, Puntarenas, Costa Rica, desempeña desde sus inicios en 1986, programas y acciones orientados al bienestar económico, ambiental y social, además Salazar Xirinachs (2008) describe que la cooperativa:

Ha contribuido a proveer a la comunidad de agua potable, vivienda y programas de salud, incluyendo una clínica para sus miembros. Ha trabajado con el Ministerio de Educación y con universidades estatales para mejorar los niveles de educación de la población. Al mismo tiempo, con recursos propios, la cooperativa está a cargo del mantenimiento de 300 km de carreteras y más de 250 canales y 65 puentes de concreto. Un hecho destacable y de profundo interés para la OIT es que el 80% del empleo directo e indirecto en Coto Sur es generado por Coopeagropal R.L., proveyendo ingresos y mejores condiciones de vida a las familias de la comunidad (pp. 5-6).

La cooperativa ha emitido informes de labores anuales que, de acuerdo con información brindada por esta, lo elaboran desde el año 1986 para la base asociativa únicamente, siendo parte de su rendición de cuentas a raíz de las indicaciones brindadas por ley. Las cooperativas en Costa Rica, de acuerdo con los artículos 34, 51 y 157 de la (Ley No. 4179, 1968), rinden informes, cuentas, balances, distribución de excedentes, entre otros, durante las asambleas que se realizan, además, el responsable de brindar dicha información será el gerente y con la frecuencia que esté definida en los estatutos de la organización; así como que el Instituto Nacional de Fomento Cooperativo (INFOCOOP) posee la facultad para solicitar informes acerca de las acciones y marcha de cualquier cooperativa.

A pesar de los esfuerzos por parte de la cooperativa, carecen actualmente de un informe que refleje los impactos en las tres dimensiones, así como la Responsabilidad Social Empresarial que posee hacia sus grupos de interés. Por lo tanto, existe la necesidad de realizar un estudio de impacto del TB en Coopeagropal R.L., para determinar los efectos de las acciones en lo económico, ambiental y social que desarrolla la organización en el desempeño de sus funciones. A través del presente seminario, se estudia el impacto de la Dimensión Social de la cooperativa durante el periodo 2017-2021, tomando en consideración que, mediante los dos seminarios restantes se

estudian los impactos económicos y ambientales respectivamente, obteniendo de esta manera los efectos del Triple Balance de Coopeagropal R.L.

1.3.2. Planteamiento del Problema

En la actualidad Coopeagropal R.L., no posee un estudio de impacto social, razón por la que nace la presente investigación, la cual pretende determinar el efecto que ha tenido la compañía en temas de salud, educación y vivienda en cuanto a sus productores asociados y productores independientes, para esto es necesario plantear interrogantes de investigación que permitan alcanzar los objetivos establecidos. Las preguntas que se exponen a continuación se realizan con el propósito de especificar los intereses de la investigación con el fin de que el estudio cuente con una orientación definida, luego mediante una pregunta general se detalla la formulación del problema y por medio de preguntas específicas la sistematización de la problemática por resolver.

1.3.3. Formulación del Problema

Para efectos de la presente investigación, es importante plantear el problema, mediante la siguiente interrogante:

¿Cuál es el impacto del Triple Balance en la Dimensión Social de Coopeagropal R.L., en la Zona Sur de Costa Rica, para los años 2017-2021?

1.3.4. Interrogantes de la Investigación

A continuación, se formulan las interrogantes que permiten la segregación de la información necesaria para el estudio, con el fin de que los resultados se basen en los objetivos y variables definidas para orientar los intereses de la investigación, las preguntas son las siguientes:

1. ¿Cuáles son los programas realizados por Coopeagropal R.L., en la Dimensión Social durante el último quinquenio?
2. ¿Cuáles han sido los mecanismos de control y evaluación utilizados por Coopeagropal R.L., para los programas en la Dimensión Social durante el último quinquenio?
3. ¿Cuál es el impacto social que han generado los programas aplicados por Coopeagropal R.L., durante el último quinquenio?

4. ¿Cuál es la percepción de los grupos de interés frente a la labor realizada en materia social, por Coopeagropal R.L., tomando en cuenta las condiciones legales que obtiene como cooperativa?
5. ¿Cuál es la propuesta para la mejora continua en la Dimensión Social del Triple Balance?

1.4. Delimitación Temporal, Espacial, Institucional y/o Empresarial.

El proceso de investigación da inicio en el mes de julio del 2021 y concluye en junio del 2022, esta se especifica en el estudio de impacto del Triple Balance en la Dimensión Social de Coopeagropal R.L., en la Zona Sur de Costa Rica. En la investigación se utiliza como localización la Zona Sur de Costa Rica, específicamente en los siguientes cantones y sus respectivos distritos:

Corredores: Paso Canoas, Laurel, La Cuesta y Corredor.

Golfito: Golfito, Puerto Jiménez, Guaycará y Pavón.

Osa: Bahía Ballena, Bahía Drake, Puerto Cortés, Sierpe, Palmar, Piedras Blancas.

Se elige la Cooperativa Coopeagropal R.L., ubicada en Laurel, por ser una empresa que día a día busca realizar mejoras en el desarrollo de la zona a través de las actividades y proyectos implementados, además de esto se encuentra ubicada geográficamente dentro de la zona de estudio. En cuanto a las instituciones que tienen influencia en la investigación se encuentran: el Instituto Nacional de Fomento Cooperativo (INFOCOOP), el cual contribuye a obtener información en cuanto al marco cooperativista costarricense; el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos de Costa Rica (INEC), permite acceder a datos estadísticos e índices requeridos para la presente investigación; el Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG), Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) y Cámara Nacional de Productores de Palma (CANAPALMA), son instituciones que sirven de referencia y apoyo en materia de comercio, agricultura y cooperativismo necesarios para el estudio, además la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), Organización Mundial de la Salud (OMS), Organización Internacional del Trabajo (OIT), entre otros.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Analizar el impacto del Triple Balance en la Dimensión Social de Coopeagropal R.L., en la Zona Sur de Costa Rica, para el periodo 2017-2021.

1.5.2. Objetivos Específicos

1. Describir los programas ejecutados por Coopeagropal R.L., en la Dimensión Social durante el último quinquenio.
2. Identificar los mecanismos de control y evaluación utilizados por Coopeagropal R.L., para los programas y acciones en la Dimensión Social, durante el último quinquenio.
3. Determinar el impacto social de los programas aplicados por Coopeagropal R.L., durante el último quinquenio.
4. Analizar la percepción de los grupos de interés frente a la labor realizada en materia social, por Coopeagropal R.L., tomando en cuenta las condiciones legales que obtiene como cooperativa.
5. Elaborar una propuesta para la mejora continua en la Dimensión Social de Coopeagropal R.L.

1.6. Resumen Modelo de Análisis

En la siguiente tabla se muestra a manera de resumen, los objetivos planteados para la investigación, cada uno de estos con sus respectivas variables de estudio, así como la definición conceptual para cada una de estas; además, permite identificar el método utilizado para la instrumentalización de las variables y la fuente para la obtención de información, por la cual se obtienen los resultados. Por lo tanto, el modelo de análisis expone la forma en que una variable debidamente conceptualizada es medida en el proceso de la investigación y permite resumir de manera precisa lo que busca el estudio.

Tabla 3 *Modelo de Análisis*

Objetivo	Variable	Definición Conceptual	Instrumentalización	Fuente de Información
Describir los programas ejecutados por Coopeagropal R.L., en la Dimensión Social durante el último quinquenio.	Programas	Actividades debidamente planeadas, orientadas a satisfacer y mejorar las necesidades básicas de las personas, la calidad de vida y fortalecer capacidades (Martínez Nogueira, 1998; Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), 1999). Son impulsados por organizaciones gubernamentales o empresas (Carrillo Huerta, 2010; Urdaneta, 2009).	Entrevista Análisis Documental	Gerencia de Coopeagropal R.L.
Identificar los mecanismos de control y evaluación utilizados por Coopeagropal R.L., para los programas y acciones	Mecanismos de Control	Acciones y procesos diseñados para asegurar el cumplimiento de los objetivos planteados y que al mismo tiempo corrige el rendimiento o avance de estos (Orellana Zambrano, 2002; Ruiz Jiménez y Hernández Ortiz, 2007).	Entrevista Análisis Documental	Gerencia de Coopeagropal R.L.

en la Dimensión Social, durante el último quinquenio.

Mecanismos de Evaluación	Conjunto de partes que unidas forman un todo y permiten cumplir con una función, donde se esperan resultados y rendimientos, la evaluación es la base de obtención de resultados y así determinar la calidad del trabajo realizado y definir si tuvo o no algún impacto (Leyva Henderson y Sánchez Cabrera, 2019; Real Academia Española [RAE], 2020).	Entrevista Análisis Documental	Gerencia de Coopeagropal R.L.
Salud	Circunstancia, característica o condición óptima del ser humano, tanto física, mental como socialmente, en las que se va a encontrar un organismo en determinado momento (Organización Mundial de la Salud [OMS], 1946; RAE, 2020).	Cuestionario 1: del ítem S.1 al S.19	Productores Asociados y Productores Independientes
Educación	Proceso y un derecho humano universal, mediante el cual se adquieren conductas que brindan a una persona la capacidad para tomar decisiones, proyectarse y construirse (UNESCO, 2020; Touriñán López, 2017).	Cuestionario 1: del ítem E.1 al E.17	Productores Asociados y Productores Independientes
Vivienda	Vivienda comprende a un lugar o espacio físico donde los seres humanos habitan y que ha sido construido para dormir, alimentarse y protegerse de las condiciones climáticas que puedan afectarles (ONU, 2019; RAE, 2020).	Cuestionario 1: del ítem V.1 al V.17	Productores Asociados y Productores Independientes

Determinar el impacto Social de los programas aplicados por Coopeagropal R.L., durante el último quinquenio

	Labores Sociales	Estudios que se basan en intervenir y conocer problemas sociales existentes y tratar de resolverlos, enfocándose en la concienciación, movilización y organización de las comunidades, permitiendo que estas se sientan apoyadas (Alayon, 1984; Ander Egg, 2011).	Cuestionario 2: del ítem S.9 al S.11	Grupos de Interés
Analizar la percepción de los grupos de interés frente a la labor realizada en materia social, por Coopeagropal R.L., tomando en cuenta las condiciones legales.	Condiciones Legales	(Lete del Río, 2016) Ley que subordina a otros, cumpliendo con lo que en ella se establece. (RAE, 2020) define condición como aquella naturaleza o propiedad con la que cuentan las cosas y el término legal enmarca qué es aquello que está escrito en una ley y es derecho, por lo cual debe cumplirse.	Cuestionario 2: del ítem S.1 al S.4	Grupos de Interés
	Percepción	Sentimiento, sensación e interpretación de un ambiente físico o social que viene a elaborar con base en esto un criterio, juicio o reacción en torno a las sensaciones obtenidas (RAE, 2020; Vargas Melgarejo, 1994).	Cuestionario 2: del ítem S.5 al S.8	Grupos de Interés
Elaborar una propuesta para la mejora continua en la Dimensión Social de Coopeagropal R.L.	Propuesta de Mejora Continua	Plan de acción que se presenta para que la empresa pueda mejorar las actividades desarrolladas, siendo una herramienta útil para las empresas que desean mejorar sus servicios, productos y procesos (Proaño Villavicencio et al., 2017).	Análisis de los resultados obtenidos en la investigación	Gerencia de Coopeagropal R.L., y grupos de interés

Nota. Elaboración Propia, con base en los objetivos planteados para la investigación.

1.7. Alcances y Limitaciones

En este apartado se muestran los alcances y limitaciones que se generan en el proceso de la investigación. La identificación de los alcances de la investigación permite exponer qué resultados se esperan obtener del proyecto, por su parte, las limitaciones detallan aquellos aspectos que no son posibles de incluir en el estudio, debido a que son elementos que se encuentran fuera del acceso o dominio de los investigadores.

1.7.1. Alcances

El alcance de una investigación se centra en cómo se produce el conocimiento, además de que sea coherente y lógico, expresando el nivel de profundidad, es decir, manifestar con claridad y precisión hasta dónde se pretende llegar en la investigación y el método que se seguirá para obtener dichos resultados (Ávila Baray, 2006; Micobe, 2013).

Dentro de los alcances de esta investigación se encuentran, determinar el impacto social que ha tenido Coopeagropal R.L; en los productores asociados y productores independientes, evidenciando los efectos generados por la cooperativa en estos, por otro lado, se pretende conocer la percepción que tienen los grupos de interés sobre la labor realizada por la cooperativa; para las situaciones descritas anteriormente se tiene como alcance elaborar una propuesta de mejora tomando en cuenta los resultados obtenidos.

1.7.2. Limitaciones

Las limitaciones de una investigación son los problemas con los que el investigador se encontrará durante el desarrollo de su investigación, las cuales deben ser contrastadas y revisadas, estas permiten avanzar en el conocimiento y en la investigación (Morales Artero, 2001; Moreno Galindo, 2013).

Entre las limitaciones que se presentan al momento de llevar a cabo esta investigación, primeramente, se encuentra la escasa información acerca de estudios de Triple Balance. En cuanto a las limitantes relacionadas a la cooperativa, se dieron las siguientes: largas cadenas de comunicación, es decir, se tuvo que recurrir a diferentes personas para solicitar información, provocando que la información solicitada en algunas ocasiones no fuese la correcta, no estuviese completa y en algunos casos el tiempo de respuesta era extenso.

Por otra parte, se presentan limitaciones al momento de recolección de información por medio de los cuestionarios aplicados, entre estas se encuentran: el no poseer los datos correctos, completos y necesarios para comunicarse con los productores asociados e independientes, debido a que en muchas ocasiones el medio de contacto, en el caso de número de teléfono fue erróneo, no existía, además, no tenían ningún número. Referente a correos electrónicos, muchos de estos rebotaban, ya que la dirección brindada por Coopeagropal R.L., era errónea o bien no se tenía anotado ningún correo electrónico, como fue en la mayoría de los casos.

Entre otras limitaciones, se experimenta un alto nivel de desconfianza y poco interés por parte de los productores asociados, productores independientes y los demás grupos de interés, tomados en cuenta para el proyecto, esto a raíz del desconocimiento sobre la realización del presente estudio, esto debido al temor de que fuese una posible estafa, se fuese a obtener datos personales u otra información que pudiese ser utilizada para ocasionar daño.

Finalmente, para recolectar la información necesaria para el estudio se presentan complicaciones y dificultades, lo cual provoca que se deba recurrir a la cooperativa para que inste a las personas a responder el instrumento de recolección de datos, ya que las personas no participan por motivo de desconfianza, a pesar de que Coopeagropal R.L., colabora realizando llamadas donde informan sobre el estudio que se realiza, muchas de igual forma no quieren ser partícipes en el estudio.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

En el presente capítulo se describen las generalidades relacionadas a la investigación en Coopeagropal R.L., además se describe de manera detallada la temática del estudio, esto en el marco teórico, con el propósito de contextualizar al lector en relación con la zona donde se desarrolla el mismo, el desenvolvimiento del cooperativismo y el sector palmero, tanto a nivel mundial como nacional, entre otros aspectos relevantes; asimismo se abordan las teorías que permiten explicar y sustentar la investigación. Por lo tanto, el presente capítulo integra el marco referencial y el marco teórico.

2.1.Marco Referencial

En el siguiente apartado se detallan las generalidades relacionadas con la institución bajo la cual parte la investigación, además se mencionan los aspectos legales que se relacionan directa e indirectamente con el estudio y la población meta a la que se dirige la información obtenida.

Dentro de las generalidades se abordan las relacionadas a: el sector cooperativista, el sector palmero a nivel mundial y nacional, así como las de Coopeagropal R.L., como lo es su estructura organizativa, objetivos, requerimientos para formar parte de la cooperativa, entre otros. Por último, se realiza la caracterización de las zonas de impacto de la organización.

2.1.1. El Sector Cooperativista a Nivel Mundial

El cooperativismo tiene una larga trayectoria, desde cómo surgió hasta cómo ha ido evolucionando, por ello es necesario conocer la historia de las cooperativas a nivel mundial. El cooperativismo según el (INFOCOOP, 2019; Cooperativa Universitaria, 2016) se conoce como un fenómeno de la modernidad, nace en media Revolución Industrial como una alternativa para la clase trabajadora, para esto, se identifica como la primer persona en incentivar cambios, al Socialista Utópico Robert Owen (1771-1858), el cual intentó realizar mejoras en la distribución de ganancias entre trabajadores y la fábrica textil de New Lanark (Escocia) y así poder socializar los medios de producción, se define que "Owen trató de demostrar que, mediante la cooperación y la solidaridad, pueden desenvolverse armoniosamente las relaciones entre obreros y patronos, en un ambiente de mutua colaboración".

Posterior al señor Owen, siguieron William King y el francés Charles Fourier, quienes también defendieron la creación de las organizaciones con base asociativa, en la obtención de mejoras al esquema cooperativo, en áreas como la democratización, la asociación y el derecho al trabajo. Fourier establecía un sistema económico-social que se basaba en pequeñas comunidades agrícolas sin lucro y que se basaba en la generación de empleo, mientras que King fue quien estableció las primeras cooperativas de consumo, en 1827 fundó Brighton The Co-operative Trading Association esto inspiró a muchos y al finalizar la década ya existían cerca de 300 cooperativas (INFOCOOP, 2019).

Además, King funda en 1828 el primer medio de comunicación cooperativo, revista denominada "The Co-operator" la cual no se mantuvo por largo tiempo, pero fue de gran influencia. Ya para 1844 se tiene el primer logro en el cooperativismo, en donde 28 obreros fundan en Rochdale (Inglaterra) una cooperativa de textiles liderada por Carlos Hobart, esta experiencia logra importantes resultados, siendo una fuente de motivación para iniciativas análogas (Instituto Nacional de Fomento Cooperativo, 1978), esto permitió que se sentaran las bases del cooperativismo actual, donde se da una justa distribución de beneficios, acceso a educación, igualdad de derechos, un voto por asociado y la no discriminación por edad, sexo, profesión, entre otros; estableciéndose Rochdale como la cuna del cooperativismo mundial (INFOCOOP, 2019).

A partir de entonces el área cooperativista se acrecentó incorporando presencia en diversos países del mundo, en América Latina nacen las primeras cooperativas en México y Argentina. Ya para el año 1873 el Círculo Obrero de México definió la primera, seis años después de esto, en 1879 en Argentina se funda la cooperativa denominada "El progreso agrario". En 1995 se obtienen certificados por la Alianza Cooperativa Internacional (ACI), esto gracias a la colaboración de teóricos como Raiffeisen, Schulze-Delitzsch, Gide y Fauquet, estos ayudaron a llenar el movimiento de prácticas, principios y valores, permitiendo el logro de las certificaciones (INFOCOOP, 2019; Asociación Colombiana de Cooperativas [ASCOOP], 2020).

El sector cooperativista se basa de acuerdo con valores establecidos como lo son el de ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad, además, se encuentran los valores éticos de honestidad, transparencia, responsabilidad social y preocupación por los demás. Toda cooperativa debe contemplar siete principios los cuales son: Adhesión libre y retiro

voluntario, Control democrático de los miembros, Participación económica de los miembros, Autonomía e independencia, Educación, información y entrenamiento permanente, Integración cooperativa y Compromiso con la comunidad (INFOCCOP, 2019).

A nivel mundial el cooperativismo es reconocido por un escudo que tiene la figura de dos pinos, dentro de un círculo, donde se enmarca su emblema filosófico (La unión solidaria para resolver necesidades sociales y económicas comunes). Por otra parte, está la bandera, se crea en 1923 y contiene siete colores del arcoíris en el siguiente orden horizontal de arriba hacia abajo: rojo, anaranjado, amarillo, verde, azul turquesa, azul y violeta, la Alianza Cooperativa Internacional la acogió aduciendo que así se recogen los colores de todas las banderas del mundo (INFOCOOP, 2019).

Para el 2001, el Consejo de Administración de la Alianza acordó cambiar la bandera, con argumentación de que esta en 1923 se utilizaba para algunos grupos cooperativos, ocasionando confusión a nivel mundial, por lo cual se introdujo palomas de la paz desprendiéndose de los colores, como recuerdo del espíritu que le dio vida a la primera bandera. Dada esta recomendación de la ACI, Costa Rica no la consideró, por lo cual cada cooperativa era libre de colocar la bandera de las palomas o la de franjas con colores del arcoíris (INFOCOOP, 2019).

2.1.2. El Sector Cooperativista en Costa Rica

En nuestro país en 1907 es donde nace una de las primeras organizaciones cooperativas, en ese entonces un grupo de artesanos que se encontraban preocupados por la comercialización de artículos básicos de consumo, forman la “Sociedad Obrera Cooperativa” la cual buscaba satisfacer la necesidad organizativa que existía en los trabajadores artesanos de esa época, defendiendo las cualidades y habilidades de su trabajo, como también defender sus intereses ante los consumidores, ya que se daban abusos de parte de los comerciantes e intermediarios que imponían precios y calidades a conveniencia (INFOCOOP, 2019).

Posteriormente se da la primera legislación a favor del cooperativismo en 1943, donde ya existían 23 empresas cooperativas las cuales ofrecían servicios de crédito y consumo mayormente, estas iniciativas no duraron mucho en desaparecer, esto debido a cinco factores esenciales: ausencia en el área educativa, carencia de capital y crédito, de buenos sistemas, de igual forma se tenía inexistencia de legislación adecuada y condiciones político-económicas difíciles, fue hasta en 1943

que con la primera legislación en beneficio del cooperativismo a través de la promulgación del Código de Trabajo en su capítulo III, nace COOPEVICTORIA R.L., que hasta hoy es la cooperativa activa más antigua de Costa Rica (INFOCOOP, 2019).

Luego de la legislación mencionada se da en 1947 la sección de Fomento Cooperativo e industrial del Banco Nacional de Costa Rica; en 1949 la constitución incorpora una normativa relevante que permite potenciar el crecimiento del sector, facilitando el desarrollo de cooperativas como COOPEVICTORIA R.L., y la Cooperativa Dos Pinos, entre otras. En 1953 por Ley la sección de Cooperativas Agrícolas e Industriales se transforma en el Departamento de Fomento de Cooperativas del Banco Nacional de Costa Rica, dotándolo de mayores recursos para brindar apoyo a cooperativas a nivel nacional (INFOCOOP, 2019).

En 1966 ya existían cerca de 40 cooperativas, en ese entonces el presidente Francisco José Orlich, a través de su ministro de Trabajo Alfonso Carro Zúñiga, establece una comisión para crear una ley especial para cooperativas y el 22 de agosto de 1968 nace la Ley de Asociaciones Cooperativas N°. 4179, desde la promulgación de esta Ley se hablaba de la creación de una instancia autónoma para el fomento del cooperativismo, separada del Banco Nacional de Costa Rica (INFOCOOP, 2019).

Según historiadores, esto no se llevó a cabo hasta 1968 debido a que el gobierno de José Joaquín Trejos era poco dispuesto a crear nuevas instituciones públicas, contrario a como lo realizaban los gobiernos anteriores, de acuerdo con INFOCOOP (2019) en 1971 bajo la presidencia de José Figueres Ferrer, el ministro de trabajo Danilo Jiménez Vega presenta un proyecto de ley para crear dicha instancia, para el 20 de febrero de 1973 mediante la ley N°. 5185 (que reforma a la No. 4179) se crea el INFOCOOP y el Consejo Nacional de Cooperativas (CONACOOOP).

El INFOCOOP inicia sus operaciones el 15 de junio de 1973, al momento de reunirse por primera vez su junta directiva, nombrando a Nautilio Monge Álvarez como presidente, el cual a su vez era gerente general de la Federación de Cooperativas de Caficultores (FEDECOOP R.L.); así mismo se designa a Bolívar Cruz como primer director ejecutivo, el cual se encontraba laborando en el departamento de Cooperativas. El 4 de setiembre del mismo año el INFOCOOP se traslada al Edificio Lines, contiguo al Parque Morazán; al crearse el instituto, los activos del departamento de cooperativas le fueron traspasados, por un monto de ₡84.222.000, también recibió ₡5 millones

en bonos del Estado, cabe subrayar que el aporte del 10% de las utilidades de los bancos estatales ya existía, pues se trasladaba al departamento de cooperativas (INFOCOOP, 2019).

Los primeros créditos otorgados a cooperativas en 1973 fueron los siguientes: Cooperativa Alianza de Pérez Zeledón, con un monto del crédito de ₡150.000.00, Cooperativa de Ahorro y Crédito de Santa Cruz, Guanacaste, con un monto del crédito de ₡75.000.00, Cooperativa de Caficultores de Sabalito, con un monto del crédito de ₡300.000.00 y la Cooperativa Nacional de Porcicultores, con un monto del crédito de ₡165.912.00. Dos años después en 1975 INFOCOOP se instaló en su sede actual, ubicada en el Barrio México. Además, la Ley N°. 6756 crea los modelos de autogestión y cogestión, que modificó la naturaleza jurídica del CONACOOOP, pasando a ser un ente público no estatal, así surgió la máxima instancia de integración, defensa y representación de las cooperativas costarricenses, originalmente se le denominará “Comité Consultivo”, pero el nombre actual fue propuesto por FEDECRÉDITO R.L., donde para el 2010 el INFOCOOP ensancha la casa del cooperativismo al abrir las puertas de una sucursal en el edificio Cooperativo (INFOCOOP, 2019).

2.1.3. Legislación Existente para el Cooperativismo

Para las cooperativas existen diversas leyes que deben cumplirse, entre estas se encuentra la legislación general que se divide en las siguientes; Ley 6437 de la obligatoriedad de la enseñanza del cooperativismo, Ley N°. 4179 del 22 de agosto de 1968, denominada Ley de Asociaciones Cooperativas y Creación del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo, Reglamento para el uso de la Reserva de Educación y Ley 8634: Sistema de Banca para el Desarrollo, (INFOCOOP, 2019).

Además, está la Ley 8345 de participación de las cooperativas de electrificación rural y de las empresas de servicios públicos municipales en el desarrollo nacional, también la Ley para cooperativas de ahorro y crédito, normadas por la Ley 7391 de regulación de la actividad de intermediación financiera de las Organizaciones Cooperativas y finalmente está la legislación para cooperativas mineras, que se rige por el Reglamento de la actividad de la minería artesanal y en pequeña escala para subsistencia familiar por parte de Cooperativas Mineras (INFOCOOP, 2019).

2.1.4. Sectores del Cooperativismo

En Costa Rica el movimiento cooperativo agrupa a 594 cooperativas y 887.335 cooperativistas, lo cual representa el 21% de la población del país, esto según las cifras del IV Censo Nacional Cooperativo, brindadas por INFOCOOP (2019).

Estas cooperativas se encuentran presentes en todos los sectores económicos del país, dentro de las principales está el aporte económico donde se detectan ₡132.000 millones de exportaciones, 33.357.850 personas beneficiadas con el transporte público, 708 mil personas beneficiadas con servicios de electrificación, el 36,7% de la producción nacional de café y la generación de 21.632 empleos directos. Las cooperativas de Costa Rica tienen diversos sectores en los cuales pueden desempeñarse, por ello cuando se establezcan deben tener claro en cuáles de estas áreas serán parte; según el Instituto de Fomento Cooperativo, las cooperativas del país se clasifican en los siguientes sectores: Ahorro y Crédito, Autogestión, Agrícola Industrial, Cogestión, Comercialización, Escolar, Juveniles, Servicios Múltiples, Suministros, Producción, Transporte y Vivienda (INFOCOOP, 2019).

Las cooperativas en Costa Rica cuentan con diversos sectores en los que pueden trabajar, ya sea que se enfoquen en uno o que deseen enfocarse en varios de estos, siempre y cuando dichas organizaciones cumplan con lo establecido, al analizar los sectores se determina cómo cada uno de estos se enfoca en realizar las cosas de una manera correcta, adecuada y sobre todo que sea de bienestar para el ambiente y las personas.

2.1.5. Organismos del Sector Cooperativo

El cooperativismo costarricense cuenta con una serie de instituciones que le respaldan y brindan apoyo, en total son cuatro instituciones nacionales incluidas el INFOCOOP, CONACOOOP, CPCA y CENECOOP, todos ubicados en el Edificio Cooperativo. Seguidamente se mencionará cada una según INFOCOOP (2019) y se explicarán brevemente:

Consejo Nacional de Cooperativas (CONACOOOP): órgano rector del movimiento cooperativo costarricense, encargado de representar y defender el sector. Consecuentemente es un órgano político, es decir, debe dictar los grandes lineamientos por los que se debe regir el cooperativismo.

Centro de Estudios y Capacitación Cooperativa (CENECOOP R.L.): organización cooperativa especializada, sin fines de lucro, que investiga, educa y capacita para el desarrollo del recurso humano de las empresas cooperativas, con el propósito de fortalecer su capacidad competitiva, en consonancia con los principios y valores cooperativos.

Comisión Permanente de Cooperativas de Autogestión (CPCA): instancia adscrita al Consejo Nacional de Cooperativas (CONACOOOP), que trabaja por la defensa y representación del sector autogestionario. Además, define las políticas de administración del Fondo Nacional de Cooperativas de Autogestión, con el que se brindan créditos a las cooperativas con condiciones favorables para su desarrollo (Organismos sector cooperativo, párr. 1-4).

Estas organizaciones realizan una gran labor en Costa Rica, gracias a cada una de ellas el movimiento cooperativo sigue adelante por el crecimiento y mejora diaria, se preocupan también por el bienestar de los integrantes de estas, con la finalidad de que cuenten con beneficios que les permitan crecer y seguir adelante en un aprendizaje continuo.

2.1.5.1. Organismos nacionales

En Costa Rica existen organismos nacionales los cuales brindan servicios a las cooperativas, permitiendo que se dé una relación favorable entre el sector económico social privado y el sector público, generando una adecuada convivencia y crecimiento del país en materia laboral, según INFOCOOP (2019), los organismos nacionales son:

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS): instancia encargada de emitir la personería jurídica de cada cooperativa, además pueden consultar los expedientes de cada una mediante un buscador de expedientes.

La Dirección de Economía Social Solidaria (DESS): busca apoyar y promover políticas públicas, visibilizar y formalizar a nivel sectorial y territorial, promover la articulación de la oferta institucional del Estado, impulsar procesos para el fortalecimiento y sostenibilidad a través de redes y encadenamientos productivos, apoyar mediante procesos de capacitación, asistencia técnica y créditos por medio del programa PRONAMYPE a personas en condición de pobreza o pobreza extrema.

Ministerio de Educación Pública (MEP): se encuentran, además, las cooperativas estudiantiles, que se enmarcan en la enseñanza del cooperativismo y su inclusión en la oferta curricular del sistema educativo costarricense; esto, al amparo de la Ley No. 6437, que garantiza el derecho a recibir una educación, bajo los principios y valores cooperativos (Organismos sector cooperativo; Organismos nacionales, párr. 1-2).

Estos organismos son los que permiten que surjan cambios positivos, son del tipo de entidades que velan por la creación de la vivencia cooperativa, donde lo que se busca es la generación de empleo y trabajo en conjunto de las personas, con el propósito de trabajar en busca de un bien común y de la comunidad en general.

Por otra parte, también existen las uniones, federaciones y otros organismos internacionales que son de integración cooperativa en Costa Rica, que tienen como finalidad según INFOCOOP (2019):

Orientar y coordinar las asociaciones cooperativas, emprender todas aquellas actividades económicas y financieras que tiendan a promover a sus afiliados de toda clase de bienes y servicios, comprar y vender, en común, materias primas y productos de las asociaciones afiliadas, así como adquirir los elementos necesarios para su desarrollo, expansión, representar y defender los intereses de las asociaciones afiliadas (Organismos sector cooperativo, párr. 5).

De esta manera en Costa Rica, se cuenta con el apoyo necesario para que las cooperativas puedan crecer y alcanzar mercados internacionales, para ello deben hacer las cosas de manera correcta para contar con oportunidades de expandirse, todo depende de qué tanta dedicación y esfuerzo realicen para poder alcanzar sus objetivos.

Los organismos internacionales que brindan apoyo a Costa Rica según INFOCOOP (2019), son los siguientes: La Alianza Cooperativa Internacional (ACI) y la Confederación de Cooperativas del Caribe, Centro y Suramérica (CCC-CA):

Alianza Cooperativa Internacional (ACI): organización no gubernamental independiente que reúne, representa y sirve a organizaciones cooperativas en todo el mundo. Fue fundada en Londres en 1895, sus miembros son organizaciones cooperativas nacionales e

internacionales de los sectores: agrícolas, bancarias, de crédito y ahorro, industriales, de seguros, pesca, vivienda, salud, servicios públicos, servicios sociales, turismo y consumo.

La ACI cuenta con cuatro oficinas regionales en América, Europa, África y Asia. La Oficina Regional de las Américas se estableció en 1990 en San José, Costa Rica. Su objetivo primordial es "promover el reposicionamiento del modelo cooperativo en el nuevo entorno económico, político, social y comercial, apoyando a las organizaciones miembros de la ACI-Américas en la difusión y defensa de la identidad cooperativa, la promoción de los negocios y el desarrollo del recurso humano".

La Oficina Regional es el enlace entre las cooperativas del continente americano y la red mundial, lo cual les facilita la participación en redes especializadas, permitiéndoles involucrarse con el sector de su interés. Además, es la responsable de implementar las decisiones tomadas por los órganos políticos regionales de ACI-Américas y operacionalizar los proyectos de desarrollo.

La Confederación de Cooperativas del Caribe, Centro y Suramérica (CCC-CA): es una organización autónoma, no gubernamental y sin fines de lucro, concebida como un observatorio y consultora especializada del desarrollo para las organizaciones de la región. Fundada en setiembre de 1980 en Puerto Rico (antecedente en 1957) y desde 1984 estableció su sede en San José, Costa Rica.

Confederación Alemana de Cooperativas (DGRV): organización cúpula auditora de alto nivel del sector cooperativo en Alemania. Desde hace más de 40 años, la DGRV se dedica a la cooperación internacional para el desarrollo, en más de 30 países socios, la DGRV brinda consultorías y ayuda a desarrollar sistemas y estructuras cooperativas con el objetivo de un desarrollo sostenible del sector cooperativo (Organismos sector cooperativo; Organismos internacionales, párr. 1-3).

Todos estos organismos internacionales de una u otra manera colaboran en el desarrollo cooperativo a nivel mundial, promoviendo el mejoramiento de las cooperativas, donde las reúne y les sirven para que estas puedan crecer y mantenerse en el mercado.

2.1.5.2.El Sector Palmero a nivel Mundial

El sector palmero a nivel mundial surgió hace varios siglos atrás, en países occidentales como lo fue África, de ahí el nombre de palma africana, además, la palma aceitera tiene sus raíces en el siglo XV, en África occidental, por esta razón su nombre científico, *Elaeis guineensis* Jacq, que significa palma africana, este cultivo se fue expandiendo naturalmente por los ríos debido a las condiciones climáticas y del suelo. En el siglo XVI, los conquistadores y negociantes de los esclavos portugueses brindan el ingreso de la palma de aceite en América, esto con el fin de utilizar los frutos de la palma como parte de la dieta alimenticia en sus viajes trasatlánticos, ingresando así por San Salvador (Mujica Granados, 2010).

A mediados del siglo XIX la palma de aceite, en África y Europa, se inicia el intercambio materia prima para la elaboración de velas y lubricantes para ferrocarriles. La producción de palma de aceite creció de manera significativa en los años sesenta, en países africanos como Camerún, Costa de Marfil y Benín, se convirtió en la principal actividad en los planes de desarrollo, entre 1961 y 1977 Malasia sembró más de 700 mil hectáreas y pasó a ser el principal exportador del mundo en el año 1966 (Mujica Granados, 2010).

A nivel mundial la producción de aceite de palma ha incrementado considerablemente en los últimos cinco años, debido a su resistencia al deterioro, su alto punto de fusión y los bajos costos de producción, esto le ha otorgado ventajas sobre los otros aceites vegetales, generando que se dé la posibilidad de crear diversos productos como chocolate, pan, shampoo y biodiésel; mientras que el aceite vegetal cuenta con debilidades en su producción y una baja durabilidad (Asmar Soto, 2020).

Los países que lideran el mercado a nivel mundial por sus producciones son 8: Indonesia y Malasia, con cerca del 85% de la producción mundial de aceite de palma, según cifras del departamento de Agricultura de Estados Unidos, esto los hace las mayores potencias en cuanto a este combustible vegetal, generando una producción de 42.5 y 19 millones de toneladas en 2019 respectivamente, por su lado Colombia, con 1.53 millones de toneladas se ubica en la cuarta casilla, justo por debajo de los 2.80 millones de toneladas de Tailandia. Nigeria, Guatemala, Honduras y Nueva Guinea componen el resto del top 8, cada uno con una producción correspondiente al 1%

mundial, siendo este grupo los que aportan la principal producción de palma africana en el mundo, abasteciendo la mayor parte del mercado (Asmar Soto, 2020).

En el caso de Costa Rica en el 2016 exportó \$107 millones en aceite de palma y acumulado a mayo 2017, los envíos de este producto ya superaron los \$42 millones; dentro de los países de destino, en primer lugar se encuentra México con un 74%, seguido de Nicaragua con un 16%, lo cual hace que las productoras nacionales estén atentas al fortalecimiento de países de la región, por ejemplo, si Nicaragua logra posicionarse en la producción de aceite de palma, esto implicaría una disminución en las exportaciones costarricenses y presentaría la posibilidad de exportar y abarcar un mayor porcentaje del mercado en el que Costa Rica ya participa, por cual es necesario estar a la vanguardia con productos de valor agregado, innovadores, certificados y diferenciados para así continuar siendo competitivos en una industria exigente como lo es la alimenticia (Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica [PROCOMER], 2017).

2.1.5.3.El Sector Palmero en Costa Rica

El sector palmero en Costa Rica actualmente es uno de los sectores económicos con mayor representación en algunas regiones, esto debido a que nació hace muchos años y entró a reemplazar otras actividades que se desarrollaban como lo fue las del sector bananero. El sector palmero en Costa Rica inició con el cultivo de la palma aceitera desde finales de los años cuarenta, cuando se originó en la zona de Quepos y Parrita, posterior a esto se empieza a dar en 1964 el cultivo y procesamiento en la Zona Sur del país, principalmente en Golfito y Corredores, con un área aproximada de 700 hectáreas, esto como sustitución del banano a causa de los diversos problemas laborales presentados en 1982 y como respuesta a esta crisis originada por la salida de la empresa United Fruit Company, dicha compañía era la encargada de comercializar el banano, siendo la principal actividad económica de la zona para dicho periodo, desarrollando la infraestructura y el mantenimiento de gran cantidad de familias de la región (Jiménez Rojas, 2016; CANAPALMA, s.f.).

Dentro de las zonas que poseen en la actualidad mayor cultivo de palma africana en sus territorios es la Región Brunca, siendo así la principal fuente de ingresos de la mayoría de las familias, una de las razones por lo que las personas optan por este cultivo fue por su largo tiempo de vida productiva, entre 20 o 30 años aproximadamente, iniciando a partir del segundo año de

cultivada, como lo menciona CANAPALMA (s.f.) "La palma es un cultivo perenne y provee cosecha durante más de treinta años. El aceite de palma es el principal producto de exportación", por lo cual actualmente es que las empresas y personas optan por cultivar este fruto. Por otra parte, la palma africana se cosecha durante todo el año, independientemente de la estación en la que se encuentre, a diferencia de otros cultivos, además se apegan a las condiciones del clima y suelo de la mayor parte del país, como se observa en los requerimientos agroecológicos, mencionados por Ramírez Muñoz et al. (2017) a continuación:

Temperatura: la palma aceitera necesita temperaturas mensuales promedio entre 25 a 29 grados centígrados (°C), siendo importante que la temperatura media mínima mensual no esté por debajo de los 21 °C.

Precipitación: la precipitación óptima se encuentra entre 1.800 y 2.300 milímetros (mm) distribuidos en todos los meses del año.

Iluminación y radiación solar: se requiere de 1.500 horas luz al año, para tener una producción alta y la cantidad y distribución de la radiación solar influye en la producción de inflorescencias, la fotosíntesis, la maduración de los racimos y el contenido de aceite.

Humedad relativa: debe ser superior al 75%.

Altitud: la palma se puede cultivar desde los 3 hasta los 700 metros sobre el nivel del mar (p. 10).

Como se aprecia, estas especificaciones para el cultivo de palma africana la mayoría son características típicas de la Región Brunca, lo que la convierte en una de las regiones con mayor producción de palma del país, aportando a la economía de las familias de la zona. Como se mencionó anteriormente, la Región Brunca es la zona del país con mayor cultivo de palma africana como lo muestra Porras Alvarado (2020), en el siguiente gráfico:

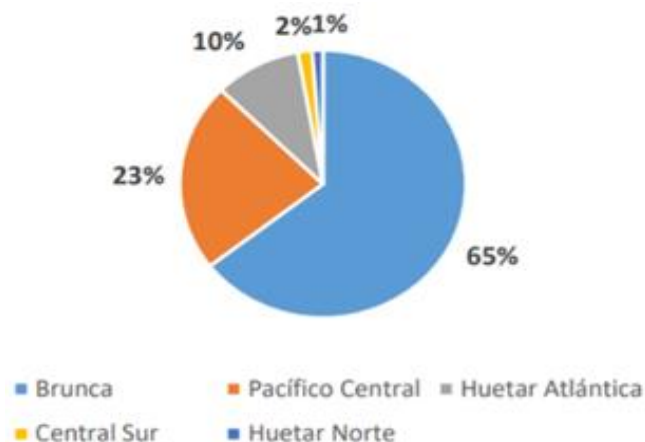


Figura 1 Distribución de área sembrada de palma aceitera según región. Nota. Ministerio de Economía, Industria y Comercio Exterior (MEIC), 2018.

Como se observa en la figura 1, del área cultivada de palma africana a nivel país la Región Brunca representa un 65%, siendo este más de la mitad del total del área sembrada de palma aceitera de acuerdo con las regiones del país, la segunda región con mayor porcentaje de área sembrada es la Pacífico Central con un 23% y la región con menor representación es la Huetar Norte con tan solo un 1%, del total.

En cuanto a las plantas procesadoras del cultivo de palma africana, han variado debido a que han surgido algunas, como Cooperativo Industrial de Palma Aceitera (CIPA) o Extractora del Barú S.A (EBASA), sin embargo, estas no lograron mantenerse en el mercado, quedando actualmente 3 empresas a nivel nacional, las cuales han podido crecer y desarrollarse con el tiempo, de acuerdo con (CANAPALMA, s.f.), una de ellas es Palma Tica S.A., la cual se dedica a la producción y comercialización de fruta de palma aceitera, iniciando sus primeras plantaciones comerciales a gran escala en 1944, esto en el continente americano, esta empresa es una de las compañías que conforman el Grupo Numar, que se dedica a la refinación del aceite de palma y a la elaboración de sus derivados como mantecas, esterina, oleína, ácidos grasos, margarinas, entre otros.

Por otro lado, de acuerdo con lo que indica (CANAPALMA, s.f.) “Palma Tica cuenta con 6 puntos receptores de fruta, 3 son recibidores, 3 son plantas extractoras, ubicadas en Piedras Blancas de Osa, Coyoche de Corredores, Germania de Siquirres, Coto 54 de Golfito, Palo Seco de Osa y Llorona en Quepos”. Se evidencia que esta empresa cuenta con la capacidad necesaria para

la recepción de fruta en diversos puntos del país, permitiéndoles tener mayor cobertura en la Zona Sur.

Otras de las empresas procesadoras es Coopeagropal R.L., cooperativa agroindustrial que se dedica a la producción, siembra, cosecha, industrialización y comercialización de palma aceitera y sus derivados; esta se encuentra en el Valle del Coto Sur de Laurel de Corredores. Esta empresa nace por un grupo de parceleros que querían producir un cultivo no tradicional manejado por manos de agricultores y productores costarricenses, que permitiera la generación de empleos, infraestructura y bienestar, que fuera además económicamente rentable, para afrontar la crisis que surgió tras el abandono de la compañía bananera que cerró sus operaciones en esta zona, es así como el 3 de mayo de 1986 nace la Cooperativa Agroindustrial de Servicios Múltiples de Productores de Palma Aceitera R.L., (Coopeagropal R.L.); dentro de lo que son las plantas receptoras que posee se encuentran dos, ubicadas en El Roble de Laurel, en Corredores y en La Guaria de Piedras Blancas en Osa (CANAPALMA, s.f.).

Por último, la tercera empresa que procesa este cultivo es Palmatec Corporación de Costa Rica S. A., la cual es una empresa bajo el régimen de zona franca, que se dedica a la extracción de aceite crudo de palma y aceite crudo de palmiste, para dirigirlos al mercado internacional (México, Inglaterra, Nicaragua y Holanda principalmente), además, no producen aceites comestibles para mercados nacionales e internacionales, debido a que no cuentan con planta de refinación y fraccionamiento. La empresa no es propietaria de fincas con cultivo de palma aceitera, solo posee el inmueble en el que se encuentra instalada la planta receptora de fruta y está ubicada en Caracol de la Vaca, Laurel, Corredores en la provincia de Puntarenas, esto indica que Palmatec adquiere toda la fruta de palma aceitera de terceros, con los cuales no tiene contratos escritos firmados para su compra (CANAPALMA, s.f.).

En general, como se expuso anteriormente, estas tres plantas procesadoras y receptoras del cultivo de palma aceitera tienen su área definida, lo cual les ha permitido crecer y ser competitivas tanto nacional como internacionalmente, aportando valor a la economía de la región y del país. Por otra parte, la palma aceitera trae beneficios para las zonas donde se cultiva como para el país, por lo que de acuerdo con (CANAPALMA, s.f.), se encuentran los siguientes:

Genera en zonas de menor desarrollo relativo alrededor de 15.000 empleos directos permanentes y cerca de 60.000 empleos indirectos.

Actualmente hay plantaciones de palma en 17 cantones del país. Tiene una vida útil productiva de al menos 30 años y garantiza al productor un ingreso todos los meses del año a diferencia de otros cultivos estacionales.

El cultivo de la palma aceitera permite que un pequeño parcelero con ocho hectáreas de terreno se convierta en palmero y obtenga una entrada mensual familiar superior al salario mínimo. Esto ha contribuido a la democratización en el uso de la tierra en Costa Rica.

La palma aceitera es un cultivo amigable con el ambiente. El sector palmero, conformado por los productores de fruta y los agroindustriales, en conjunto con CANAPALMA, están trabajando en una campaña de certificación para la producción sostenible de la palma, Roundtable on Sustainable Palm Oil (RSPO) y Rainforest Alliance (RAS) a nivel internacional.

En el año 2018 la palma aceitera exportó \$114 millones, siendo el quinto producto agropecuario generador de divisas, sólo por debajo de banano, piña, jarabes y café.

En Costa Rica el trabajador agrícola recibe el salario promedio diario dolarizado más alto de América Latina, considerando los países con que compite (CANAPALMA; Desarrollo de la palma aceitera en Costa Rica, párr. 5).

Estos beneficios que presenta el cultivo de palma aceitera han traído consigo mejoras a la economía de diferentes zonas del país, donde con el pasar del tiempo han presentado índices elevados de pobreza, como en la Región Brunca, la cual continúa siendo una de las regiones más pobres del país, sin embargo, la mayoría de las personas tienen un ingreso mínimo gracias a los empleos directos e indirectos que se han generado con este cultivo, permitiéndoles dar un sustento a sus familias.

2.1.5.4.Generalidades Coopeagropal R.L.

La historia de esta compañía da inicio en el año 1930 cuando en el pacífico sur de Costa Rica, en una región donde convergen poblaciones de Panamá y costarricenses, los cuales subsistían

de la siembra de arroz, frijoles y otros cultivos. Entre tanto el Estado a través de enclaves bananeros, ponían en manos de la United Fruit Company lo que era el control y explotación de las tierras, ocasionando esto la dificultad de emerger o desarrollarse para aquellos pequeños agricultores de la zona; para el año 1984 la transnacional decide dejar Costa Rica, siendo Palmar Sur el último distrito en cerrar, dejando esto una crisis social económica de grandes dimensiones que provocó desempleo, hambre e invasiones precarias, por lo que el Estado ante tal situación reacciona a las poblaciones precarias de las fincas, mediante la creación de establecimientos campesinos los cuales eran gestionados por Instituto de Desarrollo Agrario (IDA) y con programas productivos que eran financiados con fondos externos (Coopeagropal R.L., 2017).

El IDA, posteriormente, en conjunto con habitantes proponen un modelo de desarrollo mediante alternativas productivas, que permitiera la creación de empleo e ingresos con la palma africana, esto a través de organismos internacionales como el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) mediante el otorgamiento del primer préstamo por medio del cual se le da vida al Proyecto Agroindustrial de Coto Sur. Para el 3 de mayo de 1986, nace la Cooperativa Agroindustrial de Servicios Múltiples de Productores de Palma Aceitera, Coopeagropal R.L, en ese momento contaba con 63 asociados productores de palma, Coto Sur ve nacer una asociación cooperativa, que trae consigo una nueva oportunidad a través de la siembra de palma africana, su producción, industrialización y comercialización (Coopeagropal R.L., 2017).

Luego de este logro para la zona, emergen otros, dándose la entrada en funcionamiento de la planta extractora de aceite de palma en 1993, marcando la diferencia para el desarrollo y consolidación Coopeagropal R.L., y a su vez abre caminos a mejores oportunidades comerciales y mejores ingresos para la cooperativa y sus asociados. Además, en 1997 entra en funcionamiento una planta de refinería y la de productos terminados, ambos proyectos con la finalidad de producir y poder llevar a mercados nacionales e internacionales productos derivados de la palma africana, como lo son el aceite vegetal, la manteca, margarinas y otros para la industria alimentaria, comercializados con marcas propias y generando así mayor valor agregado (Coopeagropal R.L., 2017).

Actualmente Coopeagropal R.L., es una empresa agroindustrial que se encarga de la fabricación de productos a base del fruto de palma africana, para uso comercial e industrial,

enfocados en el área de consumo humano y alimentación animal; es una empresa que se ha convertido en una fuente de desarrollo para la Zona Sur, porque la realidad es que esta se ha logrado construir con el esfuerzo de miles de personas, de la mano con el compromiso de los asociados, así como de la comunidad, además cuenta con más de 600 asociados. En todo este tiempo, ha venido desarrollando un marco especial de trabajo que beneficia a los asociados, pero además a los trabajadores y sus familias, con la finalidad de asegurar de cara al futuro de este proyecto cooperativo (Coopeagropal R.L., 2017).

A continuación, se muestra la estructura organizativa de Coopeagropal R.L., la cual fue tomada de la página oficial de la empresa.

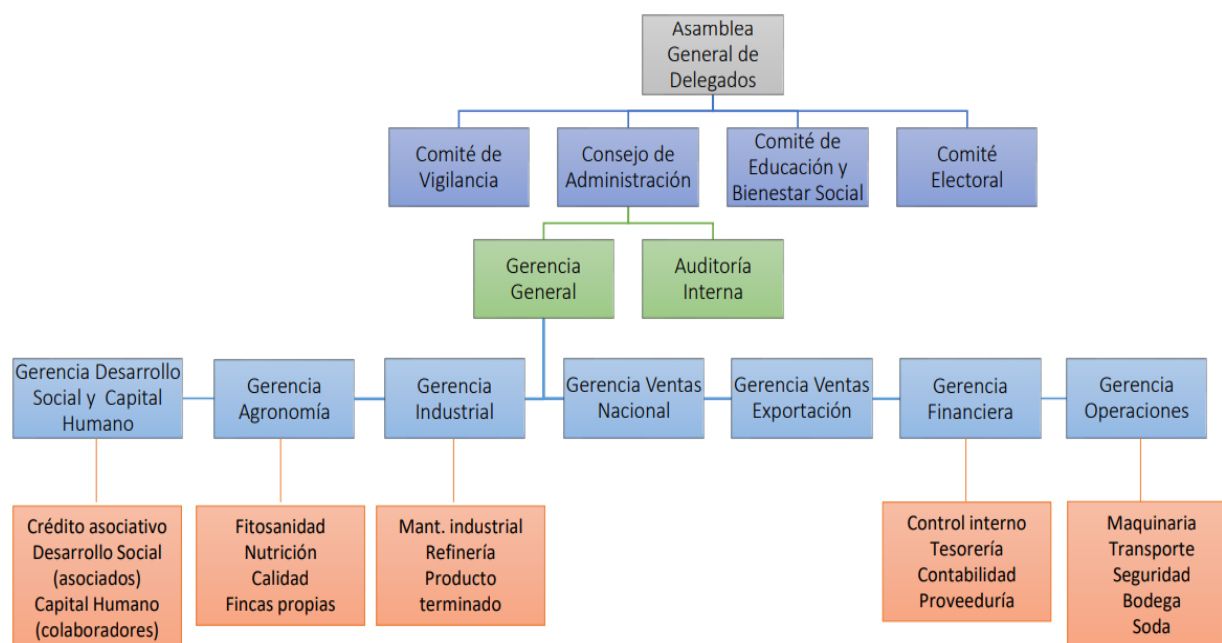


Figura 2 Organigrama de Coopeagropal R.L. Nota. Tomada de Información Documental, brindada por Coopeagropal R.L., 2021.

Como se observa en la figura 2, la estructura organizacional con que cuenta la empresa es amplia y muy bien organizada, donde tiene un orden esencial en departamentos, estableciendo para los mismos un gerente a cargo, que sea el responsable de velar por el correcto funcionamiento de las actividades correspondiente al departamento, permitiendo esto que se dé un correcto funcionamiento en la organización.

Esta empresa cuenta con una serie de objetivos, por los cuales trabajan diariamente para poder cumplirlos y sobre todo llevarlos a cabo, Coopeagropal R.L. (2018) los objetivos son:

1. Incrementar el valor agregado y contribución promedio de los productos comercializados por la cooperativa.
2. Consolidar la capacidad de exportación de aceites en sus diversas presentaciones a los mercados internacionales de creciente consumo.
3. Aumentar la capacidad de producción de palma por medio de un programa de asistencia técnica entre asociados y no asociados.
4. Consolidar el ingreso con productos de valor agregado y marca propia o maquillada en las grandes cadenas de distribución en la región de Centro América y Caribe.
5. Diversificar los productos e ingresos de la cooperativa y sus asociados en al menos 15% (p. 5).

La cooperativa lo que busca con estos objetivos es poder establecerse con mayor profundidad en el mercado actual y especialmente velar por el bienestar de los asociados y la comunidad en general, por ello, estos cinco objetivos buscan realizar mejoras conforme se van alcanzando, como se ha logrado observar, actualmente la evolución de la entidad en la elaboración de productos con marca propia, mostrando que están en pro de alcanzar cada uno de estos objetivos que son por los cuales deben luchar para lograrlos en su totalidad.

Requisitos para formar parte de Coopeagropal R.L.

La cooperativa Coopeagropal R.L., es una entidad que se encuentra abierta al ingreso de personas o entidades que deseen formar parte de esta, mediante la afiliación, para esto actualmente cuentan con dos formularios denominados “requisitos de ingreso para un nuevo asociado” y “requisitos de nuevos productores independientes”, (ver anexo 1 y 2), cada uno de estos tiene una serie de indicaciones que se deben cumplir, a continuación, se explica sobre cada uno de estos sistemas integrados de gestión de nuevos integrantes a la cooperativa.

Para todo aquel interesado en ser asociado de Coopeagropal R.L., debe cumplir con una serie de requisitos y procedimientos; el primero de ellos es llenar una solicitud de asociación en la cual se compromete a suscribir y pagar el capital social, mediante la retención del 3% de las ventas brutas mensuales de fruta de palma a la cooperativa; posterior a este, el segundo requisito es presentar un documento que acredite la posesión de la finca, para probar la tenencia de la tierra, debe considerarse lo siguiente: tener mínimo de hectáreas, título de propiedad, escritura de derecho

de usufructo debidamente inscrito ante el Registro y por una duración no menor de 20 años, escritura de arriendo otorgada por el IDA u otro, escritura de compraventa, donación o cualquier otro documento de traspaso acompañado de certificación de inscripción en el Registro y en caso de propiedades con escritura a nombre de dos o más personas, el solicitante debe presentar cartas de autorización del otro u otros dueños.

Además, el tercer requisito es tener el plano catastrado de la finca, en caso de no tener plano, se puede presentar un croquis certificado por el jefe del Departamento de Agronomía. El cuarto requisito es que en caso de muerte del asociado, mientras se resuelve el proceso sucesorio podrá cualquiera de las personas descritas como herederos legítimos, solicitar afiliación presentando algunos de los siguientes documentos: Escritura de Testamento, Delegación notariada de los herederos al solicitante de afiliación o Resolución en firme del proceso Sucesorio; como quinto requisito, presentar una copia de la cédula de identidad, seguido de este, firmar la autorización para que la cooperativa realice consulta de su condición crediticia ante el Sistema Bancario Nacional; como séptimo requisito tener una carta de recomendación del Coordinador del Comité de Apoyo respectivo o de un asociado, seguido se debe pagar una cuota de admisión, por una sola vez, por un valor de ₡10.000.00, también se debe participar de la inducción para asociados cuando sea invitado, presentar certificación de origen de la semilla, cuando el vivero no proceda de Coopeagropal R.L.

Finalmente deben tener presente lo siguiente, en concordancia con el artículo 11 inciso K, del Estatuto Social no haber dejado de ser asociado(a) de Coopeagropal R.L., por renuncia voluntaria dentro de los cinco años anteriores a la fecha de solicitud y como requisito número doce está presentar información de la cuenta bancaria del titular (Otorgada por el banco). Y como último requisito esencial debe encontrarse inscrito en el Ministerio de Hacienda como productor de palma, para lo cual debe presentar los siguientes documentos; Correo electrónico (Registrado en Hacienda), Certificado de productor agropecuario del MAG y Constancia de productor de canasta básica del Ministerio de Hacienda.

Para todo aquel interesado en ser productor independiente de Coopeagropal R.L., debe cumplir con una serie de requisitos y procedimientos; primero llenar el formulario de registro para productores independientes, en donde debe tener la siguiente documentación: datos personales del

interesado (a) e información general, autorizaciones para realizar retenciones, para rebajo de transporte de fruta, para pago mediante cuenta bancaria; segundo paso, en caso de tener escritura o documento que permita acreditar la posesión de la finca, debe presentar cualquiera de los mencionados; tercero, debe presentar el plano catastrado de la finca, si no tiene el plano puede presentar un croquis que esté certificado por el jefe del Departamento de Agronomía.

Como cuarto requisito, debe estar anuente de que en caso de muerte del productor independiente mientras se resuelve el proceso sucesorio, podrá cualquiera de las personas descritas como herederos legítimos, solicitar afiliación presentando alguno de los siguientes documentos: Escritura de Testamento, Delegación notariada de los herederos al solicitante de afiliación o Resolución en firme del proceso Sucesorio, debe presentar la copia de la cédula de identidad y como sexto requisito está el presentar una certificación o un estudio técnico por parte de agronomía, debe estar inscrito en el Ministerio de Hacienda como productor de palma, para lo que requiere contar con un correo electrónico (Registrado en Hacienda), Certificado de productor agropecuario del MAG y una Constancia de productor de canasta básica del Ministerio de Hacienda (K.K. Grijalba Espinoza, comunicación personal, 08 de octubre de 2021).

2.1.5.5. Caracterización de la zona de impacto

La presente investigación tiene como objeto de estudio la población perteneciente a los cantones de Corredores, Golfito y Osa, correspondientes a la Región Brunca, que concierne a los productores asociados y productores independientes de Coopeagropal R.L., por lo tanto, para efectos del estudio se exponen aspectos demográficos, sociales y económicos, esto con el propósito de contextualizar y comprender el desenvolvimiento de la zona de impacto.

Generalidades de la Región Brunca

La Región Brunca se ubica en el sur de Costa Rica y está compuesta por 6 cantones, Pérez Zeledón, provincia de San José; Corredores, Golfito, Osa, Buenos Aires y Coto Brus, provincia de Puntarenas. La extensión territorial de esta región es de 9.528.44 km² y representa un 18,6% del territorio costarricense (Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica [MIDEPLAN], 2006). Por otra parte, esta región alcanzó, de acuerdo con el censo INEC (2011) un total de 328.645

habitantes, representando el 7,6% del total de habitantes nacionales. Además, está compuesta, según datos del 2011, por un 56,7% de zona rural y un 43,3% de zona urbana.

Dentro de las principales características de la Región Brunca se encuentran que (MIDEPLAN, 2014): posee la mayor elevación del país en la Cordillera de Talamanca. Además, el clima que predomina es el tropical húmedo-seco y muy lluvioso, en muchas zonas de la región varía según la época del año o bien, en los cantones de Corredores, Golfito y Osa, las temperaturas tienden a ser altas en comparación a los cantones de Pérez Zeledón, Buenos Aires y Coto Brus. Por otra parte, esta zona del país cuenta con un potencial hídrico notorio, lo cual permite que se desarrollen actividades de producción diversas. Por último, la región cuenta con dos Áreas de Conservación, La Amistad Pacífico y Osa.

Las actividades económicas que se desarrollan en la región son principalmente las de índole agropecuaria, comerciales y la pesca. Entre las actividades agropecuarias, se ubican la producción de café, plátano, rambután, palma aceitera, piña, arroz, frijoles y ganadería; en Golfito, se desarrollan actividades turísticas, pesca artesanal y comerciales, en este cantón se encuentra el Depósito Libre Comercial de Golfito, el cual contribuye al desarrollo de la zona. En relación con los procesos agroindustriales, la región aún se encuentra en una etapa de desarrollo, actualmente, de acuerdo con Comité Sectorial Regional Agropecuario Región Brunca (2007), la palma aceitera, la caña de azúcar, la leche y el café, son los productos que alcanzan el proceso de industrialización dentro de la Región Brunca.

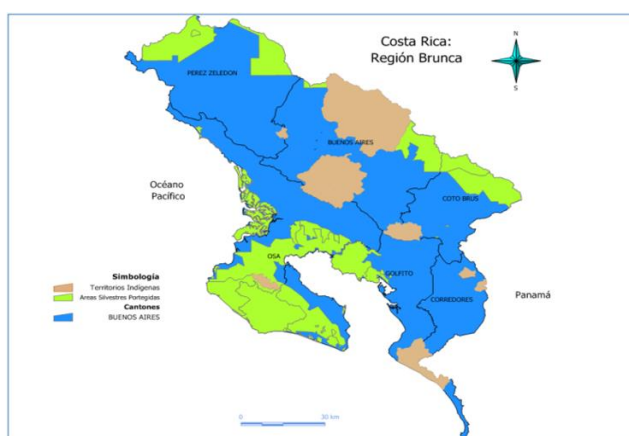


Figura 3 Mapa de la Región Brunca, Costa Rica. Nota. Tomada de Región Brunca Plan de Desarrollo 2030 (p. 19), por MIDEPLAN, 2014.

En relación con el Índice de Desarrollo Social (en adelante IDS), el cual se obtiene, según MIDEPLAN (2014) con base en un grupo de 16 indicadores divididos en salud con una representación del 22%, educación 30%, economía 30% y participación ciudadana 18%. Así mismo, el IDS ubica a los cantones y distritos por quintiles, donde en el primer quintil (Q1) se ubica la población con mayor índice de pobreza hasta llegar al quintil 5 (Q5). En el caso de la Región Brunca posee 41 distritos y de acuerdo con MIDEPLAN (2017) el 88% de los distritos se ubican el quintil 1 y 2, mientras que el 12% se ubican en los quintiles 3 y 4, no existen distritos ubicados en el quintil 5.

La Región Brunca es de los territorios con mayor vulnerabilidad, inestabilidad social pobreza y desigualdad, con un IDS del 48, esto en comparación con la Región Central, que posee un IDS del 70, de acuerdo con los datos del 2017 de MIDEPLAN. El cantón de Pérez Zeledón es el único de la región que posee dos distritos en el quintil 4 y al mismo tiempo con los IDS más alto, correspondiente a los distritos de San Isidro de El General con 69,94 y Daniel Flores con 71,45.

Tabla 4 *Índice de Desarrollo Social por cantón de la Región Brunca, 2017.*

Cantón	Índice de Desarrollo Social 2017
Buenos Aires	17,68
Golfito	21,01
Osa	23,60
Corredores	26,29
Coto Brus	26,42
Pérez Zeledón	44,58

Nota. Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN), 2017.

En lo referente a los cantones de la Región Brunca, se detalla en la tabla 4 el IDS correspondiente a cada uno de ellos para el 2017, donde se evidencia que el cantón de Buenos Aires obtuvo la menor calificación y Pérez Zeledón con la mayor posición entre los 5 cantones de la región, por lo tanto, es el cantón que cuenta con condiciones y capacidades de desarrollo superiores, seguido por Coto Brus, Corredores y Golfito.

Tabla 5 Población estimada para el 2017, según los cantones.

Cantón	Población
Buenos Aires	51 437
Golfito	44 055
Osa	30 647
Corredores	50, 690
Coto Brus	44 092
Pérez Zeledón	142 550

Nota. Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), Proyección de la población, 2017.

La Región Brunca se encuentra en constante crecimiento de la cantidad de habitantes y en la tabla 5 se expone la población estimada para el 2017 de acuerdo con datos del INEC, por lo cual es posible apreciar que el cantón de Pérez Zeledón es el que posee mayor cantidad de población, seguido por Buenos Aires, Corredores, Golfito, Coto Brus y Osa con la menor cantidad. Tomando en consideración los habitantes y cercanía de Pérez Zeledón a la Región Central del país, se explica el porqué de contar con la primera posición en el IDS de la Región Brunca. Sin embargo, cada cantón y distrito posee condiciones favorables en diversas dimensiones, como es el caso de los distritos de Biolley, Pittier y Bahía Drake con un 100 en seguridad, por ejemplo.

Seguidamente se abordan las generalidades del cantón de Corredores y el distrito de Laurel, a raíz de que es la zona geográfica donde se ubica la cooperativa y que además es donde se encuentra la mayor cantidad de población que está involucrada con Coopeagropal R.L., siendo esta la región de mayor impacto. Por lo tanto, resulta necesario explicar el contexto y características que la misma presenta.

Generalidades del cantón de Corredores

El cantón de Corredores es el número 10 de la provincia de Puntarenas y forma parte de la Región Brunca, fue declarado como tal el 19 de octubre de 1973, la extensión territorial del cantón es de 620, 60 km² y está conformado por cuatro distritos: Corredor (cabecera de cantón), Canoas, La Cuesta y Laurel, este último se describe detalladamente en el siguiente apartado, debido a que es el distrito en el que se ubican las instalaciones de Coopeagropal R.L., (Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos[MIVAH], 2013).

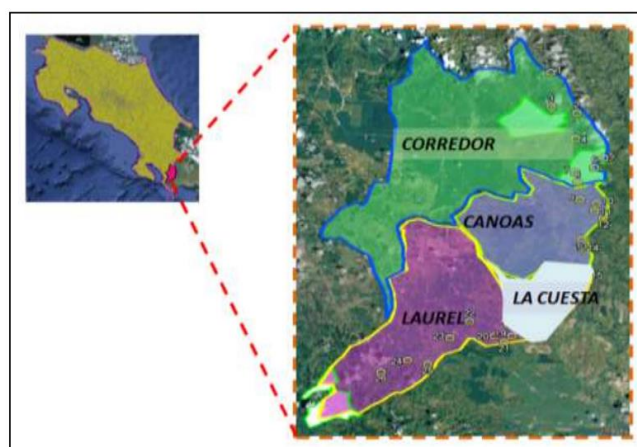


Figura 4 Mapa del cantón de Corredores. Nota. Tomada de Diagnóstico socio cultural y físico espacial de las comunidades ubicadas en el corredor fronterizo – cantón de Corredores - Puntarenas (p. 13), por MIVAH, 2013.

El cantón limita al norte con Coto Brus, al oeste con Golfito y al sur y este con Panamá, contando así con comunidades dentro de la Franja Fronteriza. En relación con las características poblacionales, para el 2011 contaba con 41.831 habitantes, de los cuales un 50,47% eran mujeres y 49,53% eran hombres. Además, el cantón en sus inicios fue habitado por los indígenas Brunucas y colonizado por Ricardo Neilly Job, el cual desempeñó actividades comerciales y de ocio dirigidas a los trabajadores de la compañía bananera, contribuyendo esto al desarrollo y crecimiento del cantón en diversos aspectos, como cantidad de habitantes, establecimientos, visitantes y demás (INEC, 2011; Zúñiga Maroto, 2016).

Tabla 6 *Distritos del cantón de Corredores, extensión territorial, población y comunidades fronterizas.*

Cantón	Extensión Territorial (km²)	Población	Comunidades fronterizas
Corredor	272,19	17 250	5
Canoas	122,33	11 527	3
La Cuesta	40,25	3 906	2
Laurel	185,83	9 148	10
Total	620,60	41 831	20

Nota. Instituto de Desarrollo Rural (INDER), 2014; Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), X Censo Nacional de Población y IV de Vivienda, 2011; Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos (MIVAH), 2013.

En la tabla 6 se evidencia que la población del cantón se encuentra mayormente centralizada en el distrito de Corredor, seguido por Paso Canoas, Laurel y, por último, La Cuesta con la menor cantidad de habitantes del cantón de Corredores. Además, es posible observar que, el cantón posee

una totalidad de 20 comunidades ubicadas en la Franja Fronteriza, siendo el distrito de Laurel el que posee mayor cantidad de comunidades bajo dicha condición. En relación con las principales actividades económicas desarrolladas en el cantón se encuentran: el comercio formal e informal, agricultura (palma africana, banano, cacao, arroz, maíz, entre otros) y ganadería (Ministerio de Seguridad Pública [MSP], 2019).

La palma africana, a pesar de lo mencionado, es el único cultivo que alcanza todos los procesos productivos, es decir, la plantación, cosecha, industrialización y comercialización, en Coopeagropal R.L., (MIVAH, 2013). En relación con las hectáreas totales de siembra de productos agrícolas, se tienen 18.000 hectáreas de palma aceitera, 4.597 de arroz, 200 de plátano, 360 de rambután y 12.000 hectáreas destinadas a la ganadería (INDER, 2014).

Las características sociodemográficas, geográficas, económicas y educativas permiten identificar la estructura de la población de un lugar determinado o un país. En el caso de las características primeras son aquellas que indican las condiciones de los hogares, las tasas de mortalidad, fecundidad, composición étnica y demás; las geográficas exponen la distribución en espacio de los habitantes; las económicas abarcan lo relacionado a tasas de participación, personas dentro de la fuerza de trabajo, entre otros y, por último, las educativas incluyen los índices de alfabetismo, asistencia a la educación, entre los principales aspectos (INEC, 2011). A continuación, se detallan las principales características sociodemográficas y económicas del cantón de Corredores:

Tabla 7 Características demográficas de Corredores para el 2011.

Característica	Año 2011
Población total	41 831
Superficie en km ²	620,60
Densidad de población	67
Porcentaje de población urbana	51,3
Relación hombres-mujeres	98,1
Relación de dependencia demográfica.	55,2

Nota. Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), X Censo Nacional de Población y IV de Vivienda, 2011.

La tabla 7 expresa las condiciones demográficas del cantón de Corredores para el año 2011 y es posible apreciar que por cada kilómetro cuadrado existen 67 personas, además que viven

51,3% de personas en zona urbana por cada 100 y la relación entre hombre-mujer muestra que en el cantón existe una cantidad similar entre ambos géneros, ya que se ubican 98 hombres por cada 100 mujeres y por último, existe una relación de dependencia de 55,2 personas entre 15 y 65 años o más por cada 100 personas en edad productiva. Lo anterior podría indicar que en el cantón la mitad de la población es dependiente de aquellos que se encuentran en edad para laborar.

Tabla 8 *Características económicas de la población de Corredores para el 2011.*

Característica	Año 2011
Personas fuera de la fuerza de trabajo	50,00
Tasa neta de participación	50,00
Porcentaje de población ocupada no asegurada	19,2

Nota. Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), X Censo Nacional de Población y IV de Vivienda, 2011.

La población fuera de fuerza de trabajo, con una edad de 12 años y más, es de 50, según los datos de la tabla 8 y la tasa neta de participación es de 50%, por lo tanto, es posible indicar que en el cantón de Corredores para el año 2011, la mitad de la población se encontraba dentro de la fuerza laboral y la mitad restante no se ubicaba dentro de dicha condición, además, un 19,2% de la población ocupada no contaba con seguro social médico. En relación con las actividades económicas que se desarrollan en el cantón, Zúñiga Arias (2014) las describe de la siguiente manera:

Las principales actividades económicas del cantón giran en torno a la producción de palma aceitera y a la agricultura. Además, se desarrolla la actividad comercial en la frontera con Panamá, donde se establece una línea de tiendas y centros comerciales que atraen a turistas que viajan a realizar sus compras en estos establecimientos (p. 80).

En el cantón de Corredores la población de la fuerza laboral se desempeña mayormente en el sector terciario de la economía, sin embargo, esto se ha dado a través de los esfuerzos de las autoridades de gobierno que han realizado esfuerzos para la construcción de escuelas, hospitales, Equipos Básicos de Atención Integral en Salud (EBAIS), bancos estatales, universidades públicas y demás, que contribuyen a la generación de empleo en el sector servicios. A pesar de lo anterior, la zona continúa caracterizándose y reconociéndose por sus labores agropecuarias, como la

ganadería y producción de palma aceitera, generando fuentes de empleo para los habitantes del cantón.

Por otra parte, el 56,7% de la población ocupada del cantón de Corredores se desempeña dentro del sector terciario de la economía, es decir, en aquellas actividades orientadas a la producción de servicios (educación, salud, transporte, entre otros); el 28,1% labora dentro del sector primario (agricultura, ganadería, pesca, apicultura, entre otros) y el 15,1% se ocupa dentro del sector secundario (transformación de materias primas, construcción, artesanías, entre otros), por consiguiente, el cantón de Corredores se caracteriza por desarrollarse dentro de las actividades agropecuarias y de servicios (INEC, 2011).

Tabla 9 *Características educativas de Corredores para el 2011.*

Característica	Año 2011
Porcentaje de alfabetismo	96,0
10 a 24 años	99,0
25 y más años	94,3
Escolaridad promedio	7,3
25 a 49 años	8,2
50 o más años	5,4
Porcentaje de asistencia a la educación	
Menor de 5 años	7,0
5 a 17 años	86,8
18 a 24 años	37,3
25 años y más	8,0

Nota. Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), X Censo Nacional de Población y IV de Vivienda, 2011.

Los datos que proporciona la tabla 9 indican que, aproximadamente el 96% de la población del cantón de Corredores saben leer y escribir, por lo cual el nivel de analfabetismo tiende a la baja. Por otra parte, la escolaridad promedio es de 8 años en personas entre 25 y 49 años, mientras que en las personas de 50 años o más es de 5 años aproximadamente, esto indicaría que las personas jóvenes tienden a alcanzar mayor número de años aprobados en educación. En cuanto al porcentaje de asistencia a la educación, las personas entre 5 y 17 años representan el porcentaje más alto en comparación con los demás rangos de edad, con un 86,8%, seguido por las personas entre 18 y 28 años con un 37%, aquellos entre 25 y más años poseen un 8% de representación y finalmente los menores de 5 años alcanzan un 7%; esto indicaría que las personas con edades para cursar la

educación general básica son las que asisten en mayor medida a la educación en el cantón de Corredores.

El nivel educativo de la población del cantón de Corredores está estructurado de la siguiente manera, el 27,3% cuenta con primaria completa, el 18,8% con primaria incompleta, el 20,6% con secundaria incompleta, el 13,7% con secundaria completa, el 13,2% posee educación superior y el 6,4% no posee ningún año educativo INEC (2011). De acuerdo con la información anterior es posible determinar que la población del cantón de Corredores posee mayormente un nivel educativo de primaria completa, mientras que la secundaria completa representa tendencia a la baja.

Tabla 10 Acceso a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y servicios básicos de Corredores para el 2011.

Servicio	Porcentaje de Acceso
Teléfono celular	80,1
Teléfono residencial	47,0
Computadora	29,3
Internet	18,7
Electricidad	97,1
Servicio Sanitario	91,3
Agua	78,0

Nota. Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), X Censo Nacional de Población y IV de Vivienda, 2011.

El acceso a las TIC y servicios básicos permite a las personas contar con mayores oportunidades de desarrollo, tanto en lo educativo, social y económico, en el caso del cantón de Corredores y de acuerdo con tabla 10 indica que el 80,1% de la población cuenta con teléfono celular, el 47% posee teléfono residencial, el 29,3% cuenta con computadora y únicamente el 18,7% de la población cuenta con acceso a internet, sin embargo, debe tomarse en cuenta que son datos del 2011, por lo que actualmente estos porcentajes podrían haberse modificado debido a la globalización y avance de la sociedad. En cuanto a los servicios básicos, el 97,1% de la población cuenta con electricidad, el 91,3% con servicio sanitario y el 78% con agua. Los datos anteriores indican que las personas pertenecientes al cantón de Corredores cuentan en su mayoría con el acceso a los servicios básicos, contribuyendo así al bienestar y calidad de vida.

Tabla 11 *Características de las condiciones de vivienda en Corredores para el 2011.*

Característica	Año 2011
Viviendas individuales	11 849
Promedio de ocupantes	3,52
Porcentaje de viviendas en buen estado	46,0
Porcentaje de viviendas hacinadas	7,2

Nota. Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), X Censo Nacional de Población y IV de Vivienda, 2011.

Las características principales de las viviendas del cantón de Corredores, de acuerdo con la tabla 11, indican que, existen 11.849 viviendas individuales, en las cuales habitan aproximadamente 3 personas, el 46% de las viviendas se encuentran en buen estado y por último existe un 7,2% de hacinamiento en las viviendas, es decir, aquellas viviendas con más de 3 personas en una habitación. Los datos anteriores permiten transferir conocimiento acerca de la realidad del cantón, el cual contribuye a diseñar acciones y políticas de mejora aplicables a la zona.

Tabla 12 *Índice de Desarrollo Social por distrito del cantón de Corredores, 2017.*

Cantón	Índice de Desarrollo Social 2017	Quintil	Posición Nacional (483)	Posición Regional (41)
Corredor	49,13	Q1	394	20
La Cuesta	52,35	Q2	358	12
Canoas	43,96	Q1	437	26
Laurel	45,15	Q1	429	25

Nota. Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN), 2017.

El IDS de los distritos del cantón de Corredores expuestos en la tabla 12, refleja que el distrito con mayor desarrollo social es el de La Cuesta con un 52,35 y seguido por Corredor con un 49,13, Laurel con un 45,15 y, por último, Canoas con un IDS de 43,96 siendo el distrito con mayores condiciones de mejora en seguridad, educación, salud, participación electoral y economía. Además, en cuanto a la ubicación por quintiles, los cuatro distritos presentan una posición baja en comparación con otros distritos del país, tomando en cuenta que los quintiles indican los ingresos mensuales, siendo el quintil 1 (Q1) el que representa menor ingreso, hasta el quintil 5 (Q5) con el mayor nivel de ingresos mensuales por hogar. Por último, a nivel nacional La Cuesta ocupa el lugar 358 de 483 distritos y regionalmente se ubica en el puesto 12 de 41 distritos.

Generalidades del distrito de Laurel

El distrito de Laurel del cantón de Corredores fue creado mediante la Ley 7539 del 22 de agosto de 1995. El distrito posee, de acuerdo con (INEC, 2011) una población de 9.148 personas, de las cuales 4.628 son hombres y 4.520 son mujeres. Dentro de las principales características que posee el distrito está el cultivo de palma aceitera con un 28% del área total, convirtiéndolo en el que mayor presencia tiene en el cantón y de este el 39% se ubica en el distrito de Laurel, seguido por la siembra de arroz con un 21%. Por otra parte, dentro de las principales actividades de índole social que se presentan en Laurel se encuentran los domingos deportivos, campeonatos de fútbol, fiestas cívicas y ferias de la salud a cargo de Coopeagropal R.L., compañía productora, industrializadora y comercializadora de palma aceitera del distrito (Programa de Investigación en Desarrollo Urbano Sostenible [ProDUS], 2009).

A pesar de que Laurel se caracteriza por sus actividades agrícolas también posee comercios y servicios, como por ejemplo bares, restaurantes, supermercados, gasolineras, servicio de taxi, bus público, Banco Nacional de Costa Rica, Instituto Nacional de Electricidad y Coopeagropal R.L., entre otros. De acuerdo con la Municipalidad de Corredores, (comunicación personal, 7 setiembre de 2021), en el distrito de Laurel existen aproximadamente 170 negocios registrados con patente, entre ellos predominan las pulperías, minisúper y sodas, los cuales contribuyen al desarrollo de la zona. El distrito presenta condiciones para la mejora, entre ellas la ubicación de infraestructuras sobre vía pública, vía férrea y la obstaculización para brindar títulos de propiedad a quienes se ubican en la Zona Fronteriza, asimismo, la presencia de la drogadicción y actos delictivos afectan las condiciones de seguridad de la zona.

2.1.6. Aspectos Legales

Con el propósito de llevar a cabo la presente investigación resulta fundamental identificar los aspectos legales que se relacionan de manera directa e indirecta con este estudio, por lo que a continuación se exponen:

Constitución Política de Costa Rica

La constitución política es la autoridad máxima de un país, la cual expresa los deberes y derechos de los habitantes, en el caso de Costa Rica, fue promulgada el 7 de noviembre de 1949.

El artículo 64 de dicha constitución expresa que el Estado fomentará la creación y establecimiento de cooperativas como medio para mejorar las condiciones de vida de los trabajadores y contribuir al crecimiento económico y social (Constitución Política de Costa Rica, 1949, Artículo 64). Por lo tanto, para efectos de la presente investigación es posible afirmar que el Estado propicia el uso de las cooperativas como medio para generar bienestar social.

Ley 4179 de Asociaciones Cooperativas y Creación del INFOCOOP

En Costa Rica el instrumento legal que regula todos los aspectos relacionados a las cooperativas, independientemente del sector al cual pertenezcan, se contempla en la Ley N°. 4179 denominada Ley de Asociaciones Cooperativas y Creación del INFOCOOP, creada el 22 de agosto de 1968. La ley expresa, en su artículo 1, ser de utilidad, conveniencia e interés público la creación y puesta en marcha de las cooperativas como medio eficaz para el desarrollo socioeconómico de las personas, además, indica que las cooperativas se forman por personas de manera voluntaria y los individuos hacen uso de esta para que, democráticamente y en conjunto, satisfagan o generen un mejoramiento socioeconómico, a través del trabajo, producción y distribución de un producto o servicio.

Las cooperativas, según dicha ley, deben respetar y ajustarse a una serie de principios, entre los cuales se encuentra el fomento a la educación, bienestar social y mejoramiento de vida de las personas asociadas y sus respectivas familias, gozando de ciertos privilegios, que de acuerdo con el artículo 6, los principales son: la exención en el pago del impuesto territorial por 10 años a partir de la inscripción legal de la cooperativa, exención de impuestos o tasas sobre requisitos legales para su funcionamiento y el pago del impuesto de renta de los asociados únicamente sobre el 50% de los ingresos que deriven de los excedentes e intereses de sus certificados de aportación de las cuotas de inversión que obtienen en la cooperativa.

El fomento de la educación, obras sociales y demás, le corresponden al comité de educación y bienestar social de la cooperativa, esto de acuerdo con el artículo 50 de la ley, el cual debe elaborar proyectos, planes y programas dirigidos a los asociados y sus familias. Además, los artículos 78, 80, 82, 83 y 84 expresan en conjunto que, las cooperativas no tendrán utilidades, los excedentes o ahorros serán destinados a sus miembros para la gestión económica, reserva de educación, bienestar social, entre otros, por lo que están exentos del pago del impuesto sobre la

renta. Se destina al menos un 5% de los excedentes al fomento del cooperativismo, capacitaciones y formación, en cuanto al bienestar social se destina mínimo un 6%, para ayudas económicas y programas de asistencia social, a asociados y familiares inmediatos. Por lo tanto, dicha ley regula la formación, operacionalización, liquidaciones y demás aspectos legales relacionados a las cooperativas costarricenses (Ley N°. 4179, 1968).

Ley 6437 de la obligatoriedad de la enseñanza del cooperativismo

Dentro de las leyes que se relacionan con esta investigación se encuentra también la Ley N°. 6437 denominada Ley de la obligatoriedad de la enseñanza del Cooperativismo, donde dicha legislación hace referencia a la obligación de los centros educativos públicos y privados de Costa Rica a la enseñanza del cooperativismo tanto a los estudiantes como a los docentes (Ley N°. 6437, 1980).

Reglamento para el uso de la Reserva de Educación de las asociaciones cooperativas

El reglamento contempla que, las cooperativas destinan un 5% mínimo de los excedentes, las sumas que no posean un destino específico, aquellas que acuerde la Asamblea General, entre otros, se utilizan para la educación y capacitación de sus miembros, con el fin de contribuir a la obtención de mayores resultados socioeconómicos de las actividades que desempeñan. Las actividades relacionadas a la reserva de educación están a cargo del Comité de Educación y Bienestar Social, dichas actividades están dirigidas a asociados, potenciales asociados, directores cooperativos y personal de la cooperativa, además, pueden coordinar con las instituciones que regulan las cooperativas, para obtener colaboración en programas de becas, programas formales de estudio para los asociados o hijos de estos, así como para conferencias, seminarios, posgrados y demás para los asociados. Por último, las actividades expuestas quedan respaldadas en el “Plan Anual de Educación, Capacitación, Formación e Información Empresarial Cooperativa”, presentado ante el Consejo de Administración (Reglamento N° 4091, 2016).

Ley 8634 del Sistema de Banca para el Desarrollo

La Ley Sistema de Banca para el Desarrollo (en adelante SBD), se crea con la finalidad de contribuir al financiamiento e impulso de proyectos productivos, los cuales se ajustan al modelo de desarrollo costarricense en relación con la movilidad social de los sujetos beneficiarios. Entre

los organismos que lo integran se encuentra el INFOCOOP, Instituto Nacional de Aprendizaje (en adelante INA), instituciones públicas que presten servicios no financieros y de desarrollo empresarial, que financien y promuevan proyectos de índole productiva. El SBD brinda prioridad a proyectos impulsados por cooperativas, adultos mayores, mujeres y demás grupos minoritarios (Ley N°. 8634, 2008).

El Estado costarricense, en pro del desempeño de sus funciones, debe diseñar y promulgar políticas públicas que contribuyan al avance de los habitantes del país, por lo cual, durante el periodo de gobierno de Luis Guillermo Solís Rivera 2014-2018, se emitió la Política Nacional de Responsabilidad Social Empresarial 2017-2030, específicamente el 22 de junio del 2017, con el fin de brindar apoyo para el desarrollo sostenible del país, promoviendo un enfoque de gestión responsable entre las empresas públicas, privadas y organizaciones de la administración pública (Presidencia de la República de Costa Rica, 2017).

La Política Nacional de Responsabilidad Social comprende siete ejes de actuación, los cuales son, la promoción para generar organizaciones sostenibles, la transparencia y el buen gobierno, la gestión responsable del capital humano, el respeto por el medio ambiente, la educación, la relación con los proveedores y la RSE con las relaciones en el extranjero (Presidencia de la República de Costa Rica, 2017). La política mencionada no es un instrumento regulatorio, es una herramienta destinada a fomentar la RSE en el país, sin embargo, su mención en la presente investigación resulta fundamental para contextualizar la realidad del país en cuanto al tema, ya que en la actualidad se carece de un marco regulatorio sobre la RSE.

2.1.7. Población Meta

La presente investigación, de acuerdo con lo expuesto en el apartado de antecedentes, descripción del problema y justificación, da como resultado que la población meta del presente trabajo sean las siguientes: en primer lugar, la Junta Directiva de Coopeagropal R.L., grupos de interés de dicha organización, gobiernos locales (municipalidades), instituciones públicas, empresas de la Región Brunca y, por último, las universidades. Con base en lo mencionado, se entenderá por población meta a aquellas personas o instituciones que, se benefician con la elaboración del presente documento y con la información que éste genera, con el fin de que logren transformar, incrementar o perfeccionar conocimientos y situaciones que lo requieran,

contribuyendo así al desarrollo y evolución de escenarios sociales en los que intervienen (Crespo Amigo, 2007). Además, también se define como un conjunto de la población total a la cual se dirigen los productos obtenidos del proyecto y que se caracterizan por pertenecer a un grupo de interés específico, por lo tanto, la población meta es aquella que hace uso de lo que se genera con la investigación (Perissé 2019).

La información, datos y conclusiones que genera la presente investigación en la Dimensión Social, permiten a la población meta obtener una visión, conocimiento y perspectiva acerca del triple impacto de Coopeagropal R.L., que sirve en diversas situaciones como puntos de partida para toma de decisiones, diseño de nuevas políticas, proyectos, programas, implementación de estrategias, diagnosticar problemáticas por resolver, transparencia, reputación, entre otros. A pesar de que la presente investigación estudia el impacto social de la organización en cuanto a los productores asociados y productores independientes, con una muestra de 216 personas ubicadas en los cantones de Corredores, Osa y Goltito, la información por obtener es de utilidad para la gerencia y tomadores de decisiones, de Coopeagropal R.L., para redefinir programas e inversiones en acciones sociales, desarrollo estratégico, fortalecer capacidades y demás, que le permitan a la empresa continuar en el mercado, aumentar la calidad de su RSE, identificar las necesidades de sus grupos de interés. Las acciones sociales de una empresa son sustentables mientras existan los suficientes recursos físicos, humanos y financieros para aplicarlos de forma adecuada, además que el impacto de estas perdure en el tiempo (Perissé, 2019).

En la actualidad las empresas se encuentran dentro de sistemas complejos, sufren presiones económicas, ambientales y sociales por parte de las autoridades y de la comunidad, por lo cual sus acciones deben ser planeadas y analizadas debidamente. En cuanto a los grupos de interés de Coopeagropal R.L., como población meta, la presente investigación es fuente de información para estos, que a raíz de su interés con la empresa pueden, por ejemplo, conocer de la misma y así tomar decisiones, planear rutas de acción, proyectar relaciones a futuro y proponer objetivos (OIT, 2007).

Los gobiernos locales e instituciones públicas forman parte de la población meta del presente documento, partiendo de que son los principales responsables de diseñar cómo ejecutar políticas y proyectos económicos, ambientales y sociales. Las municipalidades e instituciones del estado obtendrían una perspectiva acerca de cómo la inversión en programas sociales, por ejemplo,

impacta en las personas, contribuye a concienciar acerca de la orientación, la articulación, metodologías, legislación y carencia de instrumentos que permitan e impulsen a las empresas al estudio y realización de informes del Triple Balance. En el apartado de la descripción del problema se expuso que el país ha avanzado en cuanto a la emisión de informes de sostenibilidad un 14% durante 18 años, lo cual indica que se deben realizar esfuerzos para incrementar dicho porcentaje y considerar los beneficios que generan los informes de triple impacto de las empresas.

Las empresas de la Región Brunca se contemplan también dentro de la población meta para efectos de la presente investigación, la información que se genera pueden utilizarla como punto de partida para futuros estudios de impacto de Triple Balance que deseen aplicar, así como para impulsar la empleabilidad del concepto de la RSE, incluso crear redes vinculantes para el apoyo en la elaboración de informes de sostenibilidad, estudios de impacto y acciones enfocadas a empresas sustentables. Es decir, a partir de la presente investigación se genera la posibilidad de dar los primeros pasos en la Región Brunca en cuanto al estudio del triple impacto de las organizaciones.

Finalmente, y dentro de la población meta que se contempla, la presente investigación sirve de referencia para futuros trabajos de investigación, para la comunidad estudiantil o la universidad en general. Es posible fomentar la investigación acerca de los impactos económicos, ambientales y sociales en las empresas a través de la realización de dicho estudio. El fin último de las actividades investigativas está relacionado al servir a la sociedad, el cual puede ser mediante la generación de nuevos conocimientos, divulgación de información o conocimientos transferidos que se plasman en la tecnología (González Alcaide y Gómez Ferri, 2014). En resumen, la población meta de la presente investigación está compuesta por: Gerencia de Coopeagropal R.L., Grupos de interés de Coopeagropal R.L., Gobiernos locales e instituciones públicas, Empresas de la Región Brunca y universidades.

El presente capítulo, expone todo lo relacionado a las generalidades que intervienen en la investigación. En cuanto al cooperativismo se evidencia la contribución que ha generado a la sociedad, como la generación de fuentes de trabajo directos e indirectos, personas beneficiadas a partir de los servicios eléctricos, mejor distribución de la riqueza, entre otros que permiten cambios positivos en la calidad de vida de la población. Por otra parte, el sector palmero en Costa Rica ha estado en auge, tanto su siembra como industrialización y comercialización en territorio nacional

y extranjero, creando oportunidades o nuevas líneas de negocio para las cooperativas y organizaciones. Por último, la Región Brunca, el cantón de Corredores y el distrito de Laurel muestran ser zonas del país que requieren de apoyo, fortalecimiento y mejoras en diversos aspectos por parte de los gobiernos centrales y regionales, de acuerdo con los principales IDS expuestos.

2.2.Marco Teórico

A continuación, se detallan definiciones relacionadas directamente con el objetivo de la investigación, para contribuir a la comprensión de esta. Se abordan diversos aspectos como la definición del modelo TB, las dimensiones que lo componen y debido al enfoque del estudio, especificar en el área social; asimismo se hace referencia a los programas desempeñados por las empresas, la mejora continua, entre otros aspectos de interés para desarrollar y sustentar la investigación.

2.2.1. Triple Balance

El mundo avanza a pasos agigantados en todas las áreas posibles, tomando siempre como meta la alta calidad en todo lo que hacen, además se ha incrementado la protección al ambiente. Es atractivo ver cómo las empresas que adoptan el TB obtienen espléndidos resultados, por ello las empresas con el pasar del tiempo han sido conscientes de su responsabilidad y se han ido interesando por lograr objetivos más allá de lo económico, buscando otros aspectos como lo son lo ambiental y social, que al combinarlos con lo económico dan como resultado lo que se conoce hoy como el Triple Balance, el cual de acuerdo con García López (2015) "el término triple resultado se refiere a la base de medida que debe ser utilizada por las empresas con la finalidad de proporcionar información de sus actuaciones económicas, sociales y medioambientales de acuerdo con determinados parámetros" (p. 67). Este Triple Balance les permite a las empresas ser económicamente responsables, ecológicamente respetuosas y socialmente comprometidas, asumiendo su responsabilidad como creadoras de bienestar para la población y el planeta, además se reconocen a sí mismas como protagonistas de un cambio que mejorará el mundo.

Por otra parte, el TB se basa en un sistema de medición, el cual busca medir el comportamiento económico, social y medioambiental, de la empresa donde este se implemente, permitiendo de este modo establecer una serie de indicadores que hagan medible de una forma

cuantitativa dicho comportamiento, sin embargo, las empresas actualmente se miden de acuerdo con sus resultados, medir este impacto en las mismas las sitúa de forma responsable ante el resto de la sociedad y futuras generaciones, un modelo de TB refleja que la empresa está pensando de otra forma siendo más eficiente y positiva, además refleja un actuar distinto.

Como se mencionó anteriormente el Triple Balance contempla tres áreas como lo son lo económico, ambiental y social, donde el primero consiste en generar un aumento del beneficio y productividad, así como un retorno de la inversión, una valoración de la empresa y riesgos asumidos por la dirección; el segundo busca obtener un impacto en el sistema de vida, con un uso razonable de energía y agua, así como un control de las emisiones y residuos, entre otros; por último, el tercero se enfoca en la búsqueda de beneficios en ámbitos sociales como en la comunidad, lo laboral, seguridad, igualdad entre otros (García López, 2015).

No obstante, el poner en práctica la medición del TB no es una tarea sencilla según García López (2015), donde detalla lo siguiente “algunos comportamientos sociales y medioambientales llevan asociados a su medición una importante carga subjetiva que hacen de su medición cuantitativa un reto prácticamente inalcanzable” (p. 76). Resultado de esto es una complicación para la obtención de resultados, lo que algunas empresas hacen es buscar una aproximación lo más cercana posible a estos, de modo que no se aleje de la realidad y permita poder brindar un informe del actuar de la empresa en su aplicación de TB.

El Triple Balance cada vez es más utilizado e implementado en diferentes organizaciones, esto debido a que las entidades apuestan por un desarrollo sostenible y de esta manera tener conciencia de qué es lo que deben monitorizar en sus resultados, permitiéndoles poder tomar mejores decisiones estratégicas en sus organizaciones. Dando énfasis en el área social del Triple Balance en la cual se enfoca la presente investigación, se determina que esta se relaciona con los impactos de las actividades que realiza la organización en los programas sociales que la misma desempeña, siendo actualmente muy importante en las empresas, ya que el ámbito social es esencial en las organizaciones, según Díaz y Pereyra (2011), indican lo siguiente:

Los Indicadores de desempeño social del GRI identifican los principales aspectos del desempeño en relación con los aspectos laborales, los derechos humanos, la sociedad y la responsabilidad sobre productos. Los puntos de referencia principales deberán ser la

Declaración Tripartita de la OIT sobre Empresas Multinacionales y Política Social y los Principios para Empresas Multinacionales de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). Entre estos están el Empleo, Relación Empresa/Trabajadores, Seguridad y Salud en el trabajo, Formación y Educación, Diversidad e Igualdad de Oportunidades (p. 60).

Como lo indican los autores, la Dimensión Social dentro del Triple Balance es de relevancia en las organizaciones, permite que las mismas enfoquen recursos necesarios en aspectos como la relación entre la empresa y los trabajadores, en seguridad, educación, entre otros, que logra que los colaboradores creen un sentido de pertenencia con la entidad y se desarrollen dentro de la misma a gusto y sobre todo en busca del crecimiento personal como de la organización, por ello el ámbito social es de importancia dentro de las empresas, ya que genera beneficio para los miembros internos y externos de la organización, principalmente a la comunidad donde se encuentra establecida la empresa.

Además las organizaciones deben tener presente que si buscan realizar un buen y correcto Triple Balance, deben tomar en cuenta la implementación de programas en los cuales plasman lo que van a hacer y cómo lo van a lograr, permitiéndoles establecer metas a un corto, mediano o largo plazo, todo depende del logro que se desee alcanzar y la dificultad que este tenga para lograrse, por ello las empresas deben ser claras y concisas en la realización de los programas que desean implementar, cuando las empresas establezcan objetivos sociales, que busquen comprender hacia dónde realmente se está dirigiendo la empresa, deben tener presente que para esto es necesario elaborar programas y también proyectos especiales que faciliten comprender qué es lo que desea la empresa (Díaz y Pereyra, 2011).

Todo objetivo que se plasme la empresa u organización se debe traducir en acciones y programas que sean de beneficio común, estos deben ser evaluados, con la finalidad de controlar el comportamiento de los mismos, además de su continuidad, ya que son políticas sociales por las que ha optado la organización, por ello cada una de las acciones o programas que tenga la empresa contempla labores sociales, estas buscan agrupar las cosas en tres grandes ejes, donde el primero es un eje asistencial, que se encargan de gestionar los recursos que la empresa pone a disposición de los trabajadores de la empresa, como pueden ser: subsidios en vivienda, ayudas en educación,

para ellos mismos o para sus hijos, el segundo eje es de prevención; enfocado en la salud y bienestar de sus colaboradores, donde se brindan capacitaciones en diversas áreas y finalmente como tercer eje está el de desarrollo; este se enfoca en la calidad de vida, desarrollo personal y profesional de cada uno de sus colaboradores (Urrea Canales, 2013).

Por ello las empresas deben tener en sus programas, acciones que contemplen labores sociales, esto les permite poder cumplir de una manera adecuada con sus metas y sobre todo con su propósito de Triple Balance, en este caso del ámbito social, que día a día se ha convertido en una parte importante dentro de las organizaciones, la cual seguirá creciendo, ya que el cliente y recurso humano es importante en la empresa, sin ellos, el logro de los objetivos y metas no se podría alcanzar, por ello deben tomar en cuenta siempre el ámbito social y saber que todo colaborador que se sienta a gusto y parte de la empresa, dará lo mejor de sí para con la misma.

La aplicación del modelo de Triple Balance en una organización genera diversos beneficios y en la actualidad se ha convertido en un enfoque indispensable para mantenerse en el mercado; por lo tanto, dentro de los aspectos positivos que aporta el TB a una empresa están los siguientes: incrementa la cuota de participación y facturación, mejora en la calidad, competitividad, relaciones con los clientes y la sociedad en general. Asimismo, mejora el margen comercial y de productividad, ya que, los costes, energías, residuos y multas, disminuyen; por otra parte, frente a los inversionistas la empresa adquiere un mayor atractivo y posibles accesos a financiamientos; finalmente, contribuye a contar con mayor cantidad de información para la toma de decisiones e implementación de planes de mejora continua (García López, 2015).

2.2.2. Programas

Durante las últimas décadas los gobiernos y las organizaciones se han enfocado en diseñar estrategias y alternativas orientadas a atender aquellas situaciones que enfrentan las poblaciones de mayor vulnerabilidad dentro de la sociedad, como lo son adultos mayores, la niñez, las mujeres, entre otros; por lo que, entre dichas estrategias se encuentran los programas sociales, los cuales según Vara Horna (2007) son: “Es un plan o sistema bajo el cual una acción está dirigida hacia la consecución de una meta. Los autores coinciden en afirmar que los programas sociales son refuerzos cuidadosamente planificados, comprensivos y sistemáticos para lograr objetivos claramente articulados” (p. 35). Esto muestra que los programas sociales se diseñan con la finalidad

de conseguir un objetivo específico que por lo general permiten mejorar la calidad de vida de aquellas personas que son partícipes del programa.

Los programas sociales presentan una característica distintiva, la cual consiste en que están enfocados en atender problemas específicos de un determinado grupo de personas, donde estos pueden ser integrantes de la sociedad o de una organización. Conforme el paso de los años, las empresas han adquirido el compromiso de brindar apoyo a las personas que habitan en las comunidades cercanas a la ubicación de la empresa, a sus colaboradores y demás grupos de interés sobre los cuales sus acciones tienen algún tipo de influencia.

Se ha dado otra condición dentro de la caracterización de los programas sociales y es en cuanto a la participación, es decir, los programas sociales integran dentro de sí el elemento de “participación”, de modo que las actividades que componen el programa propician la participación de las personas al cual se dirige, ya sea de manera asistencialista o donde los involucrados sean partícipes activos. Existen diferentes categorías generales bajo las cuales pueden ser definidos los ejes temáticos para un programa social, a continuación, se muestran algunos ejemplos de programas sociales aplicados por diversos gobiernos según CEPAL (1998):

“Proyecto de Restaurantes Escolares Comunitarios” radicado en la Secretaría de Bienestar Social de la Municipalidad de Medellín. Su objetivo es contribuir al mejoramiento del estado nutricional en la población en edad escolar en situación de pobreza en la ciudad de Medellín, a través de suplementación alimentaria, modificación de hábitos en la familia y escuela, y fortalecimiento de mecanismos de participación ciudadana.

"Proyecto Joven" del Programa de Apoyo a la Reconversión Productiva (PARP), radicado en el Ministerio del Trabajo y Seguridad Social de Argentina. Se aboca a la capacitación de jóvenes pobres con el objeto de incrementar sus oportunidades de empleo.

Programa DST/AIDS, de la Secretaría de Proyectos Especiales del Ministerio de Salud de Brasil tiene por objetivo mejorar la prevención y atención del VIH y SIDA.

"Programa de Apoyo a la Microempresa" del Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS) de Chile. Tiene por finalidad entregar capacitación, asistencia técnica y ayuda

financiera, a través de apoyo para el acceso a créditos, a unidades productivas de menos de nueve trabajadores que tienen bajos niveles profesionales y de ventas.

"Programa de Inversión Social" (PROPAIS/BID), dependiente de la Secretaría de Acción Social de la Presidencia de la República de Paraguay. Financia inversiones destinadas a los segmentos menos favorecidos de la población, procurando el mejoramiento progresivo de su nivel de vida (p. 11).

La elaboración de los programas sociales se dirige a satisfacer la necesidad de una población, donde ésta no tiene la suficiente capacidad para adquirir el bien o servicio, por lo cual a través de los programas sociales es posible. Así como opera un mercado, sucede algo similar con los programas sociales, existe una población que carece de algo (demanda) y esto se concibe como la "demanda insatisfecha" la cual se traduce o equivale a "necesidad insatisfecha", atendándose mediante programas sociales, ya sea con un bien o servicio a menor precio, con un subsidio o gratuitamente. Además, los programas sociales se caracterizan por identificar una línea base o situación actual y una situación deseada, donde se reflejen los cambios que ha ocasionado la participación de la población en estos (CEPAL, 1998).

El diseño de los programas sociales puede variar según el gobierno, institución u organización, sin embargo, su mayoría hacen uso de una metodología similar donde se tracen ciertas etapas, para esto, CEPAL (1998) indica que "hacen uso de metodologías, instrumentos y técnicas que están presentes en las etapas de su formulación, programación, ejecución, monitoreo y evaluación, difieren en la naturaleza de sus prestaciones y en los atributos de la población a la que están dirigidos" (p. 9). Por lo tanto, estos programas sociales pueden variar de una organización a otra, pero, mantendrán un hilo similar en su diseño y su fin siempre será el mismo, contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas bajo diferentes enfoques.

Se hace necesario resaltar que los programas sociales deben protegerse dentro los gobiernos y de las organizaciones, estos deben fortalecerse y ser observados como una especie de inversión social, donde se contribuye a reducir la pobreza, mejorar la calidad de vida, mayor acceso a la educación, salud, atención a grupos vulnerables y demás. Por otra parte, los programas sociales poseen ciertas características que los vuelven de relevancia trascendental ante la opinión pública,

principalmente por incluir a aquellos grupos que tradicionalmente han sido excluidos. Ante esto Abramo et al. (2019), expresa:

Quando los programas sociales están garantizados, son constantes en el tiempo y entregan transferencias de montos suficientes, logran asegurar un nivel básico de bienestar y pueden permitir a las personas tomar mejores decisiones laborales, logrando efectos dinamizadores en la reducción de la pobreza, las economías locales y la economía en general (p. 41).

Es indispensable que las instituciones y gobiernos inviertan en los programas sociales como forma de materializar las políticas sociales, generando de esta manera sociedades más justas e ir dirigiéndose así hacia el logro del desarrollo sostenible. En relación con la secuencia o metodología que se sigue para el diseño de los programas dependerá en gran medida de la institución que lo desee realizar, sin embargo, es posible identificar una serie de etapas básicas para su elaboración. Las principales etapas para el diseño de un programa social consisten en: pre inversión/formulación, inversión y operación; en cuanto a la primera etapa consiste en identificar un problema que presente la población objetivo, definir un diagnóstico y determinar las soluciones al problema; la segunda etapa requiere definir los recursos (financieros, de equipo, materiales, entre otros) y adquirirlos; por último, en la tercera etapa se operacionaliza el programa a través de la entrega del bien o servicio (CEPAL, 1998).

2.2.3. *Mecanismos de Control*

La función de control dentro de una organización toma relevancia y está inmersa dentro del proceso administrativo, ya que está orientada a la medición, seguimiento y verificación de los planes, estrategias y demás acciones implementadas por una empresa, con el fin de asegurar que el avance se da de acuerdo con lo previsto. Las empresas, por lo tanto, implementan sistemas de control, los cuales son una serie de mecanismos dirigidos a garantizar el cumplimiento y calidad del desempeño que contribuyen a alinear objetivos, estrategias, corregir desviaciones, entre otros beneficios (Ruiz Jiménez y Hernández Ortiz, 2007).

Existe un proceso de control reconocido universalmente y aplicable a controles administrativos o a sistemas simples, sin embargo, debe tomarse en consideración que a nivel de una organización es común que se den situaciones fortuitas para las cuales no se tiene una regla

definida, pero de manera general el proceso es ajustable y al respecto indica Anthony y Govindarajan (2007):

El proceso de control que siguen los administradores contiene los mismos elementos que los sistemas simples que describimos arriba: detectores, asesores, efectores y un sistema de comunicación. Los detectores informan lo que ocurre en la organización; los asesores comparan esta información con el estado deseado; los efectores realizan correcciones cuando se detecta una diferencia importante entre el estado real y el deseado, y el sistema de comunicación indica a los administradores lo que sucede y en que varía en relación con el estado deseado (p. 4).

Los detectores son los encargados de verificar lo que está ocurriendo con lo planeado, los asesores por su parte deben comparar la información suministrada por el detector con los objetivos previstos, los efectores deben aplicar las correcciones cuando sea necesario, por último, se comunica a la administración la situación. Lo expuesto es el proceso generalizado de todo mecanismo de control, el cual está enfocado en la mejora continua de los planes de la organización.

Existen diferentes tipos de control empresarial que se clasifican según ciertas características, sin embargo, los principales son: 1) por el ámbito de control, 2) por el grado de formalización, 3) por el sujeto que ejerce el control, 4) por la realización del control, 5) por la naturaleza del control, y 6) por el grado de especialización. La primera clasificación se divide en control interno, el cual consiste en monitorear aquellas acciones que se enfocan en la relación laboral e interna de la organización, y en control externo, haciendo énfasis en aquellas actividades que permiten la supervivencia de la empresa. El segundo tipo de control se divide en formal, ejercido mediante normas, reglas, procesos y demás elementos escritos; y en informal, estos no se encuentran escritos, pero se refleja en las normas del grupo, la cultura y los valores (Ruiz Jiménez y Hernández Ortiz, 2007).

La tercera clasificación se enfoca en los sujetos de control, los cuales pueden ser el mercado, la burocracia y el clan. El mercado crea control sobre la empresa a través de los cambios de precio; la burocracia genera control a través de reglas, normas de comportamiento, acciones de supervisión, entre otros; y el clan, donde mediante procedimientos de selección se pretende que los objetivos de la persona y la organización sean compatibles, posteriormente, la cuarta clasificación

se divide en el control ex ante, realizándose previo a las actividades; y en control ex post, el cual aplica al mismo tiempo en que se realiza la acción. En relación con la naturaleza del control, puede dividirse en: estratégico, centrándose en la razón de ser de la empresa; directivo, aplica al nivel gerencial, enfocado en la competitividad; y operativo, busca controlar la eficiencia de los procesos de la organización (Ruiz Jiménez y Hernández Ortiz, 2007).

La sexta y última clasificación, se enfoca en el grado de especialización y se divide en control no especializado, en el cual los miembros de la organización se controlan entre sí; y en control especializado, donde una tercera persona vigilará y evaluará el desempeño de las demás. Por otra parte, del mismo modo en que existen tipos de control también se cuenta con diversas clases de mecanismos para ejercer dicho control, entre ellos se encuentran: indicadores financieros, operaciones, método PERT, estadísticas, diagrama de Pareto, diagrama del árbol, gráfico de Gantt, punto de equilibrio, plan presupuestario, entre otros. Dentro de los mecanismos de control con mayor uso se encuentran los indicadores, los cuales permiten medir el progreso de un objetivo, proyecto o acción planteada (Ruiz Jiménez y Hernández Ortiz, 2007; Schmidt et al., 2018; Strandberg, 2010).

2.2.4. *Mecanismos de Evaluación*

Las empresas al implementar proyectos, programas, planes, objetivos, entre otros, se encuentran en la necesidad de evaluarlos, ya que estos les genera información indispensable para la toma de decisiones, estrategias y demás. Los mecanismos de evaluación permiten de manera integral asegurarse del cumplimiento de los objetivos que han sido planteados y ante esto el Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura [IICA], (2018) expone lo siguiente:

La evaluación es un proceso sistemático e integral que se implementa para verificar el progreso en el cumplimiento de metas de los objetivos estratégicos y líneas de acción prioritarias. Al comparar el rendimiento real con los resultados esperados se logra la retroalimentación necesaria para que la empresa evalúe y tome medidas correctivas, según se necesite (p. 19).

Las metas que una organización ha diseñado de manera objetiva, pausada y con un fin específico son sujetas a evaluación, ya que es necesario concluir si se han tenido o no los resultados

esperados. Las empresas, por lo tanto, aplican diversos sistemas, procesos, instrumentos, políticas, herramientas, entre otros, dirigidos a evaluar las acciones, conocidos también como mecanismos de evaluación.

La evaluación dista del control, ya que este último se enfoca en medir lo que ocurre cuando está aplicándose el proyecto, política, programa u objetivo propuesto por la empresa, mientras que la evaluación busca responder a ciertas preguntas cuyas respuestas son indispensables para quienes diseñan los objetivos y por lo general son evaluaciones periódicas centradas en el impacto o desempeño, no continuas como sucede con el control. Las evaluaciones brindan la posibilidad de responder a tres tipos de preguntas: descriptivas (buscan identificar qué y cómo ha ocurrido u ocurre), normativas (pretenden determinar si se ha dado según las políticas y normas) y, de causa y efecto (buscan conocer los cambios o impactos generados), por lo tanto, las organizaciones deciden cuál emplear (Asenjo Ruiz, 2016).

Las empresas poseen diversos enfoques o tipos de evaluación que pueden aplicar, entre los principales son :1) enfoque teórico en que se fundamenta: se divide en racionalista, busca separar la recolección de información de la descripción de la misma y el punto de vista de los evaluadores; pluralista, pretende incluir las percepciones de los interesados, y la participativa, involucra a los socios e interesados en la evaluación; 2) finalidad principal: se divide en prospectiva, se dirige a valorar resultados posibles de un programa para fijar viabilidad o mejora; formativa, busca conocer cómo se realiza el programa para generar mejoras, y la sumativa, fija qué tanto se alcanzaron los resultados que se plantearon en un inicio; 3) aspectos del programa o la política en que se centra: debiéndose centrada en objetivos, se enfoca en valorar el alcance de los objetivos específicos; de procesos, pretende entender cómo ha sido implementado el programa, y de impacto, busca medir cómo el programa ha creado cambios en la población meta y la sociedad (Asenjo Ruiz, 2016).

El cuarto enfoque o tipo de evaluación existente es de acuerdo con el momento en que se ha llevado a cabo, el cual se divide en ex ante, evalúa el programa u objetivo antes de que se ejecute, intermedia, aplica la evaluación cuando el programa está siendo aplicado, y ex post, evaluando el programa cuando ya ha finalizado. El quinto enfoque depende del equipo evaluador que la realiza, se divide en interna, donde la realiza personal de la organización, semi independiente, la ejecutan personas de la entidad, pero parte independiente del programa que se evalúa, y externa, equipo

independiente de la empresa que realiza la evaluación. El último y sexto enfoque es el método de recogida y análisis de datos empleados, dividiéndose en cuantitativo, mixto o cualitativo para la obtención de información (Asenjo Ruiz, 2016). Dentro de los mecanismos de evaluación se encuentran principalmente los indicadores y son indispensables para poder realizarla, acerca de esto IICA (2018) expresa:

Para evaluar se requiere elaborar un sistema de evaluación, cuyo principal componente son los indicadores. Las tipologías de indicadores son diversas: de inputs y outputs (cantidad de insumos que se utilizan y cantidad de productos que se entregan, por ejemplo); presupuestarios y contables; de organización y sociales (participación en las asambleas o uso de servicios sociales que brinda la cooperativa, por ejemplo), y de economía, eficiencia y eficacia (reducción de desperdicios, reducción del tiempo de procesamiento o de cosecha), entre otros (p. 20).

El uso de indicadores, por lo tanto, permite a las evaluaciones obtener los puntos de comparación y de avance, para esto es necesario que los planes, objetivos y demás metas diseñadas por la empresa, posean una estructura adecuada que brinde el escenario para una evaluación óptima. Evaluar genera retroalimentación para las organizaciones, por ello existen diversos tipos de control y de evaluación, por lo cual es común que se empleen varios al mismo tiempo.

Al definir los indicadores para una evaluación independientemente del área por evaluar se pueden utilizar diversos mecanismos para obtener la información, entre estos se encuentran tres, el primero son los cuantitativos, los cuales incluyen la encuesta, medición directa, censo o análisis económico-financiero; los segundos son los cualitativos, donde se incluye la observación estructurada, entrevista en profundidad, grupos de discusión y análisis documental; los terceros son las técnicas participativas, como lo son el análisis de acontecimientos críticos, ranking de riqueza o bienestar, matrices de clasificación y diagramas de Venn (Análisis y desarrollo social consultores, 2003). Las técnicas expuestas poseen sus ventajas y desventajas al aplicarse, sin embargo, las organizaciones pueden ajustarlas a las necesidades que presenten.

2.2.5. *Salud*

El término salud abarca una amplia cantidad de elementos, sin embargo, su concepto atiende a que es un estado pleno y adecuado de las condiciones físicas, mentales y emocionales de una persona. La salud dependerá en muchas ocasiones del nivel de acceso de una persona a centros de salud, hospitales, consultas médicas y demás, lo cual está dado por ciertas condiciones de vida que una persona posea. Los intentos por conceptualizar la salud han sido múltiples, pero en la actualidad se usa principalmente como referencia el generado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y además Hurtado Hoyo et al. (2021) indica:

En el lenguaje coloquial, “salud” y “enfermedad” son dos términos contrapuestos cuyo significado no parece plantear problemas. En cuanto a la idea de salud no puede reducirse al antiguo enunciado por la negativa: “Salud es ausencia de enfermedad”. Esta primera definición ha quedado obsoleta. Con un fin superador, la OMS involucró aspectos físicos, psíquicos y sociales. Luego, se incorporó también lo relacionado con el medioambiente, o lo ambiental, es decir, el hábitat del individuo, con un concepto ecológico. Finalmente, se introdujo en la definición de salud lo espiritual como “fuerza vital”, incluyendo en este término lo referente a lo cultural y a lo religioso. En cuanto a lo cultural es lo que originalmente se entiende por este término: la cultivación del alma o de la mente. La pretensión es lograr una mayor calidad de vida y un mayor bienestar que se traduzcan en una vida digna con “salud plena” (p. 19).

Se destaca que la salud es un estado armónico de las características biológicas de las personas y que se relaciona estrechamente con el contexto en que viven estas y donde los gobiernos presentan cierto grado de responsabilidad ante este “estado” en que se encuentran las personas, se estaría, por lo tanto, ante una concepción holística de la salud. Además, es necesario indicar que la salud es un factor que está en constante cambio, tanto el estado de las personas como aquellas investigaciones que se realizan para identificar nuevas enfermedades y tratamientos que den pie a la definición de políticas públicas, acciones y estrategias en términos de salud.

El estado adecuado de salud de una persona depende de la forma en que esta se desarrolle dentro de un entorno determinado, por lo cual, un buen nivel de salud debe ser observado como un recurso por cuidar dentro de la vida diaria de las personas, a nivel de capacidades físicas,

emocionales, sociales y mentales. Por lo tanto, las instituciones gubernamentales y las empresas buscan atender a través de diferentes formas el aspecto de salud de sus integrantes o stakeholders, esto como un método de responsabilizarse de alguna manera a raíz de las actividades comerciales que realizan.

Las instituciones u organizaciones cuentan con la posibilidad de realizar estudios o mediciones en términos cuantitativos acerca de los niveles de salud, esto de acuerdo con diversos indicadores y métricas preexistentes, que permiten determinar el estado en que se encuentra una persona o un grupo específico de estas. Al respecto Alcántara Moreno (2008), indica:

Obviamente, podría argumentarse que no cabe la menor duda con respecto a que la salud es una cosa, es decir, que se trata de un fenómeno cuantificable. Es evidente que múltiples fenómenos relacionados con la salud son mensurables o susceptibles de observación empírica. Se puede determinar estadísticamente mediante la recolección de datos en una población, su tasa de natalidad o mortalidad, la esperanza de vida, la incidencia del paludismo o el dengue y la proporción de médicos por habitantes, los cuales son algunos indicadores que se integran a su vez al concepto de salud, para establecer su nivel (p. 95).

El proceso de definir el nivel de salud de un grupo de individuos representa todo un avance a lo largo de la historia de la humanidad, y permite representar la realidad específica que enfrentan dichos individuos a raíz de condiciones de trabajo, economía y de vida en general; y que al finalizar este proceso permite que se tomen acciones correctivas, ya que se cuenta con un escenario acerca del estado de salud. Por último, es relevante indicar que la OMS es el órgano internacional que genera la gran mayoría de políticas públicas en términos de salud y las cuales son utilizadas como referencia por parte de empresas, independientemente de su tamaño para contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas.

2.2.6. Educación

La educación es un elemento muy importante en la actualidad, ya que es un proceso humano y cultural complejo. Se requiere de comprender cuál es el propósito para determinar la condición de la naturaleza del hombre como de la cultura, ya que cada particularidad tiene sentido por su vinculación e interdependencia con las demás y con el conjunto. El hombre, a pesar de ser parte de

la naturaleza, es distinto a los demás seres del medio natural, haciéndolo difícil de comprender, por esto la educación es cada día más importante (León, 2007).

Si bien es cierto el hombre comparte algunos elementos característicos con los animales, sin embargo, es diferente de estos por no poder determinar y predecir su conducta, ya que el comportamiento general humano es imposible de predecir. El hombre debe aprender usando, en principio, el modelo de la cultura para adaptarse y transformar su medio y su propia historia individual, el hombre necesita aprender lo que no se le ha dado por nacimiento y potenciar lo que se le ha dado por herencia genética, esto es la razón por lo que el hombre necesita de otros y de la cultura para garantizar su tránsito por el mundo, siendo este el proceso educativo (León, 2007).

El avance de los costarricenses por expandir el acceso a la educación preescolar ha aumentado significativamente, la generalización de la primaria se ha hecho realidad y en el caso de la secundaria se logra retener a estudiantes enmarcando una mejora significativa, por su lado la educación diversificada es ahora obligatoria y alrededor de la mitad de los adultos jóvenes (25-34 años) alcanzaron por lo menos este nivel en 2014, comparado con un tercio entre la generación de sus padres (55-64 años). Además de esto, algo importante es que la tasa de matrícula en educación superior se ha duplicado desde el año 2000, esto hace ver que Costa Rica ha ampliado el acceso a la educación más rápido que otros países latinoamericanos en la última década y está cerrando la brecha con los países de la Organización para Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE, 2017).

Analizando la conclusión de estudios realizados y resultados obtenidos sobre el aprendizaje en términos educativos, se determina que el rendimiento es menos alentador, esto se debe a los niveles de deserción escolar, tanto en las escuelas como en la educación superior, ya que han sido mayores. Para el 2015, aquellos estudiantes que aún estaban en la escuela con una edad de 15 años se encontraban dos años por debajo de los países pares de la Organización para Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE, 2017).

En Costa Rica las edades mínimas para ingresar a las distintas modalidades educativas según el Reglamento N° 40529- MEP (2018) son las siguientes:

Artículo 11.-Para ingresar a todas las modalidades del sistema educativo, se establece como requisito indispensable para la matrícula, las siguientes edades mínimas:

- a) Ciclo Materno Infantil, Grupo Interactivo II de la Educación Preescolar: edad mínima de cuatro años cumplidos al 15 de febrero del curso lectivo en que se desea matricular.
- b) Ciclo de Transición de la Educación Preescolar: edad mínima de cinco años cumplidos al 15 de febrero del curso lectivo, donde se desea matricular.
- c) Primer año del Primer Ciclo de la Educación General Básica: edad mínima de seis años cumplidos al 15 de febrero del curso lectivo que se desea matricular.
- d) Colegio Nacional Virtual Marco Tulio Salazar: edad mínima de quince años cumplidos al inicio del periodo lectivo que desea matricular. En este programa, no podrán matricular jóvenes con edades superiores a los 18 años, salvo aquellos que hubieren estado previamente matriculados en este programa antes de cumplir esa edad.
- e) Institutos Profesionales de Educación Comunitaria (IPEC) y Centros Integrados de Educación de Adultos (CINDEA): edad mínima de quince años cumplidos al inicio del periodo lectivo que se desea matricular.
- f) Colegios y Escuelas Nocturnas: edad mínima de quince años cumplidos al inicio del periodo lectivo que se desea matricular.
- g) En la Sección Técnica Nocturna: edad mínima de 18 años cumplidos al inicio del curso lectivo que desea matricular.

Toda familia y persona que desee tener la posibilidad de estudiar debe tener presente lo mencionado en el artículo 11, debido a que el cumplimiento de estas edades es indispensable para poder ingresar al nivel educativo deseado, si estas no se cumplen deben esperarse hasta el año siguiente para poder acceder, estas edades permiten que los niños y jóvenes tengan una similitud de desarrollo y madurez en el aprendizaje. Además, es de gran importancia que se propicie la correspondencia entre la edad y el nivel educativo de una persona, esto debido a que conforme avanza la edad de una persona, así mismo sucede con las capacidades y competencias para desarrollar ciertas actividades, por lo que el proceso educativo se facilita.

La educación viene a desempeñar un papel clave para reducir la desigualdad y la pobreza, retos cada vez mayores en Costa Rica, debido a que el nivel de pobreza es dos veces el promedio

de la OCDE. Hoy día los niños de contextos desfavorecidos tienen más posibilidades que nunca de ir a la escuela y obtener un título universitario, sin embargo, las brechas relativas en oportunidades educativas entre diferentes grupos sociales siguen siendo amplias, haciendo que la desigualdad empieza en edades tempranas, con un acceso muy desigual a los servicios de la primera infancia y se amplía a medida que los estudiantes pasan por el sistema educativo, como ejemplo, sólo uno de cada diez estudiantes de hogares pobres en Costa Rica logran llegar a la universidad, una cifra muy por debajo de la mayoría de países de la OCDE (OCDE, 2017).

La educación presenta diversos desafíos, estos se pueden agrupar en dos áreas como lo es la docencia y la gestión educativa, mejorando esto se vería un impacto significativo sobre el sistema educativo. Dentro de las mejoras de docencia se pueden agrupar en 3 grupos, como lo es la preparación para la docencia, la contratación e inducción de los docentes y el desempeño docente y su desarrollo profesional. Por su lado en la gestión educativa se pueden enfocar los cambios en los siguientes aspectos: el de los instrumentos de información, el de la planificación de la red educativa, finalmente, el de las relaciones entre los actores y los niveles de gestión nacional, regional y local (Programa Estado de la Nación, 2019).

2.2.7. Vivienda

Desde épocas antiguas las familias han requerido un lugar dónde habitar, llámase rancho, cueva, entre otros, hoy día la vivienda es una necesidad en cualquier parte del mundo actual, son pocas las comunidades que se mantienen nómadas y aun ellos realizan ciertas formas de arquitectura duradera o se refugian en cuevas y realizan adaptaciones al espacio creado naturalmente. Este requerimiento de producir u obtener una vivienda ocupa una parte central en la vida adulta y de hecho constituye uno de los principales retos en el desarrollo de la tradicional dinámica familiar en personas con escasos recursos económicos (García García, 2005).

La vivienda viene a ser el espacio físico que forma parte de las necesidades básicas que todo individuo debe tener, la Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos Humanos señala que toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado, que le asegure la salud y el bienestar, incluyendo esto la vivienda, lugar donde se puede descansar, dormir, comer, tener actividades recreativas y realizar actividades en familia. La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha establecido principios y líneas de acción referentes a los requerimientos sanitarios de la

vivienda, agrupados en rubros tales como: protección contra enfermedades transmisibles, traumatismos, intoxicaciones y enfermedades crónicas, reducción al mínimo de factores de estrés psicológico y social, y un entorno adecuado con servicios apropiados de seguridad, emergencias, educación y sanitarios (Sevilla Godínez et al., 2014).

Para mantener una buena salud es indispensable que la vivienda cuente con algunas características como saneamiento, en la Revolución Industrial era común que varias familias se hacinaran en una sola vivienda; la ventilación y la iluminación eran inadecuadas y los espacios reducidos e insalubres, lo que venía a propiciar una mayor mortalidad por enfermedades infectocontagiosas, algo similar sucede en muchas localidades actuales, especialmente en las viviendas construidas en asentamientos irregulares, las cuales carecen de las condiciones higiénicas mínimas, en Costa Rica existen muchos precarios donde las familias habitan en condiciones inadecuadas provocando problemas de salud (Sevilla Godínez et al., 2014).

El estado físico de las viviendas en Costa Rica es un aspecto importante porque viene a determinar las condiciones de las familias y su capacidad de desarrollo, así mismo si la vivienda está en malas condiciones se pueden presentar mayores incidencias de enfermedades, a nivel nacional de acuerdo con (MIVAH, 2018) las condiciones son las siguientes:

Número de viviendas por estado físico, según región y zona. 2018.			
Región / Zona	Estado		
	Bueno	Regular	Malo
Total país	905.763	501.370	132.896
Región			
Central	630.476	264.116	54.868
Chorotega	57.094	50.777	10.347
Pacífico Central	42.043	37.267	12.960
Brunca	57.557	50.318	15.573
Huetar Caribe	59.070	54.019	24.377
Huetar Norte	59.523	44.873	14.771
Zona			
Urbana	701.589	330.324	81.409
Rural	204.174	171.046	51.487

Figura 5 Viviendas por estado físico, según región y zona. Nota. Tomada de Compendio Estadístico de Vivienda, por MIVAH, 2018.

Como se aprecia en la figura 5, para el año 2018 las condiciones de la vivienda en el país, en su mayoría eran “buenas”, así mismo, si se analiza por regiones, en este caso tomando en consideración la Región Brunca, siendo esta la zona en donde se encuentra la empresa en estudio se observa que las condiciones de las viviendas son mayoritariamente “bueno”, representando un 57.56 de la población total. Otro de los datos llamativos es que en la Región Central se encuentran la mayor cantidad de viviendas con un estado “bueno”, lo cual, en comparación con la Región Brunca, evidencia la brecha existente en términos de vivienda.

2.2.8. *Labores Sociales*

Las labores sociales dentro de una organización se entienden como aquellas acciones, actividades o tareas dirigidas a brindar un bienestar a la sociedad. Por ello las empresas actualmente se enfocan mucho en contemplar dentro de sus áreas, planes de trabajo, planes estratégicos y otros, acciones que se encuentren dirigidas a la labor social, ya que hoy día es algo esencial en lo cual toda empresa debe trabajar, según Presuttari Leisa (2016), establece que tener un enfoque social permite a las empresas lo siguiente: “La conducción socialmente responsable de una empresa genera decisiones de negocios mejor informadas, construye fidelidad, enriquece la imagen y favorece, en forma cuantitativa, a la rentabilidad de la misma” (p. 2). Es así como muchas empresas han optado por cambiar su forma de hacer las cosas, involucrando más la parte social para mejorar su organización, dando a lo largo de los años resultados positivos y que han marcado diferencia.

Existen organizaciones que tienen una tipología de organización social, estas son aquellas que se enfocan mucho en producción de bienestar, el tener valores solidarios, donde las ganancias que se obtengan sean de beneficio para los asociados, además, se desarrollan en torno a principios y valores previamente establecidos, que hacen que se definan estructuras organizacionales variadas, las cuales se enfocan esencialmente en los objetivos establecidos por la empresa, según Vivas Cortés et al., (2015), las cooperativas son organizaciones sociales, indicando que: “Las principales organizaciones de la sociedad civil, pertenecientes al tercer sector o sector solidario, son las cooperativas” (p. 146), lo que demuestra así la importante labor que realizan estas organizaciones y que las mismas se rigen mediante un principio solidario enfocado al bienestar social.

En el mundo han sido muchas organizaciones que han optado por cambiar a empresas con Responsabilidad Social Empresarial, de modo que esto representa un beneficio para la población que se encuentra inmersa en la empresa y a sus stakeholders, son entidades que se enfocan mucho en el bienestar social, en ayudar a que las personas y que los entes externos no se vean afectados por sus labores, sino que sean beneficiados, usualmente se solía ver cómo las empresas afectan al entorno de forma abrupta y no se responsabilizaban, actualmente esto no es así, al ser socialmente responsables, se enfocan en el ámbito social y ambiental.

En Costa Rica las cooperativas se encuentran muy enfocadas en actividades de tipo social, económico y cultural en diversas zonas del país, estas organizaciones están en búsqueda de crecimiento propio, para las personas que forman parte de ella, aquellos que se encuentran cerca de la zona donde está establecida la organización y también todos a los que puedan acceder a la empresa de alguna u otra forma. Estas organizaciones se forman esencialmente por principios solidarios, que trabajan para lograr la creación de un sentido de colaboración y ayuda mutua entre las personas, en búsqueda de un bienestar común e igualitario, donde el único interés es beneficiar a todo el que sea posible.

Aparte de las cooperativas existen también las pre cooperativas, empresas comunitarias, asociaciones mutualistas, las cuales también son empresas sociales que se rigen por un principio de identidad, enfocado al ámbito o área social, donde el interés fundamental es el bienestar social, mediante la realización de actividades económicas, sociales y ambientales basadas en principios de hermandad y fraternidad, siendo estas organizaciones diferenciadas del resto gracias a su interés general por el bienestar de los asociados y de la sociedad.

2.2.9. Condiciones Legales

Alrededor del mundo las organizaciones cuentan con una serie de parámetros que deben cumplir para poder establecerse de forma adecuada y legal, por ello estas se conforman de una serie de funciones, reglas, requisitos, responsabilidades y otros, que deben regirse mediante ciertas condiciones legales, por ende, las organizaciones deben tener presente que para poder llevar a cabo sus labores debe hacerlo sin afectar a su entorno, de acuerdo con la ONU (2011) las organizaciones deben tener presente lo siguiente “Las empresas deben respetar los derechos humanos. Eso significa que deben abstenerse de infringir los derechos humanos de terceros y hacer frente a las

consecuencias negativas sobre los derechos humanos en las que tengan alguna participación” (p. 15). Enmarcando de este modo que cada organización debe asegurarse de ejercer sus funciones con gran responsabilidad, ya que cada una de las acciones o consecuencias negativas que realicen implican que deban tomar medidas preventivas, donde se trabaje en mitigar el daño causado o remediarlo en su totalidad.

De igual forma, cuando se está en un entorno compartido, las empresas tienen que contar con reglas, pautas o un conjunto de leyes que las regulen, tanto a la propia organización como al comportamiento de las personas inmersas en la misma. Existen diversos tipos de normas que regulan una empresa según el Deloitte Touche Tohmatsu Limited (2011) son las siguientes: “Dichas normas pueden ser jurídicas, morales o incluso de usos y costumbres” (p. 1). Demostrando, que no solo existe un tipo de regulación, sino que hay distintas, pero en el caso de las empresas a pesar de contar con las normas antes mencionadas, es necesario que se establezcan algunas que regulen la operatividad de la empresa a lo interno, en este caso a las personas que laboran dentro de la organización, ya que estos deben cumplir con una serie de actividades en tiempos previamente establecidos que permitan a la organización alcanzar sus metas propuestas, cuando se determinen las reglas que se van a implementar en la empresa, se debe tener presente que se establecen según los principios, normas y lineamientos mediante los que se creó la organización y además, deben darse a conocer en toda la organización.

Las cooperativas en Costa Rica son entidades reconocidas por la colaboración que le brindan a la sociedad en la que se encuentran inmersos, no obstante, estas en el ámbito legal se encuentran reguladas por una ley específica, además el CONACOOOP es el órgano encargado del movimiento cooperativo del país, que se encarga de velar, representar y defender a este sector en específico, por ende, las entidades cooperativistas del país deben cumplir con sus requisitos de la mejor manera posible. En nuestro país actualmente existen muchas cooperativas, desde pequeñas a grandes, las cuales a lo largo de los años se han encargado de brindar ayuda y colaboración a diversas personas e instituciones, manifestando así su compromiso para con la comunidad.

Es necesario recalcar que toda organización se encuentra regulada y contempla condiciones legales que debe cumplir, de lo contrario, puede sufrir consecuencias, sanciones, multas y demás por el incumplimiento de las mismas, estas normas no solo se dirigen a la forma de cómo las

empresas hacen las cosas, sino de cómo las acciones implementadas pueden afectar a los demás, desde instituciones hasta personas externas, por ello toda organización debe procurar hacer las cosas de forma correcta según lo establezcan sus regulaciones.

2.2.10. Percepción

Al referirse al término percepción, se suele pensar en que es la forma o manera de cómo las personas captan las cosas, este nace del punto de existencia de una pauta o algo previo, de cómo se viene a percibir lo que se recibe, de modo que el ser humano por medio del proceso cognitivo reciba, seleccione y organice lo que capta del entorno, tomando a partir de esto, una interpretación o calificación, es decir, una perspectiva, que no se queda solo en la percepción, sino que da valoración, generando conductas de resistencia, aprobación o de indiferencia y desestimación, dependiendo del tipo de perspectiva (Peter, 2018).

En las empresas cada vez toma más importancia el estudio de la percepción, por parte de los grupos de interés de esta, esto debido a que es vital para definir procesos, formas de gestión y estructuras organizativas, además de esto, un adecuado análisis de percepción sirve para elegir las estrategias de operación y el desarrollo de la tecnología (Zapata y Hernández, 2017).

La percepción del cliente puede influenciar aspectos y factores como lo son: la experiencia personal, los influenciadores y comentarios de clientes, donde el primero establece que la percepción y aprendizaje del consumidor están influenciados por la experiencia personal, en el momento que adquirió un producto o servicio, desde el inicio del proceso de compra hasta el método de envío o de pago de este, dando como resultado que este proceso conlleve a una percepción personal positiva o negativa, dependiendo de las circunstancias y factores; el segundo menciona que la mayoría de las personas en algún momento de sus vidas son influenciadas por otros a la hora de realizar una compra, de esto casi el 40% de los usuarios de Twitter dice que han realizado una compra como resultado directo de un tweet de un influencer, lo anterior quiere decir que los clientes aceptan recomendaciones de personas con las que han creado un vínculo de confianza en las redes sociales, construyendo una percepción positiva de la marca, ya que la recomendación proviene de una persona en la que depositan su confianza.

Y finalmente el tercero señala que, hoy día lo que digan los otros clientes acerca del producto o servicio es tomado en cuenta a la hora de realizar una compra, Learn Hub informó que cerca del 95% de los clientes leen comentarios y reseñas de otros consumidores antes de realizar una compra, esto demuestra que las opiniones de los usuarios son un factor importante para definir la percepción del consumidor. Además, un estudio demostró que si una empresa o negocio tiene más de 25 opiniones recientes puede aumentar sus ingresos un 108%, ya que los comentarios actuales crean una percepción positiva en el cliente y aportan confianza (Da Silva, 2021).

La importancia que tiene la percepción de los clientes hace que sea necesario que las empresas midan y evalúen la percepción que tienen los usuarios de sus productos, servicios o acciones realizadas, de modo que puedan ver y detectar los errores para enmendarlos en busca de un buen camino empresarial. De acuerdo con estos Da Silva (2021), establece que para medir la percepción que tienen los usuarios de tus productos se puede:

Analizar el tráfico de tu sitio web: el análisis del tráfico de tu página web, proporciona información sobre la percepción del consumidor, para esto, comienza por analizar detalles básicos, donde te preguntes lo siguiente: ¿Cuántas visitas recibe tu web? ¿Cuál es la página más visitada de tu web? ¿Cuántos usuarios están suscritos para recibir tus correos electrónicos? Y finalmente ¿Cuántos clientes han descargado tus contenidos? Analizar las tendencias de comportamiento de los usuarios en tu sitio web permite identificar los cambios en la percepción de la marca.

Analizar los comentarios de los clientes en línea: ya aprendiste que los comentarios de los clientes son un factor influyente en la percepción de los consumidores, pero ahora debes entender cómo analizarlos. Para esto primero configura alertas de Google para que te notifiquen cuando publiquen opiniones sobre tu empresa, de esta manera conocerás de inmediato los comentarios sobre tus productos, servicios o marca, y podrás medir la percepción positiva o negativa de los consumidores, algunas redes sociales también ofrecen herramientas para estimular a los clientes a dejar sus evaluaciones, en Facebook, por ejemplo, puedes activar las opiniones de los usuarios para conocer la percepción y reputación de tu negocio.

Análisis de conversaciones en redes sociales: las conversaciones en las redes sociales son un excelente punto de partida para ver lo que la gente piensa sobre tu marca, los consumidores de productos y servicios usan las redes sociales para expresar sus experiencias, gustos o rechazo hacia una marca, rastrear las menciones de tu marca permitirá entender la percepción del consumidor, cuidar la reputación de tu empresa, ver cómo interactúan con tus productos o servicios y crear un vínculo emocional con el cliente.

Como lo menciona el autor, estas son solo algunas de las formas en que las empresas pueden medir la percepción de los clientes, permitiéndoles estar al tanto de cómo los demás perciben la labor que realizan, además, poder saber aquellas debilidades en las que incurre la entidad y en ocasiones no percibe, además de estos, se pueden aplicar encuestas a clientes en determinados momentos, para conocer su opinión sobre las acciones sociales que realiza la empresa y la aceptación de estas por la ciudadanía, de modo que se pueda mejorar.

2.2.11. Mejora Continua

En la actualidad las empresas están en constante cambio, buscando mejoras en sus procesos, esto como consecuencia de los altos índices que se presentan en la competitividad de los mercados, obligando a las empresas a innovar y buscar ser más eficientes, por ello las organizaciones deben mejorar su administración, esto se logra si se tienen procesos bien diseñados en conjunto con la mejora continua, ya que permite a la organización diseñar lo que necesita la empresa.

Toda entidad debe tener presente el estar en una constante mejora continua, ya que gracias a ello pueden llevar un control de los procesos y actividades que se realizan en la empresa, en niveles de calidad, productividad, costos, entre otros; permitiéndoles evitar ineficiencias de los recursos que utiliza la organización y así dirigirlos a posibles potencialidades que se presenten para la misma. Además, la mejora continua es un proceso que se lleva a cabo mediante el trabajo en equipo, orientándose a la acción, donde se busque el cambio, este debe ser realizado por individuos de la empresa (Esquivel Valverde et al., 2017; Veintimilla Rodas et al., 2019).

La competitividad de las organizaciones actualmente se debe a la gran habilidad que estas tienen para operar de una manera eficaz, siendo innovadoras y flexibles, permitiéndoles adaptarse más fácilmente a la demanda de diversos mercados, por esta razón toda empresa que busque

mejorar debe tener presente que la mejora continua es un elemento vital para la competitividad a largo plazo, toda empresa que se centre en la mejora continua de los procesos, cuenta con una estrategia enfocada a innovación continua e incremental en los procesos.

El implementar la mejora continua en una empresa conlleva una serie de beneficios, los cuales permiten a la entidad poder mantenerse y ser líder en el mercado, dentro de estos están los siguientes, se logra evaluar y de esa manera reducir costos que utilizan, se hace más sencilla la reducción de los costos operativos, permitiendo que incremente la productividad, también funciona como método de mejora en el ámbito laboral, creando comunicación entre departamentos, permite que se encuentren, solucionen y prevengan problemas y errores, logrando tener un mayor nivel productivo, entre otros, permitiendo que la empresa logre alcanzar el nivel deseado (Proaño Villavicencio et al., 2017).

La mejora continua de procesos contempla una serie de cambios dentro de la organización, varios autores han desarrollado diversas aproximaciones e ideas estableciendo un panorama central sobre la mejora continua, donde según Proaño Villavicencio et al. (2017) es el siguiente “análisis sistemático de las actividades y los flujos de los procesos a fin de mejorarlos” (p. 34). De modo que se busca siempre resultados positivos en las empresas de una forma constante y firme, donde se esté constantemente pendiente de los cambios y las mejoras que esto conlleva.

Además, la mejora continua es esencial para las empresas, no podría llamarse una opción, es vital tener mejora continua, de acuerdo con Suárez Barraza (2007) se hace un agrupamiento de la mejora continua de procesos en tres dimensiones principales, los cuales son los siguientes: “La Mejora Continua de Procesos con enfoque incremental o Kaizen, La Mejora de Procesos o el Rediseño de Procesos y La Reingeniería de Procesos” (p. 35). Por lo tanto, mediante estas tres dimensiones las empresas logran realizar mejoras que incrementen pequeños cambios, hasta poder llegar a un rediseño de la empresa que sería con la reingeniería de procesos, permitiéndole poder alcanzar grandes metas y obtener muchos beneficios.

También se cuenta con modelos de mejora continua que facilitan a las empresas métodos o técnicas que pueden utilizar, entre estas están las siguientes según Esquivel Valverde et al. (2017) suelen ser más utilizados: “EFQM, de 1991, Deming de 1989, Kaizen de 1986, Seis-Sigma, de 1986, Siete Pasos, de 1992 y el Crosby de 1996” (p. 61). Estos modelos son más utilizados en el

ámbito empresarial, cada uno de estos cuentan con características esenciales para su correcta elaboración; el EFQM, por ejemplo, se basa en la flexibilidad y dinamismo, ya que puede utilizarse en pequeñas y grandes organizaciones, permitiendo poder ser implementado por cualquier tipo de empresa.

La mejora continua, demuestra ser por lo tanto, un método con que toda empresa debe contar, más aún si desean mejorar y mantenerse en el mercado tan competitivo que se acrecienta cada vez más, si las empresas de hoy día piensan en realizar mejoras continuas se darán cuenta que para poder lograrlo se tiene que estar en un estudio continuo del mercado meta, ya que este es cambiante y cada día más exigente, el logro del éxito de las empresas está en qué tanto dediquen estas en sus planes y en cómo organizan estos, siempre pensando en el prestigio y calidad de la compañía, especialmente en la satisfacción del cliente, ya que gracias a estos es que subsiste la misma, pero con mejora continua en cada accionar esto lo pueden lograr de una manera más sencilla en el corto, mediano y largo plazo siempre y cuando se esté en constante cambio y mejoras, todo esto se logra si las empresa lo desea y busca mejorar, de lo contrario, no se podrá alcanzar y deberá mantenerse con lo que actualmente posee.

2.2.12. Metodologías para Medir El Triple Balance

En la actualidad se carece de metodologías que contemplen una medición completa del Triple Balance y que se limiten a caer en aspectos subjetivos, el entorno empresarial enfrenta un reto, el cual es la posibilidad de medir los resultados ambientales y sociales de la misma manera en que se miden los resultados económicos, a través de la contabilidad. Al respecto García López (2015) expresa lo siguiente:

En resumen, la TBL aboga para que el beneficio social y medioambiental pueda ser medido de forma objetiva de modo que las empresas puedan usar esos resultados para tratar de mejorar su beneficio. Además, sostiene que usando e informando acerca de estos otros beneficios, también mejorará el resultado financiero a largo plazo. Resulta por tanto absolutamente necesario disponer de una metodología que permita cuantificar las distintas actuaciones de la empresa para posteriormente, sumarlas y restarlas y obtener el beneficio neto social o medioambiental. El problema reside precisamente en que si bien los defensores de la TBL argumentan que lo que hay que hacer es medir, nadie hasta este

momento ha desarrollado ninguna metodología que señale no sólo como medir sino también como cuantificar las actuaciones sociales y medioambientales de la empresa dentro de la TBL. Los seguidores de la TBL argumentan que están esperando a que la TBL sea un concepto arraigado en la sociedad para establecer una determinada metodología. (pp. 73-74)

Las metodologías contribuyen a contar y conocer aquellos procedimientos necesarios para la consecución de un objetivo, en el caso del TB, sería un mecanismo que brinde las herramientas necesarias para medir el impacto social, económico y ambiental que realiza una organización. A pesar de que no existe en la actualidad dicha metodología que reúna las tres dimensiones, se han realizado esfuerzos por parte de diferentes entidades con el propósito de establecerlas, las cuales contemplan aspectos sociales y ambientales principalmente. Entre las principales se encuentran:

Metodología GRI: es una metodología establecida por la Global Reporting Initiative (GRI por sus siglas en inglés), organización dedicada a fomentar la elaboración de reportes de sostenibilidad. La metodología está compuesta por cuatro estándares que le permiten a una empresa comunicar e informar acerca de los impactos sociales, ambientales y económicos. Los primeros son los estándares universales, bajo la serie 100, los cuales incluyen los fundamentos para utilizar la metodología GRI, como lo son declaraciones y obligaciones para las organizaciones que la utilicen, así como el perfil, objetivos, enfoque de gestión e información general de la empresa; los segundos estándares son los temáticos, bajo la serie 200, se enfoca en temas económicos (presencia en el mercado, desempeño económico, entre otros), la 300 en temas ambientales (energía, agua, emisiones, cumplimiento regulatorio, materiales, entre otros) y la 400 en temas sociales (empleo, no discriminación, capacitación, derechos humanos, salud, entre otros), (GRI, 2013).

Metodología BBC: también conocida como el Balance del Bien Común, es una metodología que parte del enfoque de la Economía del Bien Común, la cual se aplica a cualquier tipo de organización y permite medir el impacto al bien común, es decir, el beneficio de la sociedad y cada integrante. Es una metodología compuesta por 20 temas centrales y 60 aspectos específicos que se evalúan; además, contempla dos años de estudio. Por lo tanto, la metodología posee una valoración tomando en cuenta los grupos de interés (proveedores, propietarios, proveedores financieros, personas empleadas, clientes, otras organizaciones y entorno social) y también los 4 ejes de la

Economía del Bien Común, los cuales son dignidad humana, solidaridad y justicia, transparencia y participación democrática, y sostenibilidad medioambiental. La metodología asigna un valor de 0 a 10 a cada aspecto que se evalúa, excepto aquellos negativos, que restan a la puntuación final. La nota final se ubica entre -3.600 y 1.000 puntos (Kristaa Korhonen, 2020).

Metodología SROI: consiste en un mecanismo para medir el valor social de una empresa, tomando en consideración la minimización de daños ambientales, sociales y económicos. La metodología se basa en el indicador ROI (Retorno sobre la Inversión) y se le agrega el aspecto social, además, existen dos enfoques, ya sea el pronóstico o la evaluación, donde uno se aplica antes de ejecutar las actividades y el segundo, evalúa los resultados obtenidos. El modelo está integrado por 6 etapas, la primera consiste en identificar los grupos de interés, la segunda en establecer un mapa de impactos (relación entre inversiones, resultados y cambios obtenidos), la tercera en valorar los cambios acontecidos, la cuarta en monetizar los cambios, la quinta en calcular el SROI (valor actual de los impactos entre el total de la inversión) y la quinta en comunicar los resultados (Foretica, 2018).

Las metodologías mencionadas anteriormente son las que emplean en mayor medida las organizaciones que buscan evaluar los resultados sociales y ambientales, además de los económicos, sin embargo, ninguna de ellas está reconocida universalmente como metodología aplicable para medir el TB. Existen otras como, por ejemplo, la SEAT, SDG Compass, London Benchmarking Group (LBG), IRIS, entre otros. En el caso de la presente investigación se enfoca en estudiar o evaluar el impacto social de Coopeagropal R.L., en los productores asociados y productores independientes, esto se realiza a través de la metodología utilizada por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) denominada Inferencia causal y contrafactuales, la cual consiste en identificar el impacto generado por un proyecto, política o programa en el cual participa un individuo y compararlo con uno que no participó, al respecto indica Gertler et al., (2017):

Si los dos grupos son idénticos (estadísticamente), con la única excepción de que un grupo participa en el programa y el otro no, es posible estar seguros de que cualquier diferencia en los resultados tendría que deberse al programa. Encontrar esos grupos de comparación es la piedra angular de cualquier evaluación de impacto, al margen del tipo de programa que se evalúe. (p. 58)

El estudio de impacto bajo la metodología mencionada, por lo tanto, debe contemplar las características de ambos grupos por comparar, donde el único diferenciador sea la participación en el programa. Estas evaluaciones permiten a las organizaciones determinar cuál ha sido el efecto de las políticas, acciones o programas implementados, con el fin de mejorarlos, continuarlos o eliminarlos, enfocados en contribuir a la calidad de vida de las personas.

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

En el presente apartado se define la estrategia de investigación aplicada, incluyendo el tipo de investigación pertinente al estudio, las fuentes de investigación por utilizar, la definición y caracterización de la población y por último los mecanismos de recopilación de los datos. Lo anterior permite definir los procesos idóneos para obtener, analizar y procesar la información, permitiendo alcanzar los objetivos planteados para la investigación.

3.1.Enfoque de Investigación

Todo trabajo donde se realice una investigación requiere asignarle un enfoque bajo el cual se va a desarrollar, según diversas teorías existen tres tipos de enfoques para elaborar un estudio investigativo, cada uno de estos permite que la investigación sea abordada de forma idónea, dependiendo de los objetivos que han sido definidos en el estudio. Los tres tipos de enfoques son el cuantitativo, cualitativo y el mixto, a continuación, se explica brevemente cada uno.

Uno de los enfoques de investigación es el cuantitativo, el cual está relacionado a la recolección de datos en términos numéricos, ejemplo de estos son datos estadísticas y porcentajes, además este enfoque requiere de diversos pasos para poder llevarse a cabo. Por otra parte, la investigación cuantitativa se caracteriza por la cuantificación de datos, donde se utiliza algún tipo de método de análisis estadístico para probar teorías o hipótesis. (Cruz Coria et al., 2019; Hernández Sampieri et al., 2014).

De igual forma (Cruz Coria et al., 2019); Hernández Sampieri et al., 2014) establecen que el enfoque cualitativo representa un conjunto de procesos que se basa en secuencias y pruebas, donde el investigador comienza con examinar el mundo social y realiza una teoría coherente con los datos, por lo que en este enfoque no se pueden brincar o saltar pasos, este es riguroso en su elaboración, aquí se recolecta información de forma subjetiva y por interpretación, además lo que se busca es afinar las preguntas de la investigación y de esta manera obtener resultados mediante la recolección de información más detallada.

El enfoque mixto se basa en la mezcla de los dos anteriores, permitiendo un estudio en la investigación más amplio y con más fuentes de recolección de información, este tipo de enfoque es aquel que recolecta la información, la analiza y posteriormente vincula los datos cualitativos y cuantitativos en una investigación, permitiendo que esta mezcla de enfoques recolecte información

que permita responder a diversas preguntas de la investigación. Por ende, esta investigación se llevará a cabo mediante un enfoque mixto, esto al combinar los aspectos propios del estudio cualitativo y cuantitativo, como lo son las técnicas de recolección de información y el análisis de datos (Muñoz Razo, 2011).

3.2. Tipo de Estudio

Debido al enfoque mixto, esta investigación se desarrolla mediante distintos tipos de investigación, tanto cualitativos como cuantitativos, con la finalidad de abarcar el problema planteado en la investigación desde diferentes perspectivas. Las investigaciones para implementar serán la descriptiva, exploratoria, documental y estudio de casos, los cuales se explican a continuación.

Investigación Descriptiva

La investigación descriptiva hace referencia según (Grajales, 2000); Hernández Sampieri et al., 2014; Miler Daen, 2011); Malhotra Naresh, 2008) a aquella que tiene como primordial objetivo describir, ya sean fenómenos, tendencias en grupos o población, características o funciones de mercado, entre otras; además busca la obtención de información sobre la realidad, permitiendo elaborar un análisis e interpretación correcto, logrando que se estudien las características y propiedades, estos autores mencionan que se pueden dar diversos tipos de estudios los cuales permiten una correcta descripción de la información, tales como: encuestas, exploratorios, de desarrollo, predictivos, entre otros. Por lo cual, en la presente investigación se busca describir los programas y acciones con los que cuenta Coopeagropal R.L., para el área social, de manera que se logre detallar cada uno de ellos de manera clara y sobre todo donde se enmarque el trabajo que realiza esta entidad en labores sociales.

Investigación Exploratoria

Por su parte la investigación exploratoria permite la aproximación a cosas desconocidas o que nunca han sido estudiadas, esto se logra con explorar un problema o situación que sucede y de este modo se pueda brindar conocimiento sobre el mismo, además de permitir la comprensión de lo que sucede, por ende, suelen ser temas también novedosos y que requieren de un estudio para su correcta interpretación y así las personas conozcan más al respecto (Grajales, 2000; Hernández

Sampieri et al., 2014; Malhotra Naresh, 2008). En el caso de este seminario, se explora el impacto generado por parte de Coopeagropal R.L., en áreas como educación, vivienda y salud, de los grupos de interés.

Investigación Documental

Este tipo de investigación se basa en el estudio de documentos, considerados fuentes escritas, las cuales sirven para la investigación, por medio de estas se recopilan datos que han sido obtenidos por otras personas o instituciones, donde la principal tarea del investigador es buscar, organizar y sistematizar, para un determinado fin. Los estudios documentales pueden ser de: libros, publicaciones periódicas, anuarios, diarios, monografías, textos, videografías, materiales grabados por cualquier medio (voz, imágenes, datos), monumentos, documentos históricos, información estadística, entre otras, que de una u otra manera son importantes para el buen desarrollo de la investigación. (Ávila Baray, 2006; Baena Paz, 2017; Guerrero Dávila y Guerrero Dávila, 2014; Muñoz Rocha, 2015). Por ende, para efectos de este estudio mediante diversas fuentes documentales encontradas en la web, documentos facilitados por Coopeagropal R.L., además de reuniones con la entidad, se procura describir las acciones que toma la empresa y el impacto que estas han generado durante los últimos cinco años en el ámbito social.

Estudio de Casos

El método de estudios de casos es conocido y utilizado en diversas investigaciones según (Martínez Carazo, 2006; Simons, 2009) esta trata de un análisis a estudio de casos, que pueden ser de personas, de un programa, empresa o diversas situaciones ocurridas, este análisis debe hacerse desde lo singular, lo particular y lo exclusivo, de una manera profunda, detallada y completa con la finalidad de obtener resultados que sean verídicos y de relevancia para las investigaciones correspondientes. En esta investigación se estudia el impacto que ha generado en el ámbito social la cooperativa durante los últimos cinco años en los productores asociados y productores independientes.

3.3.Población

En el presente apartado se exponen los mecanismos utilizados para definir la muestra de la población objeto de estudio, por lo cual, en primera instancia se define y caracteriza la población de estudio, posteriormente se detalla el diseño muestral de la investigación, describiendo las técnicas, métodos e instrumentos para la obtención de las personas a las cuales se les aplicará la encuesta. En cuanto a la población, De (Alvarado et al., 1994; Fachelli y López Roldán, 2015) la consideran como una serie de elementos a los cuales se les desea realizar una investigación, hallazgo o inferencia, pueden ser, por ejemplo, personas, animales, registros médicos o policiales, sustancias químicas, entre otros; sobre estos elementos que desean analizarse se realizan las conclusiones de un estudio y de este conjunto de elementos se extrae la muestra de la investigación, como población objetivo.

Tabla 13 *Productores Asociados y Productores Independientes de Coopeagropal R.L., contactados.*

Productor	Total
Productores Asociados contactados	45
Productores Asociados no contactados	61
Total, Productores Asociados	106
Productores Independientes Contactados	32
Productores Independientes no contactados	74
Total, Productores Independientes	106

Nota. Elaboración Propia, con base en los resultados obtenidos.

3.3.1. *Definición y Caracterización de la Población de Estudio*

En relación con la descripción de la población y para efectos del presente estudio, se plantea trabajar con dos grupos pertenecientes a Coopeagropal R.L., siendo estos los productores asociados y productores independientes.

La población requerida para llevar a cabo el objetivo 3 del estudio, comprende una totalidad de 672 productores asociados de Coopeagropal R.L., y 911 productores independientes, que venden actualmente fruta de palma aceitera a la cooperativa. Ambos grupos se caracterizan por ser la principal fuente proveedora de fruta de palma africana de la cooperativa, lo cual le permite a esta mantener su producción y al mismo tiempo su posición en el mercado. En cuanto a la localización de ambos grupos, se ubican en los cantones de Corredores, Golfito y Osa.

3.3.2. *Diseño Muestral*

Para efectos de la investigación, se utiliza un escenario de comparación entre productores asociados y productores independientes para determinar el impacto de los programas/acciones sociales de la cooperativa, para esto, ambas poblaciones deben ser estadísticamente iguales, por lo cual, una vez obtenidas las bases de datos brindadas por la cooperativa, se seleccionan únicamente aquellos productores asociados y productores independientes que se presentan como personas físicas, utilizando este como primera discriminante, dando como resultado 657 personas físicas asociadas y 871 personas físicas independientes, es decir, el presente estudio está dirigido hacia aquellos que figuren dentro de la cooperativa como productor asociado o productor independiente en calidad de persona física.

Una vez obtenida la cantidad de personas físicas se procede a seleccionar a aquellos productores asociados y productores independientes que posean entregas de toneladas métricas (en adelante TM) e ingresos brutos constantes durante los últimos 5 años, esto como una segunda discriminante, dando como resultado que de 657 productores asociados solo 340 cumplen con la segunda discriminante, en el caso de los productores independientes, de 871 solo 137 la cumplen.

Posteriormente, como tercera discriminante, se excluyen de la base de datos a aquellos que no poseen sector geográfico definido, en el caso de los productores asociados, todos cuentan con un sector establecido, manteniéndose así 340 productores asociados, en el caso de los productores independientes estos sí presentan algunos sin zona definida, por lo cual de 137 se reduce a 132 productores independientes que cumplen con la tercera discriminante. Quedando 340 productores asociados y 132 productores independientes.

Por consiguiente, se procede a calcular el promedio anual de ingresos brutos para cada grupo de productores, con la finalidad de obtener un promedio de ingresos anuales, para ello se realizan los siguientes procedimientos: se suma la totalidad de los ingresos brutos por mes de cada año para obtener el total de ingresos brutos por año, posterior a esto, se suman los totales anuales de los últimos 5 años, el resultado obtenido se divide entre los 5 años objeto de estudio, dando así el cálculo del promedio anual de ingresos brutos correspondiente a cada productor asociado y productor independiente.

Por otra parte, se calculan los ingresos brutos anuales mínimos y máximos de cada grupo, dando como resultado que, para los productores asociados, el ingreso bruto mínimo es de ¢1.484.729,51 y el ingreso bruto máximo es de ¢284.448.276,47 y en el caso de los productores independientes el ingreso bruto mínimo es de ¢1.301.056,87 y el ingreso bruto máximo es de ¢82.685.836,09.

Al existir una amplia diferencia entre los ingresos brutos mínimos y máximos entre ambos grupos, se procede a establecer una cuarta discriminante, debido a que la presente investigación busca determinar el impacto social de la cooperativa tomando en consideración aquella cantidad de personas que presenten un promedio de ingresos brutos anuales semejante, dando como resultado que los productores asociados y productores independientes con un ingreso bruto anual típico son aquellos que se ubican entre ¢1.000.000 y ¢15.999.999, por lo cual, este se presenta como cuarta discriminante para la selección, quedando que de 340 productores asociados se reducen a 229 y en el caso de los productores independientes pasan de 132 a 106. Finalmente se agrupan en 3 rangos de 5 millones que se muestran en la Tabla 14.

Tabla 14 Rangos de ingresos para Productores Asociados y Productores Independientes.

Cantidad de Rangos	Montos
1	¢1.000.000 a ¢5.999.999
2	¢6.000.000 a ¢10.999.999
3	¢11.000.000 a ¢15.999.999

Nota. Elaboración propia, con datos de Coopeagropal R.L.

De acuerdo con los datos obtenidos se tiene un total de 229 productores asociados y 106 productores independientes, siendo este el marco muestral por utilizar, de los cuales se debe definir la muestra a través del muestreo aleatorio simple, para que se logren equilibrar ambos grupos, es decir, que en cada grupo debe quedar la misma cantidad de personas, en este caso los asociados superan a los independientes, por lo que los asociados es el grupo por ajustar, buscando que en cada grupo quede en 106.

El muestreo aleatorio simple según lo indicado por Malhotra Naresh (2008), es aquel donde los integrantes del marco muestral poseen las mismas posibilidades de ser seleccionados, de manera independiente de otros elementos, dicho procedimiento se realiza en el apartado de técnicas, métodos e instrumentos para seleccionar la muestra, permitiendo de esta manera, contar con una

muestra total entre ambos grupos de 212, a los cuales se les aplica una encuesta mediante un cuestionario.

La investigación, además, requiere identificar la percepción acerca de la labor realizada por la cooperativa en el ámbito social, para llevar a cabo dicho objetivo se trabaja con una muestra distinta a la descrita anteriormente. La cual se lleva a cabo por medio del muestreo por áreas, este se entiende como una muestra que se determina según el área geográfica, de acuerdo con lo indicado por Malhotra Naresh (2008), el muestreo por áreas se define como “forma común de muestreo por conglomerados en que los conglomerados están formados por áreas geográficas como condados, zonas habitacionales, manzanas u otras descripciones de áreas” (p. 351). Por lo tanto, este tipo de muestreo es útil cuando se requiere información de diversas zonas, las cuales pueden ser agrupadas para facilitar la recolección de datos.

La población que se entrevista se caracteriza por ubicarse dentro de un radio geográfico de 1 kilómetro de distancia de las instalaciones de la cooperativa, en Laurel; debido a que es la población que mantiene una relación directa con la misma. A continuación, en la figura 6 se muestra el radio geográfico seleccionado que expone la zona por entrevistar.

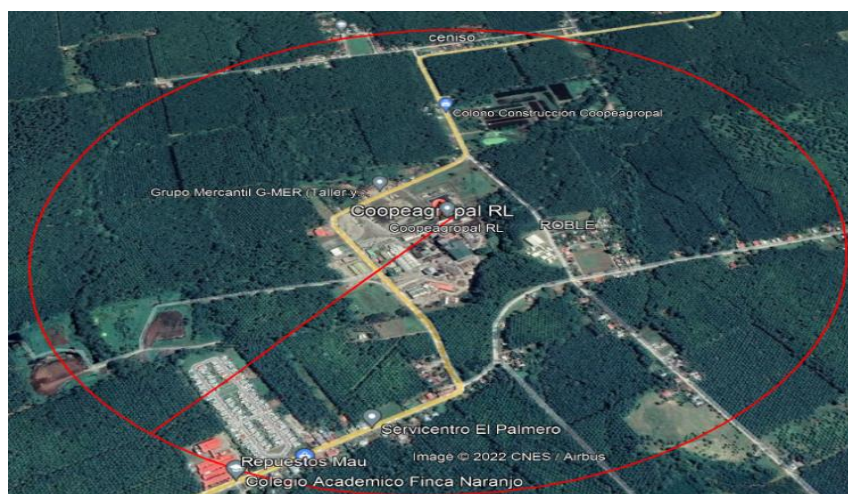


Figura 6 Delimitación del radio geográfico. Nota. Elaboración propia, a través de la aplicación de Google Earth, 2022.

3.3.3. *Técnicas, Métodos e Instrumentos para Determinar el Tamaño de la Muestra*

Las técnicas y métodos utilizados para determinar el tamaño de la muestra de los productores asociados y productores independientes fueron los siguientes:

1. Ser productor asociado o productor independiente de Coopeagropal R.L.
2. Ser persona física.
3. Contar con zona geográfica definida.
4. Tener entrega de toneladas métricas de fruta de palma aceitera e ingresos brutos constantes durante los últimos 5 años, 2017-2021.
5. Tener un promedio de ingresos brutos anuales entre ₡1.000.000 y ₡15.999.999.

Una vez aplicadas las técnicas y métodos expuestos, se obtiene un tamaño de la muestra de 229 productores asociados y 106 productores independientes.

3.3.4. Técnicas, Métodos e Instrumentos para Seleccionar la Muestra

Para la selección de la muestra es necesario tomar la totalidad del marco muestral de los productores independientes, es decir, los 106, debido a que es una población posible de encuestar. En el caso de los productores asociados donde el marco muestral es de 229, se requiere ajustar a 106, con el fin de que ambos grupos sean estadísticamente iguales y así poder realizar la comparación para obtener así el impacto social generado por Coopeagropal R.L., en estos.

La selección de los 106 productores asociados se realiza a través del muestreo aleatorio simple, definido anteriormente.

3.4. Fuentes e Instrumentos de Investigación

En el presente apartado se exponen las fuentes de información, las cuales comprenden todos aquellos medios que proporcionan datos, con los que es posible conformar conocimientos, hechos, investigaciones y bases para el saber, existen fuentes primarias y fuentes secundarias. Además, estas fuentes permiten brindar validez a los estudios que se realicen, satisfaciendo las necesidades de conocimiento y que brindan la posibilidad de alcanzar los objetivos planteados (Miranda Soberón y Acosta, 2009; Maranto Rivera y González Fernández, 2015).

Las fuentes primarias se caracterizan por ser aquellas que se obtienen de manera directa o como también se les conoce “información de primera mano” y esta se genera a partir de observar los hechos como huelgas, contextos de trabajo; cuando se realizan entrevistas a personas específicas que brindan información directamente relacionada con el estudio, además, se distinguen por recabarse del lugar de donde se originan los datos, el cual puede ser un hecho, fenómeno o

circunstancia y dependerá del tipo de investigación que se realice, algunos ejemplos de fuentes primarias son: autores inéditos, encuestas, observación, narración o descripción de un hecho por parte de quien estuvo involucrado, entrevistas, entre otros. Para efectos de la presente investigación, las fuentes primarias por utilizar son la entrevista a la gerencia de Coopeagropal R.L., y la encuesta por aplicar a los productores asociados, productores independientes y a los grupos de interés (Bernal Torres, 2010; Muñoz Razo, 2011).

Las fuentes secundarias o información de segunda mano, por su parte, son aquellas que brindan información acerca del tema por estudiar, sin embargo, no son la fuente originaria de los hechos, circunstancias o situaciones, únicamente sirven de referencia, asimismo, se caracterizan por validarse cuando quien investiga realiza un procedimiento que se adecua al tema investigativo y sus implicaciones, además, toman como referencia las fuentes primarias para complementar, fundamentar o corregir, algunos ejemplos de fuentes secundarias son: libros, revistas, documentales, medios de comunicación, ensayos, tesis, artículos, informes de instituciones, entre otros. La presente investigación hace uso de fuentes secundarias para su elaboración, entre ellas se encuentran libros, documentos facilitados por Coopeagropal R.L., (Plan Estratégico 2018-2023, informe impacto social, información general e información de Coopeagropal R.L., el plan operativo, las bases de datos de los productores asociados y productores independientes), artículos de revistas, entre otras (Bernal Torres, 2010; Muñoz Razo, 2011).

3.5.Métodos, Técnicas e Instrumentos Utilizados, Procedimientos Aplicados y Presentación

El método propuesto para la elaboración de la presente investigación se basa en el diseño y aplicación de encuestas y entrevistas dirigidas a la población descrita anteriormente, así como a la gerencia de la cooperativa y a los grupos de interés, esto con el fin de obtener la información requerida para el cumplimiento de los objetivos definidos para el presente estudio. La aplicación de los instrumentos se realiza a través de entrevistas y cuestionarios elaborados previamente y de esta manera se permite determinar el impacto social de Coopeagropal R.L., y además conocer la percepción de los grupos de interés frente a la labor social realizada por parte de la cooperativa, tomando en cuenta las condiciones legales.

Cuestionario: consiste en una serie de preguntas de varios tipos, las cuales son planteadas y ordenadas con coherencia y lógica, de modo que permita recoger información de fuentes

primarias, es decir, de una muestra de personas, en una investigación cuantitativa principalmente (García Alcaraz et al., 2006; García Córdova, 2002). Estableciendo así que el cuestionario es un método eficiente y mayoritariamente utilizado en todo tipo de investigación, como medio de recolección de datos, esto debido a que es una herramienta fácil de diseñar, utilizar y sencilla de aplicar.

Entrevista: es una conversación o testimonio con el fin de obtener declaraciones de una persona, de un tema o con un fin determinado, además es un instrumento técnico de utilidad en la investigación cualitativa, para recabar datos (Díaz Bravo et al., 2013; Valles Ruiz, 2012). Este método genera el beneficio de que la persona entrevistada pueda brindar información de manera amplia y detallada, permitiendo al investigador poder obtener más información de la requerida, ya que el entrevistado tiene la posibilidad de expresar de forma más directa, personal y mediante un diálogo activo.

Análisis documental: se basa en revisar fichas bibliográficas y documentos, facilitando la unificación de recuperación, además, comprende el procesamiento analítico sintético que, a su vez, incluye la descripción bibliográfica y general de la fuente, incluso para generar un producto que sirva de sustituto (Bernal Torres, 2010; Dulzaides Iglesias y Molina Gómez, 2004). Este método de análisis es utilizado mayoritariamente en investigaciones descriptivas, para representar una síntesis de obras de otros autores.

3.6. Análisis e Interpretación de la Información

Para la presente investigación la recolección de la información se realiza mediante diversas técnicas como lo son análisis documentales, encuestas aplicadas por medio de entrevistas y reuniones con funcionarios de Coopeagropal R.L., lo cual permitirá la obtención de información específica y así favorecer a la tabulación de los resultados recopilados.

La información obtenida de las diferentes fuentes es tratada con completa discreción, además, es tabulada mediante herramientas estadísticas como gráfico y tablas de datos que sirven para ordenar la información y así tener claridad de ciertas características de los datos recolectados, ya que algunos son cualitativos y otros cuantitativos, de igual forma se usa el método de la escala de Likert en cuestionarios, los cuales ayudan a medir las opiniones de una manera práctica y fácil.

Para el correcto procesamiento de los datos se utiliza la herramienta de Microsoft Excel, donde los análisis estadísticos se realizan con mayor orden y facilidad.

3.7. Conceptualización, Instrumentalización y Operacionalización de Variables.

A continuación, se conceptualiza, instrumentaliza y operacionaliza cada una de las variables por investigar dentro del trabajo, con el fin de determinar el impacto social de Coopeagropal R.L., en cuanto a los grupos de interés, tomando en cuenta la labor realizada en los últimos 5 años comprendidos entre 2017-2021.

3.7.1. *Conceptualización, Instrumentalización y Operacionalización de la Variable Programas*

Para efectos de esta investigación y de acuerdo con (Martínez Nogueira, 1998; UNESCO, 1999) los programas sociales son una serie de actividades estructuradas y debidamente diseñadas, con el propósito de contribuir a la satisfacción de las necesidades básicas de todo ser humano, así como para fortalecer, crear nuevas capacidades y generar un cambio en las condiciones o calidad de vida de estos; tales actividades pueden estar orientadas a proveer bienes, recursos y servicios (alimentos, transferencia monetaria, ferias de la salud, becas, construcción de viviendas, entre otros). Además, se dirigen a un grupo objetivo beneficiario y son implementados por instituciones públicas o privadas, gobiernos centrales o regionales, con el fin de promover el desarrollo de la sociedad, eliminando desigualdades, concienciando acerca de problemas ambientales, sociales y económicos (Carrillo Huerta, 2010; Urdaneta, 2009).

Con respecto a la instrumentalización, esta variable se realiza mediante las preguntas de la 1 a la 12 de la entrevista (anexo 3), realizada a la gerencia de Coopeagropal R.L., que se ha diseñado para la recolección de los datos.

La operacionalización de esta variable se realiza mediante los siguientes indicadores: tipos de programas sociales ejecutados y cantidad de programas sociales ejecutados, para conocer y describir las actividades que desempeña Coopeagropal R.L., dirigidas a sus grupos de interés.

3.7.2. Conceptualización, Instrumentalización y Operacionalización de la Variable Mecanismos de Control

En la presente investigación se entiende por mecanismos de control, (Orellana Zambrano, 2002; Ruiz Jiménez y Hernández Ortiz, 2007) como todas aquellas actividades, acciones y procesos que una organización tanto lucrativa como sin fines de lucro, diseña y ejecuta para asegurar el cumplimiento de los objetivos planteados, independientemente del tipo de meta que se trate y al mismo tiempo corrige el rendimiento o avance de estas.

Con respecto a la instrumentalización, esta variable se realiza mediante la pregunta 13 correspondiente a la entrevista (anexo 3), elaborada como instrumento para la recolección de los datos dirigida a la gerencia de la cooperativa.

La operacionalización de esta variable se realiza mediante los siguientes indicadores: tipos de mecanismos de control utilizados y cantidad de mecanismos de control utilizados, para identificar los controles que aplica Coopeagropal R.L., sobre sus programas sociales.

3.7.3. Conceptualización, Instrumentalización y Operacionalización de la Variable Mecanismos de Evaluación

Para efectos del presente estudio y de acuerdo con (Leyva Henderson y Sánchez Cabrera, 2019; RAE, 2020) al definir las palabras mecanismo y evaluación, se logra comprender que los mecanismos de evaluación son un conjunto de partes que unidas forman un todo y permiten cumplir con una función, donde se esperan resultados como rendimientos; Leyva y Sánchez indican que la evaluación es la base de obtención de resultados mediante la cual determinan la calidad del trabajo realizado y definir si tuvo o no algún impacto.

Con respecto a la instrumentalización, esta variable se lleva a cabo mediante la pregunta 14 correspondiente a la entrevista (anexo 3), elaborada como instrumento para la recolección de los datos dirigida a la gerencia de Coopeagropal R.L.

La operacionalización de esta variable se realiza mediante los siguientes indicadores: tipos de mecanismos de evaluación utilizados y cantidad de mecanismos de evaluación utilizados, para poder identificarlos y así determinar qué tipos de actividades evaluativas poseen los programas sociales de Coopeagropal R.L.

3.7.4. Conceptualización, Instrumentalización y Operacionalización de la Variable Salud

Para el desarrollo de este trabajo de acuerdo con (OMS, 1946; RAE, 2020) se definirá salud como la circunstancia, característica o condición óptima del ser humano tanto física, mental como socialmente en las que se va a encontrar un organismo en determinado momento.

Con respecto a la instrumentalización, esta variable se materializa a través de las preguntas S.1 a la S.19, del módulo Salud del cuestionario 1 (anexo 4), realizado a los productores asociados y productores independientes de Coopeagropal R.L.

La operacionalización de esta variable se ejecuta mediante los siguientes indicadores: acceso a consulta pública, acceso a consulta privada, frecuencia de asistencia a consulta privada y acceso a convenios de la cooperativa en salud, con la finalidad de determinar el impacto en salud producido por Coopeagropal R.L.

3.7.5. Conceptualización, Instrumentalización y Operacionalización de la Variable Educación

El presente estudio considera que, de acuerdo con (UNESCO, 2020; Touriñán López, 2017) la educación es un proceso y un derecho humano universal, mediante el cual se adquieren conductas que brindan a una persona la capacidad para tomar decisiones, proyectarse y construirse; busca que las personas obtengan conocimientos, habilidades y destrezas que le conceden las competencias necesarias para desempeñar diversas actividades como, pensar, trabajar, investigar, entre otras.

Con respecto a la instrumentalización, esta variable se efectúa a través de las preguntas E.1 a la E.17, del módulo Educación del cuestionario 1 (anexo 4), realizado a los productores asociados y productores independientes de Coopeagropal R.L.

La operacionalización de esta variable se realiza mediante los siguientes indicadores: relación edad- nivel educativo, educación privada y educación pública, con la finalidad de determinar el impacto en educación producido por Coopeagropal R.L.

3.7.6. Conceptualización, Instrumentalización y Operacionalización de la Variable Vivienda

Para efectos del presente documento, vivienda comprende aquel lugar o espacio físico donde los seres humanos habitan y que según la (ONU, 2019; RAE, 2020) es un sitio que ha sido

construido y cerrado para que las personas habiten dentro de él, además, es una edificación destinada a dormir, alimentarse y protegerse de las condiciones climáticas que puedan afectar a los seres humanos, por lo tanto, una vivienda es una infraestructura que brinda seguridad a las personas y debe garantizar protección, habitabilidad y accesibilidad.

Con respecto a la instrumentalización, esta variable se realiza a través de las preguntas V.1 a la V.17, del módulo Vivienda del cuestionario 1 (anexo 4), realizado a los productores asociados y productores independientes de Coopeagropal R.L.

La operacionalización de esta variable se realiza mediante los siguientes indicadores: características de la vivienda, condiciones de la vivienda y tipo de propiedad (propia totalmente pagada, propia pagada a plazos, alquilada, prestada, bono o donación), con el propósito de determinar el impacto en vivienda producido por Coopeagropal R.L.

3.7.7. Conceptualización, Instrumentalización y Operacionalización de la Variable Labores Sociales

El presente seminario contempla como labores sociales, de acuerdo con lo expresado por (Alayon, 1984; Ander Egg, 2011), como estudios que se basan en intervenir y conocer problemas sociales existentes para tratar de resolverlos, además de esto también va más allá de una asistencia social, se enfocan en la concienciación, movilización y organización de las comunidades o pueblos, permitiendo que estos se sientan apoyados y se motiven a cumplir sus metas.

Con respecto a la instrumentalización, esta variable se realiza mediante las preguntas de la S.9 a la S.11, del cuestionario 2 (anexo 5), realizado a los grupos de interés de Coopeagropal R.L., que se ha elaborado para la recolección de los datos.

La operacionalización de esta variable se lleva a cabo mediante los indicadores definidos para la misma, como lo son: conocimiento de los programas sociales de la empresa, participación de los programas sociales, acceso a los programas sociales y aprovechamiento de programas sociales, con la finalidad de realizar el análisis correspondiente sobre la percepción de los grupos de interés en relación con las actividades que desempeña Coopeagropal R.L., en el ámbito social y legal.

3.7.8. Conceptualización, Instrumentalización y Operacionalización de la Variable

Condiciones Legales

Para efectos de la presente investigación y de acuerdo con lo definido por Lete del Río (2016) una condición legal es cuando la ley subordina a otros, ya que deben cumplir con lo que en ella se establece, por otra parte, RAE (2020) lo define indicando que el término condición, es aquella naturaleza o propiedad con la que cuentan las cosas y el término legal, es lo que está escrito en una ley y es derecho, por lo cual debe cumplirse.

Con respecto a la instrumentalización, esta variable se realiza mediante las preguntas de la S.1 a la S.4 del cuestionario 2 (anexo 5), realizado a los grupos de interés de Coopeagropal R.L., que se ha elaborado para la recolección de los datos.

La operacionalización de esta variable se efectúa mediante el indicador definido para la misma como lo es el conocimiento de las condiciones legales de la cooperativa, para así realizar el análisis correspondiente de la percepción de los grupos de interés sobre las actividades que desempeña Coopeagropal R.L., en el ámbito social y legal.

3.7.9. Conceptualización, Instrumentalización y Operacionalización de la Variable

Percepción

Para la presente investigación se entiende por percepción, según (RAE 2020; Vargas Melgarejo, 1994) como el sentimiento, sensación e interpretación de un ambiente físico o social que se crea con base en un criterio, juicio o reacción en torno a las sensaciones obtenidas, interviniendo otros procesos como el aprendizaje, la memoria y la simbolización.

Con respecto a la instrumentalización, esta variable se realiza mediante las preguntas de la S.5 a la S.8 del cuestionario 2 (anexo 5), realizado a los grupos de interés de Coopeagropal R.L., que se ha elaborado para la recolección de los datos.

La operacionalización de esta variable se lleva a cabo mediante los indicadores definidos para la misma como lo son: comunicación de los programas, importancia del programa, satisfacción con las labores sociales y beneficios de los programas para los grupos de interés, con la finalidad de realizar el análisis correspondiente sobre la percepción de los grupos de interés en relación con las actividades que desempeña Coopeagropal R.L., en el ámbito social y legal.

3.7.10. Conceptualización, Instrumentalización y Operacionalización de la Variable Propuesta para la Mejora Continua

El presente estudio considera propuesta para la mejora continua y de acuerdo con (Bartolomei Suárez, 2004; RAE, 2020) una propuesta es una posición que se presenta sobre un problema o situación con un fin en especial, la cual será respaldada con documentación referente, y de acuerdo con Aguirre Vara (2014) la mejora se refiere al hecho de que nada puede considerarse como algo terminado o mejorado en forma definitiva, esto debido a que es necesario un mejoramiento constante.

Por lo tanto, para el desarrollo de la investigación se entiende por propuesta para la mejora continua como un plan de acciones que se presenta para que la empresa pueda mejorar o realizar de una mejor manera las actividades desarrolladas, ya que el plan de mejora continua es una herramienta útil para las empresas que desean mejorar sus servicios, productos o procesos, permitiéndoles permanecer en el mercado, crecer y ser competitivos (Proaño Villavicencio et al., 2017).

Con respecto a la instrumentalización, esta variable se efectúa mediante el análisis de los resultados de los objetivos 1, 2, 3 y 4 con el propósito de elaborar una propuesta de mejora continua en las labores sociales para Coopeagropal R.L.

La operacionalización de esta variable se realiza mediante el indicador definido para la misma como lo es: metodologías para conocer y de esta manera describir las actividades que desempeña Coopeagropal R.L., dirigidas a sus grupos de interés.

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN

En el presente capítulo se exponen los resultados obtenidos y el análisis de la investigación, a través de la recolección de datos en la entrevista, realizada a un colaborador del departamento de Desarrollo Asociativo y las encuestas aplicadas a los productores asociados y productores independientes de Coopeagropal R.L., así como la encuesta de percepción realizada a 54 habitantes de la comunidad de Laurel, las cuales pretenden realizar un análisis adecuado para la investigación.

4.1. Aspectos Generales

La investigación se realiza tomando en cuenta información recolectada en los cantones de mayor influencia en la cooperativa, como lo son Corredores, Golfito y Osa, además datos obtenidos a través de una entrevista aplicada a personal de Coopeagropal R.L., por lo tanto, en el presente apartado se exponen los resultados obtenidos de los 3 instrumentos de recolección de información aplicados, donde el primero es la entrevista, el segundo es un cuestionario aplicado a productores asociados y productores independientes, y el tercero es un cuestionario aplicado a habitantes de la comunidad de Laurel.

En cuanto al primer instrumento, se aplica a un colaborador del Departamento de Desarrollo Asociativo, de manera presencial en las instalaciones de Coopeagropal R.L., en Laurel de Corredores; dicho instrumento contempla un total de 15 preguntas, cada una de estas se realizan con la finalidad de conocer los programas sociales desarrollados por la cooperativa, así como sus respectivos mecanismos de control y evaluación para los programas.

El segundo instrumento, el cuestionario 1, se aplica a través de la herramienta Google Forms, en el estudio se toman en cuenta un total de 106 productores asociados y 106 productores independientes, no obstante, al finalizar el periodo de encuestas, se obtuvo un total de 77 respuestas entre ambos grupos, de estos, 45 respuestas son por parte de los productores asociados, mientras que 32 son de los productores independientes. Es necesario enmarcar que, para una mayor facilidad al analizar los resultados, a los grupos de estudio se les denomina: grupo control en el caso de los productores asociados y grupo contrafactual para los productores independientes.

El tercer instrumento, el cuestionario 2, se realiza a través de la herramienta Google Forms, en el estudio se toma en cuenta a la población de la comunidad de Laurel que están dentro de un

radio geográfico de 1 kilómetro desde las instalaciones de Coopeagropal R.L., al finalizar la aplicación de las encuestas se obtienen un total de 54 respuestas.

4.2. Programas Sociales Desarrollados por Coopeagropal R.L.

A continuación, se describen las principales actividades que desarrolla Coopeagropal R.L., dentro de la Dimensión Social, destinadas a ayudar a los productores asociados, productores independientes, personas vinculadas con la entidad y a la sociedad en general.

4.2.1. Programas

Los programas son actividades previamente establecidas con las que cuentan las personas y organizaciones, utilizados para satisfacer y mejorar sus necesidades, considerándose en la actualidad, esenciales para el cumplimiento de las metas empresariales. Al aplicar la entrevista, se obtuvo que la cooperativa posee únicamente dos programas en la Dimensión Social, los cuales son el Programa del Adulto Mayor y el Programa de Fomento Educativo; las demás acciones en el ámbito social que desarrolla la cooperativa las reconoce dentro de su Plan Anual Operativo (en adelante PAO).

Como se mencionó anteriormente, la cooperativa cuenta con el Programa del Adulto Mayor (cerca del 60% de productores asociados son adultos mayores), en el cual se define una actividad por mes, entre estas están bingos, manualidades, charlas, entre otras, este existe aproximadamente desde el 2006. Asimismo, posee actividades destinadas a las mujeres, jóvenes y niños, sin embargo, a raíz de la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 se han detenido estas actividades.

Coopeagropal R.L., es una empresa que está constantemente en busca de la mejora continua, para la organización como también para sus asociados y colaboradores, esta institución, ha sido ejemplo de ello con las labores realizadas a lo largo de sus años; de acuerdo con Gómez Castillo (comunicación personal, 30 de noviembre de 2021), la cooperativa realiza capacitaciones y charlas, las cuales sean beneficiosas para productores asociados, productores independientes y también para el público en general, brindando la posibilidad de que las personas posean oportunidades de aprendizaje.

Existe un programa que engloba una serie de actividades en educación y se denomina “Programa de Fomento Educativo”, para esto se diseña un plan anual en el cual se definen las

actividades por desarrollarse en temas de educación, las fechas, responsables y requisitos para ser parte del programa, entre las acciones que realizan se encuentran las capacitaciones que se llevan a cabo a través de convenios con diversas instituciones que facilitan y permiten la realización de estas, así como cursos reconocidos y validados, algunos de estos son mecánico de bicicletas, capacitaciones sobre temas fiscales, agrícolas, guadañas, entre otros.

En el tema de charlas, la cooperativa impulsa que se realicen sobre temas interesantes o de importancia según las necesidades del momento, que permitan la adquisición de conocimientos; entre las charlas que ha brindado la cooperativa se encuentran las siguientes: el manejo de las finanzas personales, en conjunto con la Universidad Nacional (UNA), el control de plagas, uso de los abonos y demás, esto con el objetivo de que los asociados tengan un mejor desarrollo productivo y así mismo mejore la calidad del producto.

La cooperativa indica que años atrás destinaban fondos para ofrecer becas para asociados o personas con alguna relación con la cooperativa, como lo son los hijos de los asociados, estas becas se brindaban con el fin de dotar de recursos a estudiantes para que pudieran cumplir con sus objetivos y metas profesionales, sin embargo, debió suspenderse dicha acción social por temas financieros y crisis sanitaria.

Las empresas realizan diversas actividades que contribuyen a mejorar las condiciones y capacidades de una población determinada, por ejemplo, en el aspecto educativo y de acuerdo con lo que se explica en la entrevista, esta posee un Comité de Educación y Bienestar Social, el cual se encarga según lo que indica Coopeagropal R.L. (2021) de:

Diseñar un plan anual de educación, capacitación, formación e información empresarial cooperativa, dirigido a asociados, potencialmente asociados, directores de los órganos de dirección cooperativa y el personal de la cooperativa. Dar a conocer y lograr la comprensión de los fundamentos sociales; los valores y los principios; los métodos y los procedimientos que deben aplicarse en el cooperativismo. Educar, formar y capacitar para que atiendan los deberes y funciones que les corresponde en la cooperativa. Motivar a los asociados para que ejerzan sus derechos en la cooperativa.

Impulsar planes, métodos y programas que capaciten a los asociados para aprovechar al máximo los recursos naturales que sean necesarios para su subsistencia y desarrollo. Fortalecer la capacitación y participación de las mujeres, la juventud y la niñez en el ámbito cooperativo.

Entre las acciones sociales en temas educativos que posee Coopeagropal R.L., son los siguientes, según lo que indica Gómez Castillo (comunicación personal, 30 de noviembre de 2021): convenios con el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), Universidad Nacional de Costa Rica (UNA), Universidad Metropolitana Castro Carazo (UMCA), Universidad Autónoma de Centro América (UACA) y el Centro de Estudios y Capacitación Cooperativa (CENECOOP), instituciones que contribuyen con impartir cursos y capacitaciones a colaboradores y productores asociados. Dentro de los cursos que se han facilitado se encuentran, por ejemplo: el curso de mecánica de motocicletas y cuadraciclos a cargo del INA, el cual tuvo una duración de dos años y se desarrolló en el salón de eventos de la cooperativa; otro de los cursos fue bajo el tema de reparación de motoguadañas, dirigido a colaboradores, asociados y personas en general, aunque no estuvieran vinculados a la cooperativa.

En cuanto a las actividades en el ámbito de la salud, la cooperativa realiza actividades como lo es el médico de empresa, el cual ofrece servicios a los asociados con bajos costos, además de ferias de la salud. La cooperativa ha realizado esfuerzos por continuar con dichas actividades a través de un ambiente virtual, en temas importantes como cáncer de mama, acerca de las experiencias con personas que han sobrevivido, de cómo detectarlo y de cuándo acudir a un médico, logrando con estas acciones tener un mayor acceso e impacto en las personas. Además de esto también brindan ayudas para colaboradores o asociados con COVID-19, préstamos de sillas de ruedas para personas con alguna relación con la cooperativa y que requiera de esta, asimismo generan ayudas económicas para gastos fúnebres de colaboradores o asociados.

Además, de acuerdo con lo comentado por (D. Gómez Castillo, comunicación personal, 30 de noviembre de 2021), se establece que la cooperativa no cuenta con ningún tipo de programa o actividades plasmadas dentro del PAO, que estén relacionadas directamente a temas de vivienda, no obstante, la cooperativa lo que suele hacer es recibir solicitudes de personas, las cuales redactan cartas solicitando colaboración, ya sea de material, dinero, entre otros; con el fin de realizar

mejoras en un hogar, generalmente las solicitudes son presentadas por personas externas al futuro beneficiario, por lo cual la cooperativa se dirige al hogar donde se indicó que se requiere la ayuda, permitiéndoles así poder observar de manera directa cuáles son las condiciones en las que se encuentra la vivienda, sin embargo, la cooperativa debe priorizar cuáles de las solicitudes pueden atender dentro de sus posibilidades.

4.3. Mecanismos de Control y Mecanismos de Evaluación Utilizados por Coopeagropal R.L.

En el presente apartado se exponen los mecanismos de control y los mecanismos de evaluación implementados por Coopeagropal R.L., dentro de la Dimensión Social, los cuales son utilizados en las organizaciones para fiscalizar y medir los cambios que ocurren, brindando la posibilidad de medir el rendimiento y el cumplimiento de los objetivos empresariales.

4.3.1. Mecanismos de Control

Los mecanismos de control son aquellos procesos planeados para verificar la realización de un objetivo determinado, que permite realizar correcciones a los errores identificados para maximizar el rendimiento. De acuerdo con la entrevista, se obtiene que, la cooperativa actualmente posee mecanismos de control definidos para las actividades de índole social que desempeña, recordando que, son aquellos procedimientos destinados a medir el avance de un objetivo, meta o plan.

En cuanto a los métodos que utiliza Coopeagropal R.L., para controlar la realización de las actividades, se encuentra el uso de indicadores principalmente, por ejemplo, poseen un indicador de cumplimiento el cual se obtiene dividiendo las actividades ejecutadas entre las actividades programadas, multiplicado por 100; otro de los indicadores es el número de convenios o alianzas con instituciones educativas o de capacitación; asimismo se encuentra el indicador de participación de niños y mujeres, el cual es el número de participantes efectivo dividido entre el número de participantes programados y para actividades como ferias de la salud, conferencias de la salud, encuentros de asociados, entre otros, se aplica el indicador de cumplimiento, donde se divide el número de participantes efectivos entre el número de convocados multiplicado por 100 (D. Gómez Castillo, comunicación personal, 30 de noviembre de 2021; Coopeagropal R.L., 2020).

4.3.2. Mecanismos de Evaluación

Las organizaciones poseen diversos mecanismos de evaluación, los cuales son utilizados para identificar cuál ha sido el proceso, el resultado y el impacto que estos han tenido dentro de la empresa y el cumplimiento de sus objetivos. Dichos métodos para evaluar son una serie de elementos que en un todo permiten cumplir una función donde se determina si la labor realizada fue de calidad de acuerdo con los resultados esperados y generó algún tipo de impacto.

En relación con los mecanismos de evaluación la cooperativa no posee un sistema y/o programa establecido para evaluar sus diversas labores sociales realizadas; no obstante, dentro de lo que se indica en la entrevista realizada a (D. Gómez Castillo, comunicación personal, 30 de noviembre de 2021), menciona que únicamente aplican una encuesta de satisfacción y realizan diversas preguntas a los participantes de las actividades acerca de la experiencia, percepción, entre otros, al finalizar cada una de estas; por lo tanto Coopeagropal R.L., requiere integrar mecanismos que contribuyan a evaluar el alcance e impacto de sus actividades en la Dimensión Social, esto como parte de la mejora continua de una organización.

4.4. Impacto Social de los Programas Aplicados en Coopeagropal R.L.

La información recolectada permite identificar el impacto social que ha generado Coopeagropal R.L., en las personas que mantienen una relación activa con la misma; tomando en cuenta que un impacto social es un estudio donde se evalúan las consecuencias de las acciones implementadas por la organización, las cuales pueden ser derivadas de programas, proyectos y demás actividades realizadas por la empresa, provocando una huella positiva o negativa para la misma.

A continuación, se muestra el análisis de los resultados obtenidos del cuestionario 1 (Anexo 4) aplicado a los productores asociados y productores independientes, del cual se obtiene un total de 77 respuestas entre ambos grupos.

Dentro de los aspectos que se toman en consideración al momento de realizar el análisis es el de conocer acerca de la residencia que poseen los productores asociados y productores independientes, determinando de esta forma cuáles cantones tienen una mayor participación en el

estudio. En la figura 7 se expone la participación obtenida según cantones, tomando en cuenta que el estudio se delimita a los cantones de Corredores, Golfito y Osa.

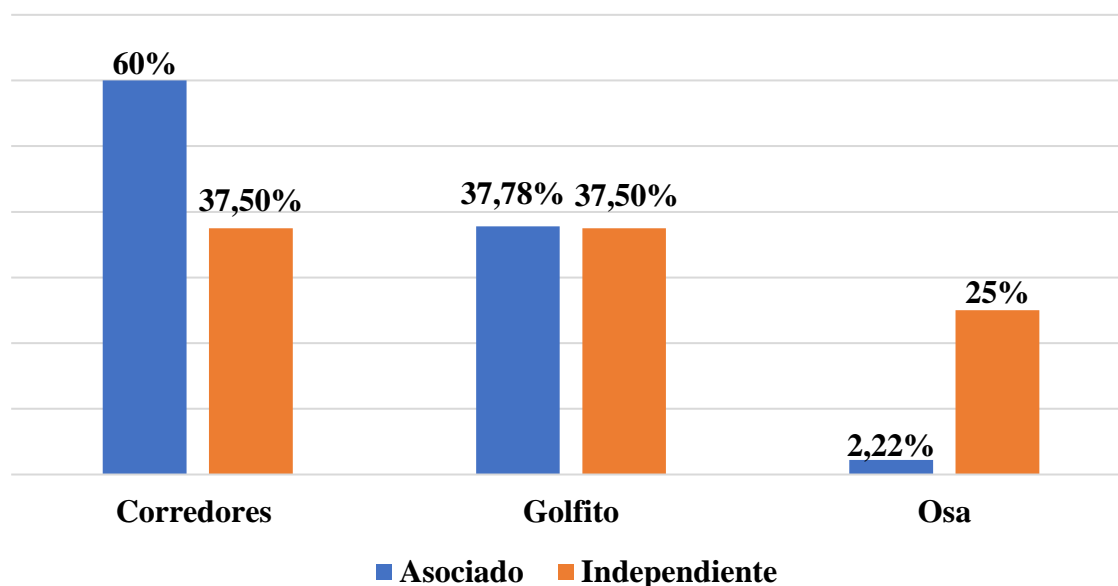


Figura 7 Cantón al que pertenecen los productores asociados e independientes de Coopeagropal R.L. Nota. Figura realizada con los datos obtenidos del cuestionario aplicado a los productores asociados e independientes de Coopeagropal R.L, 2022.

De acuerdo con los datos obtenidos, de los productores asociados que respondieron el cuestionario, un 60% corresponden al cantón de Corredores, 37,78% de Golfito y 2,22% de Osa; por su parte de los productores independientes, un 37,50% corresponden al cantón de Corredores, 37,50% a Golfito y 25% a Osa.

Se evidencia que en el cantón de Corredores se concentra la mayor parte de los productores asociados y en cuanto a los productores independientes, se refleja que el cantón de Corredores y Golfito presentan mayor participación respecto al cantón de Osa, esto debido a la cercanía que tienen los cantones de Corredores y Golfito a la cooperativa.

4.4.1. Salud

La salud implica un bienestar íntegro a nivel físico, social y emocional, traduciéndose esto a mayores rendimientos para la organización, sus familias y en general, por esta razón dentro de los aspectos por considerar en el presente estudio, se encuentra la salud, la cual a nivel de desarrollo social en una organización resulta relevante, en el caso de Coopeagropal R.L., y sus respectivos

productores asociados y productores independientes, se busca conocer si estos grupos poseen el acceso a los servicios de salud y en caso de hacer uso de estos, determinar el grado de acceso con el que lo realizan.

Uno de los elementos que se toma en consideración es el conocer el acceso a consulta pública y privada por parte de los productores asociados e independientes, con el propósito de determinar el tipo de accesibilidad a servicios de salud, la información que presenta la figura 8 muestra las condiciones descritas anteriormente.

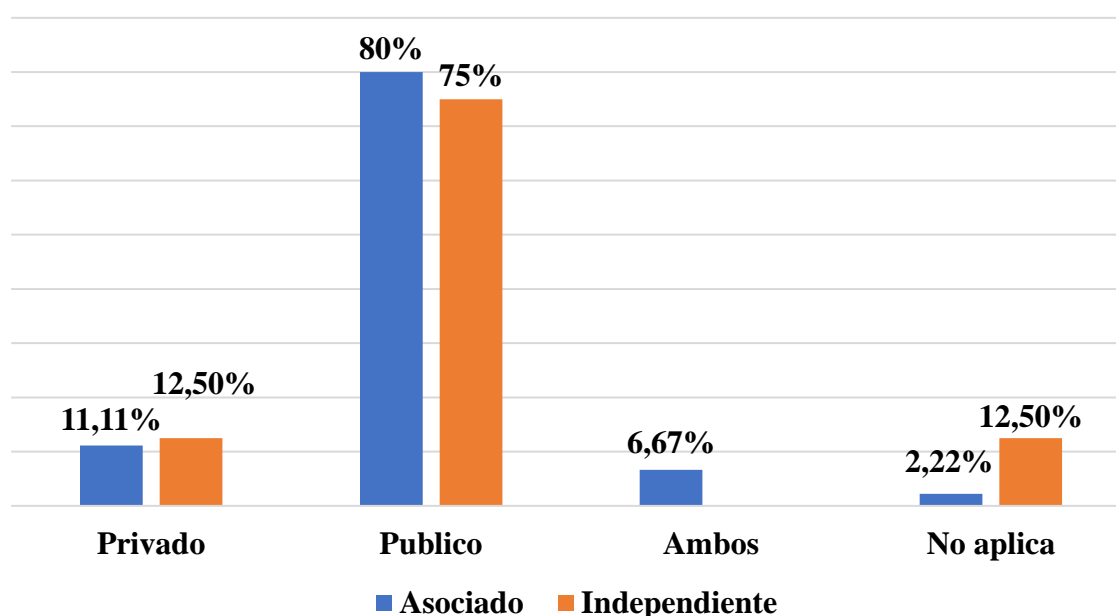


Figura 8 Tipo de acceso a consulta médica que poseen los productores asociados e independientes de Coopeagropal R.L. Nota. Figura realizada con los datos obtenidos del cuestionario aplicado a los productores asociados e independientes de Coopeagropal R.L, 2022.

Se refleja en la figura 8 que ambos grupos poseen mayor acceso a los servicios de salud públicos, pero, a modo comparativo, el grupo control tiende a contar con un mayor acceso en relación con el grupo contrafactual, bajo el tipo de consulta médica pública. Por otra parte, en cuanto al acceso a servicios de salud privados, el grupo contrafactual cuenta con mayor cantidad de acceso a los centros de salud privados, en comparación con el grupo control, además, se demuestra que un 12,50% del grupo contrafactual y un 2,22% del grupo control, respondieron “No

aplica”, es decir, que no acceden a los servicios de salud, otro aspecto por considerar es que únicamente el grupo control presenta la posibilidad para acceder a ambos tipos de consulta médica.

Otro de los elementos tomado en consideración es la frecuencia de asistencia a consulta privada por parte de los productores asociados y productores independientes de la cooperativa, esto con el objetivo de identificar la regularidad con que estas personas hacen uso de dicho servicio. La figura 9 representa tal periodicidad de asistencia, siendo 3 veces al mes lo máximo y una vez al año lo mínimo, o bien, no hacer uso de los servicios de salud privados.

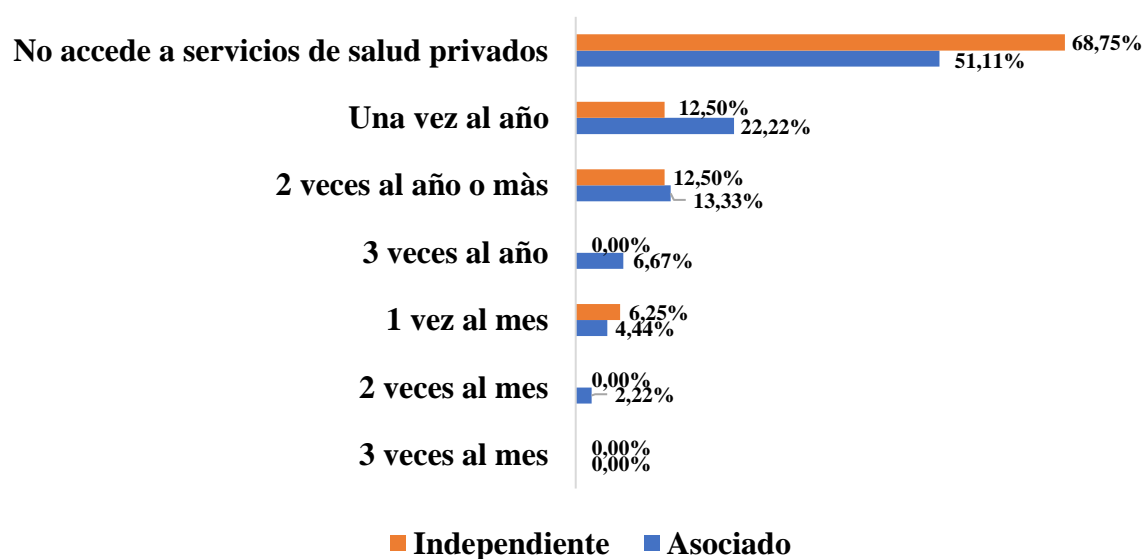


Figura 9 Frecuencia de asistencia a la consulta privada que poseen los productores asociados e independientes de Coopeagropal R.L. Nota. Figura realizada con los datos obtenidos del cuestionario aplicado a los productores asociados e independientes de Coopeagropal R.L., 2022.

En la figura 9 es posible observar que ambos grupos de productores poseen una tendencia a no acceder a servicios de salud privados; en cuanto a las personas que recurren a los servicios de salud privados se observa que lo hacen una vez al año en su mayoría, notándose que, la frecuencia de asistencia a este tipo de consulta médica es poca. Por otra parte, en comparación entre ambos grupos se muestra que, la periodicidad con mayor presencia entre los productores asociados en la asistencia a la consulta privada es de una vez al año, con un 22,22%, mientras que en los productores independientes la asistencia a consulta privada presenta una tendencia de una vez al año y dos veces al año con un 12,50% en ambas.

Según los datos de la figura 9, se refleja que los servicios de salud en el ámbito privado no suelen ser utilizados por parte de los productores asociados e independientes, y aquellos que, sí hacen uso de estos servicios, evidencian que no lo hacen con suficiente frecuencia. Además, la tendencia es que los productores asociados presentan una mayor capacidad de asistencia a servicios de salud privados.

El acceso a los convenios con la cooperativa es parte de los elementos por considerar dentro de la presente investigación, haciendo énfasis en que, se entiende por convenios a todas aquellas actividades, recursos o compromisos que genera la cooperativa en el ámbito de la salud, a los cuales el grupo de control y grupo contrafactual tienen la posibilidad de acceder. Por ende, en la figura 10 se expone el acceso a convenios con la cooperativa.

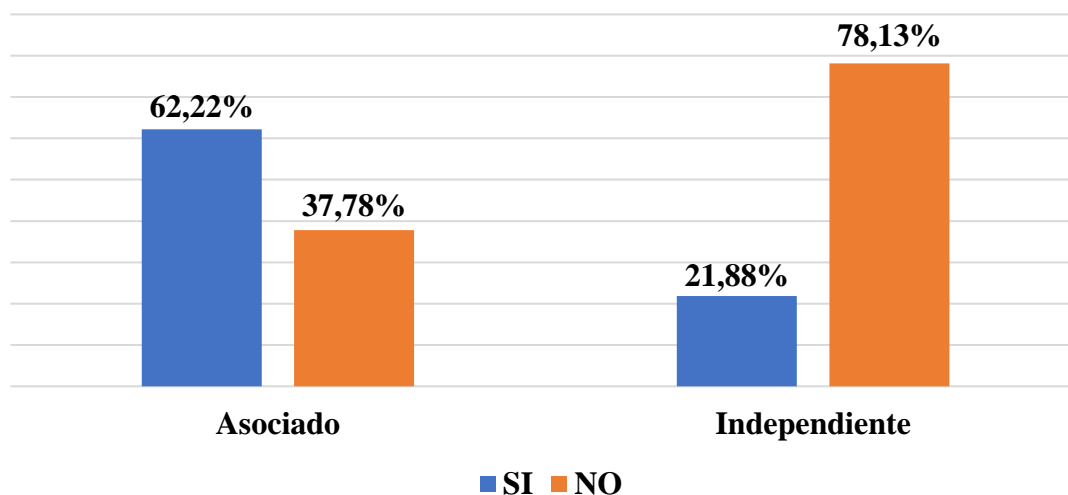


Figura 10 Acceso de los productores asociados e independientes a convenios con Coopeagropal R.L. Nota. Figura realizada con los datos obtenidos del cuestionario aplicado a los productores asociados e independientes de Coopeagropal R.L, 2022.

En la figura 10 se observa que, el grupo control cuenta con un 62,22% en el acceso a los convenios en términos de salud y el grupo contrafactual cuenta con un 21,88% de acceso a convenios. Por otra parte, en cuanto a los que no poseen acceso, los datos arrojan que el 37,78% del grupo control y el 78,13% del grupo contrafactual no cuentan con accesos a convenios.

Se demuestra que el grupo control cuenta con una mayor capacidad de acceder a convenios de salud con la cooperativa, debido a que es el grupo que tiene relación directa con Coopeagropal

R.L., ya que al ser asociados sus condiciones y beneficios son mayores en comparación a los productores independientes, los cuales reflejan que tienen poco acceso a convenios de salud, siendo este un 78,13%, dato muy cercano al 100%. Por lo que se podría determinar que al ser productores independientes los beneficios en convenios de salud son más limitados.

4.4.2. Educación

La educación es un proceso y un derecho para todas las personas, a través del cual estas pueden desarrollar la capacidad para construir, proyectar y adquirir conocimientos que permitan enfrentar las situaciones diarias; en el caso de la presente investigación se busca determinar cómo la cooperativa ha influido en términos de educación en los productores asociados y productores independientes.

En términos de educación un aspecto que se toma en consideración es el conocer la relación edad y nivel educativo del núcleo familiar de los productores asociados y productores independientes, con el propósito de conocer si estas personas presentan una congruencia entre la edad y el nivel de estudio. Es necesario recalcar que, al tomar en cuenta al núcleo familiar, la cantidad de personas que se reflejan en la tabla 15 es mayor a la cantidad de productores encuestados.

Tabla 15 *Relación edad nivel educativo por parte de los productores asociados e independientes de Coopeagropal R.L.*

Productores Asociados				Productores Independientes			
Rango de edad		Nivel educativo		Rango de edad		Nivel educativo	
6 a 12 años	9	Primaria	10	6 a 12 años	4	Primaria	6
12 a 17 años	16	Secundaria	18	12 a 17 años	6	Secundaria	3
17 a 24 años	20	Universidad	21	17 a 24 años	7	Universidad	11
25 o más años	4			25 o más años	3		
No aplica	18	No aplica	18	No aplica	20	No aplica	20

Nota. Elaboración propia con los datos obtenidos del cuestionario aplicado a los productores asociados e independientes de Coopeagropal R.L., 2022.

En la tabla 15 se expone la relación entre la edad y el nivel educativo del núcleo familiar de los productores asociados y productores independientes, donde se refleja que, en cuanto al rango de edad de “6 a 12 años” y el nivel educativo “primaria”, los familiares de los productores asociados

tienden a poseer mayor congruencia en comparación con los productores independientes; en relación con el rango de edad de “17 a 25 años o más ” y el nivel educativo “Universidad”, los familiares de los productores asociados presentan una tendencia a tener mayor cantidad de personas dentro de su núcleo familiar que cuentan con el acceso a estudios universitarios.

Se demuestra que los asociados muestran una tendencia a tener núcleos familiares de mayor cantidad de personas, además, estos reflejan que existe una concordancia entre la edad y el nivel educativo en el que se encuentran sus miembros, ahora bien, en comparación con los productores independientes, estos muestran una tendencia a poseer núcleos familiares pequeños, de los cuales según los datos obtenidos se observa que la relación entre la edad y el nivel educativo, presenta una menor concordancia.

Otro de los elementos por examinar es el acceso a educación privada y educación pública, los cuales hacen posible determinar el tipo de accesibilidad que posee el grupo control y el grupo contrafactual, dicha información es posible de contrastar en la figura 11 donde se expone la educación privada, pública y mixto.

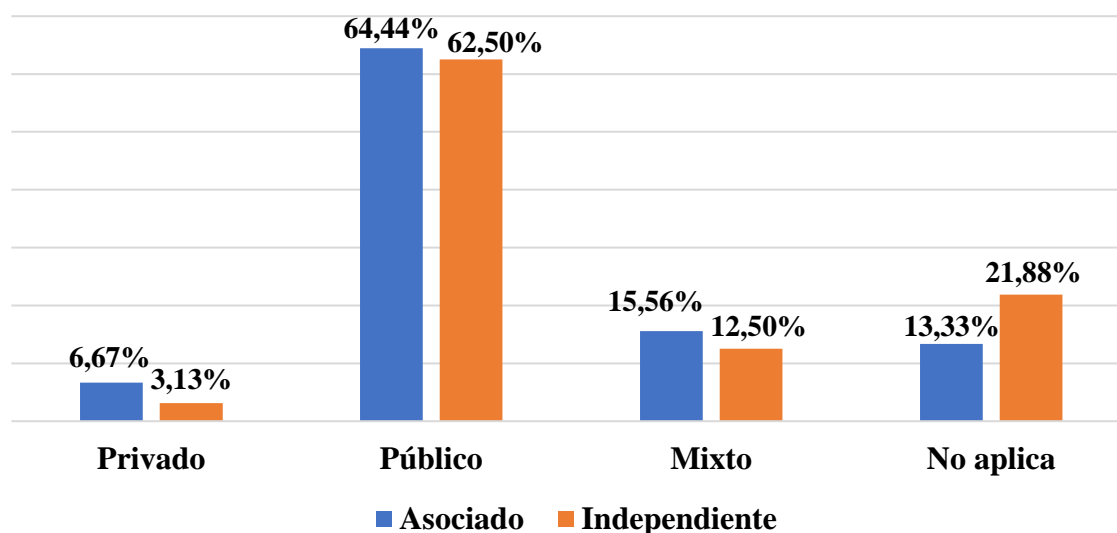


Figura 11 Tipo de acceso a la educación por parte de los productores asociados e independientes de Coopeagropal R.L. Nota. Figura realizada con los datos obtenidos del cuestionario aplicado a los productores asociados e independientes de Coopeagropal R.L, 2022.

Es posible observar que en la figura 11, ambos grupos cuentan con mayor acceso a servicios de educación pública, siendo de un 64,44% del grupo control y un 62,50% del grupo contrafactual, en cuanto al acceso mixto un 15,56% del grupo control accede a servicios públicos y privados, mientras que el grupo contrafactual accede a estos en un 12,50%, reflejando también que el servicio de menor acceso es el privado.

Se evidencia que, el grupo control presenta una tendencia a tener mayor acceso a la educación privada, pública y mixta, en comparación con los productores independientes. Por otra parte, se observa también que, entre el grupo control y el grupo contrafactual presentan una tendencia a una educación pública, no obstante, dentro de los que no poseen acceso a la educación, 6 son del grupo control y 7 del grupo contrafactual. En cuanto a la accesibilidad a la educación privada y mixta, la tendencia es que los asociados presenten mayoritariamente dichas condiciones.

4.4.3. Vivienda

La vivienda es de vital importancia para las personas, para tener una buena calidad de vida, ya que es el lugar donde se habita, brindándoles protección, seguridad y accesibilidad; en la presente investigación se busca determinar el grado de desarrollo en cuanto a las viviendas de los productores asociados y productores independientes, con el propósito de valorar el estado de las viviendas, a raíz de la relación de los productores asociados y productores independientes con Coopeagropal R.L.

Dentro de los elementos por considerar está el identificar las características de la vivienda, esto respecto a los materiales con los que fue construida, la información que presenta la figura 12 muestra una serie de materiales, los cuales las personas sujetas de investigación mencionan que predominan en sus viviendas.

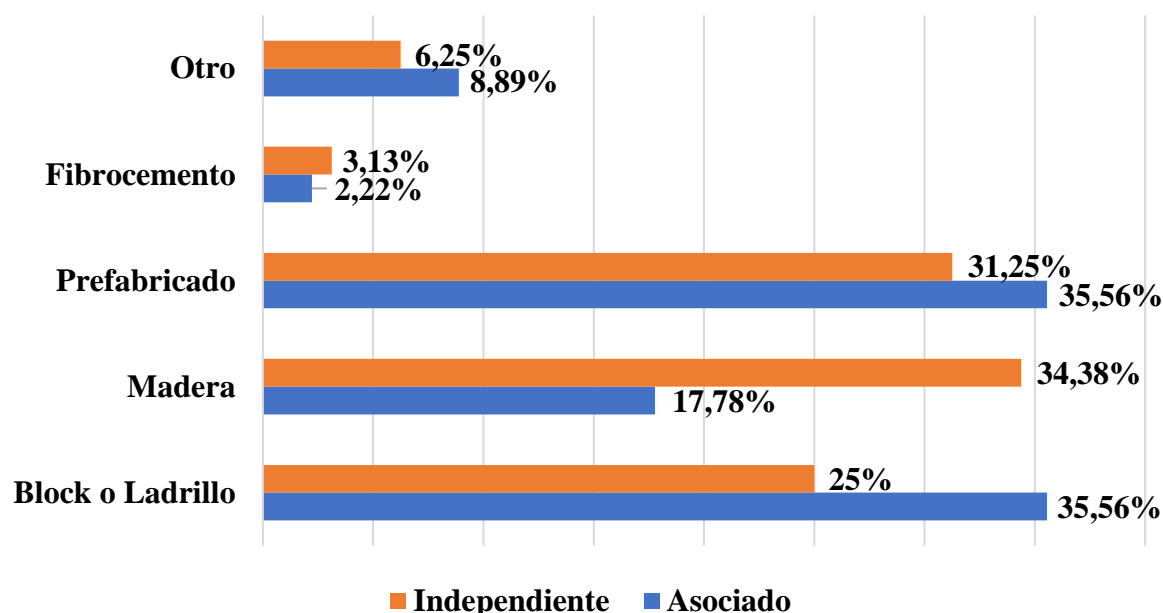


Figura 12 Características que poseen las viviendas de los productores asociados e independientes de Coopeagropal R.L. Nota. Figura realizada con los datos obtenidos del cuestionario aplicado a los productores asociados e independientes de Coopeagropal R.L, 2022.

De acuerdo con la información de la figura 12, donde se detallan las características de la vivienda, se observa que los productores asociados presentan una tendencia a tener viviendas de prefabricado, Block o ladrillo, dando en ambos casos un 35,56%, otro de los materiales predominantes en este grupo es la madera, representando el 17,78%. En el caso de los productores independientes el material predominante en sus viviendas es la madera con un 34,38%, seguido de viviendas construidas en prefabricado con un 31,25% y un 25% de Block o ladrillo.

Se logra determinar que los productores asociados tienden a tener una mayor capacidad de adquirir viviendas de prefabricado y Block o ladrillo, en comparación con los productores independientes donde la tendencia de estos es poseer casas de madera y prefabricado, enmarcando una diferencia significativa entre ambos grupos de estudio. Un aspecto por tomar en consideración es que las viviendas elaboradas con materiales como el prefabricado, block o ladrillo son más seguras, tienen mayor durabilidad y brindan mayor protección a sus habitantes, en cambio las casas construidas a base de madera suelen ser más propensas a sufrir daños a un corto plazo.

Las condiciones de la vivienda es un aspecto que se tiene presente dentro de la investigación, ya que permite determinar cómo se encuentran las viviendas de los productores, para identificar dichas condiciones se toman en cuenta aspectos como el estado de las paredes exteriores, paredes interiores, el techo, piso y la cocina de la vivienda de ambos grupos de productores, estas se evalúan siguiendo una escala de Likert, los resultados se exponen en la figura 13.

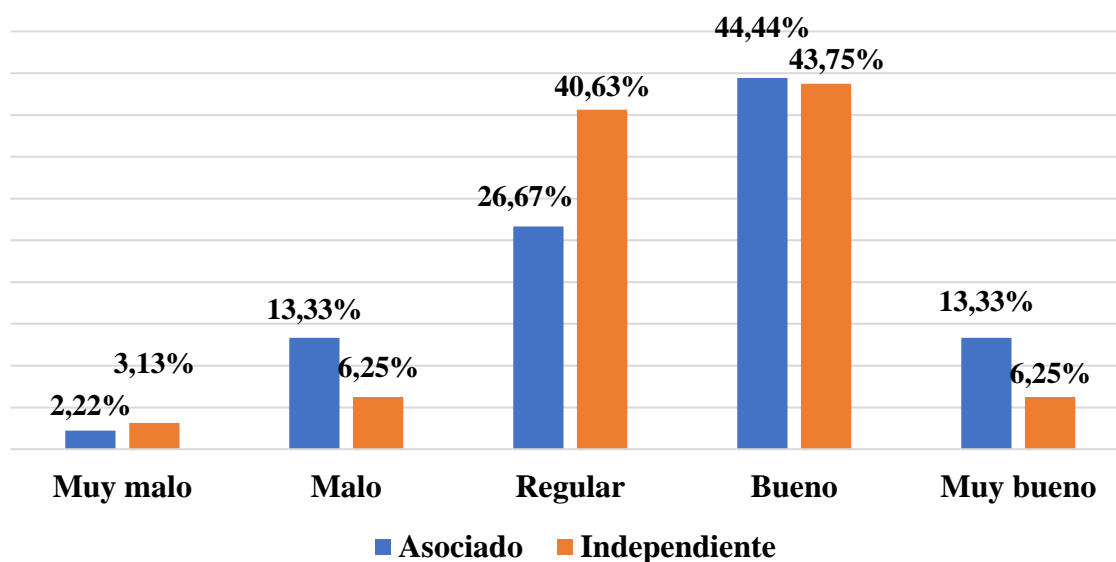


Figura 13 Condiciones de vivienda que poseen los productores asociados e independientes de Coopeagropal R.L.
Nota. Figura realizada con los datos obtenidos del cuestionario aplicado a los productores asociados e independientes de Coopeagropal R.L, 2022.

La figura 13 permite identificar cómo se encuentran las condiciones de la vivienda, donde el grupo control presenta una tendencia a que la condición de sus casas es “Buena” siendo un 44,44% y en el caso del grupo contrafactual esta condición representa un 43,75%, además, un 26,67% del grupo control indica que las condiciones de su vivienda están en estado “regular”, en esta misma condición, el grupo contrafactual presenta un 40,63%.

Se demuestra así que el grupo control presenta mejores condiciones en sus viviendas, esto en comparación con el grupo contrafactual, además se refleja que el grupo control tiene una diferencia entre “regular” y “bueno” significativa, mientras que en el grupo contrafactual dicha diferencia es relativamente baja. Considerándose que el grupo control tiene mayor posibilidad de tener sus viviendas en condiciones aptas para sus habitantes.

Dentro de los últimos elementos por considerar en el presente apartado está el relacionado al tipo de propiedad que poseen los productores asociados y productores independientes de Coopeagropal R.L., con el fin de determinar la capacidad adquisitiva de los productores en términos de propiedad, los resultados obtenidos se ven reflejados en la figura 14.

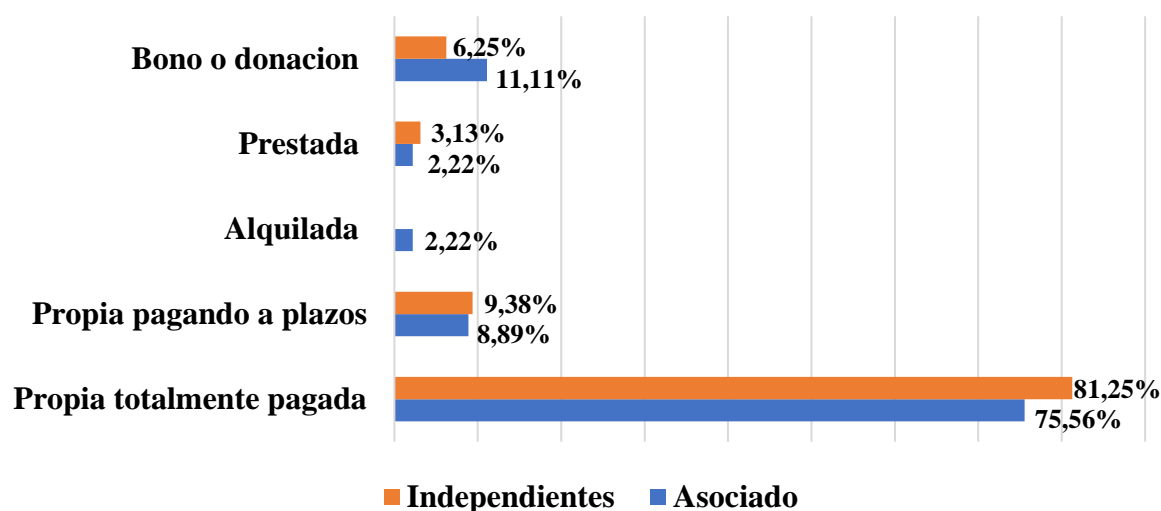


Figura 14 Tipo de propiedad que poseen los productores asociados e independientes de Coopeagropal R.L. Nota. Figura realizada con los datos obtenidos del cuestionario aplicado a los productores asociados e independientes de Coopeagropal R.L, 2022.

El tipo de propiedad que poseen los productores asociados y productores independientes tiende a ser propia totalmente pagada, siendo un 75,56% y un 81,25%, demostrando que los independientes presentan un porcentaje más alto en comparación con los asociados, por otra parte, los productores asociados poseen mayores beneficios en casas de bono en comparación con los independientes, siendo para los primeros un 11,11% y para los segundos un 6,25%.

Se permite exponer que, los productores independientes muestran una mayor tendencia a poseer casas propias totalmente pagadas, siendo un aspecto relevante debido a que en la actualidad contar con una vivienda propia se traduce como una alternativa para obtener liquidez en momentos donde se presenten dificultades; otro aspecto por considerar es que los productores asociados son los únicos que utilizan el alquiler como medio para contar con una vivienda.

4.5. Percepción de las Acciones Sociales de Coopeagropal R.L.

En el presente apartado se muestra el análisis de la información recolectada para identificar la percepción de los grupos de interés frente a la labor realizada en materia social por Coopeagropal R.L., haciendo énfasis en que la percepción de estos grupos de interés se entiende como una emoción que llega a los sentidos, debido a un criterio o reacción en torno a las sensaciones que las personas tienen de algo en los cuales se encuentran inmersos.

La información recolectada proporciona conocer la percepción sobre lo que piensan estos grupos de las actividades, programas, desempeño y condiciones de la empresa, a continuación, se muestran el análisis de los resultados obtenidos del cuestionario 2 (Anexo 5) aplicado a la comunidad ubicada en un radio de 1 kilómetro a la redonda de la cooperativa, del cual se obtiene un total de 54 respuestas, tomando en cuenta que un 87% de las personas encuestadas indica no tener ningún tipo de relación directa con la cooperativa.

4.5.1. Condiciones Legales

Las condiciones legales se entienden como una ley, condición o norma, que debe cumplirse por parte de una persona física o jurídica, y que pueden brindar exenciones o beneficios, además este elemento es de importancia, ya que permite a las organizaciones estar acorde a lo establecido en el ámbito legal, mantener una imagen adecuada ante la sociedad y evitar posibles sanciones por incumplimientos. Por esta razón entre los aspectos por considerar en el presente estudio, se encuentran las condiciones legales.

Uno de los elementos por considerar es el determinar el conocimiento que poseen los grupos de interés acerca de las condiciones legales que tiene Coopeagropal R.L., en su calidad de cooperativa, permitiendo identificar qué tan informados se encuentran estos grupos, ya que es una información de libre acceso, la cual tiene un alto grado de relevancia. La figura 15 refleja el conocimiento de las condiciones legales por parte de los grupos de interés.

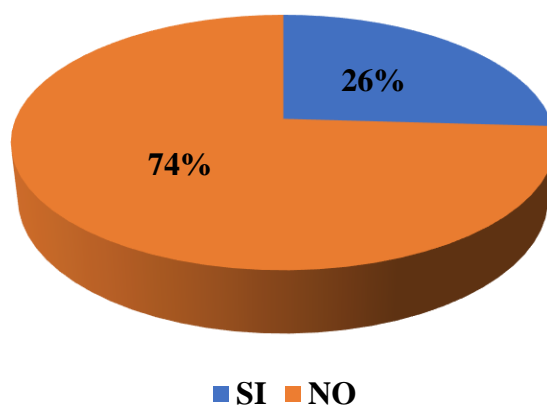


Figura 15 Conocimiento de los grupos de interés sobre las condiciones legales de la cooperativa. Nota. Figura realizada con los datos obtenidos del cuestionario de percepción aplicado al grupo de interés, 2022.

En la figura 15 se logra observar que un 26% de los encuestados indican sí conocer las condiciones legales que rigen a Coopeagropal R.L., mientras que un 74% expresan no conocer sobre aspectos legales que regulan a la cooperativa. Evidenciando que pocas personas conocen que existen leyes que rigen a las cooperativas de nuestro país, demostrando así que la mayoría desconocen sobre los beneficios que perciben este tipo de organizaciones.

4.5.2. Labores Sociales

Las labores sociales son acciones que realizan las empresas enfocadas en las personas con las que mantiene una relación directa e indirecta con la organización, donde el ente realiza acciones voluntarias poniendo a disposición recursos financieros, técnicos y humanos, permitiéndoles así contribuir a mejorar su calidad de vida y que además la entidad genere un valor agregado para las personas y la organización.

Entre los elementos por considerar en el estudio está determinar el nivel de conocimiento que tienen las personas sobre las labores sociales que desempeña Coopeagropal R.L., dirigidas a sus grupos de interés. En la figura 16 se expone el grado de conocimiento de las personas sobre las acciones sociales realizadas por la cooperativa.

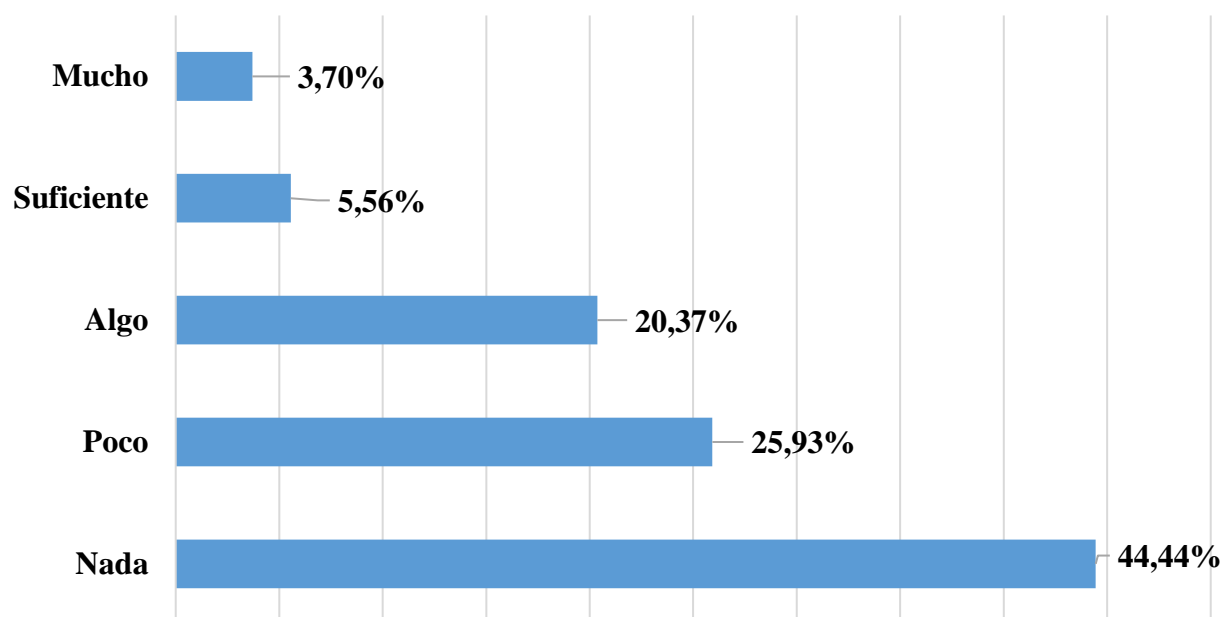


Figura 16 Conocimiento de los programas sociales de Coopeagropal R.L. Nota. Figura realizada con los datos obtenidos del cuestionario de percepción aplicado al grupo de interés, 2022.

De acuerdo con los datos obtenidos y reflejados en la figura 16, el 44,44% de los encuestados indica no tener ningún conocimiento sobre dichos programas, un 25,93% expresa conocer “poco”, un 20,37% conoce “algo”, un 5,56% sabe “suficiente” y únicamente un 3,70% dice saber “mucho” sobre los programas sociales implementados por la cooperativa. Demostrando así que casi un 50% de la población no conoce “nada” acerca de los programas que esta implementa y aquellos que indican conocer “suficiente” y “mucho”, siendo un 9,26%, expresan que tienen conocimientos gracias a familiares que están inmersos en la cooperativa o también porque años atrás habían laborado en Coopeagropal R.L.

Otro aspecto por tomar en cuenta relacionado a las labores sociales es el conocer el nivel de participación de los grupos de interés en los programas aplicados por la cooperativa, recalando que la participación es un aspecto relevante por tomar en cuenta, ya que permite determinar qué tanto se involucran en las actividades sociales que esta implementa, en la figura 17 se refleja el porcentaje de participación de la población en los programas sociales.

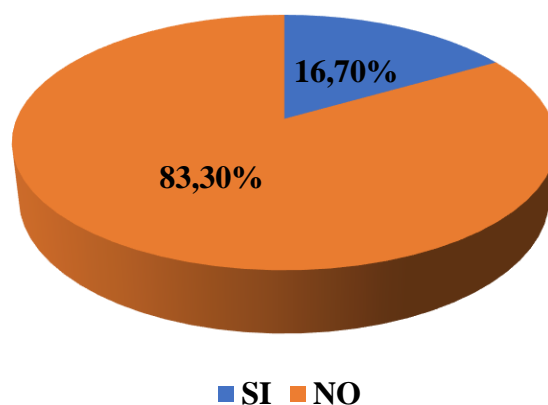


Figura 17 Participación en los programas sociales de Coopeagropal R. L. Nota. Figura realizada con los datos obtenidos del cuestionario de percepción aplicado al grupo de interés, 2022.

Según la información presentada en la figura 17, un 83,30% indica no participar en actividades sociales realizadas por la cooperativa, mientras que un 16,70% sí participan de dichas actividades sociales. Reflejando esto que la mayoría de la población además de no conocer sobre estos programas tampoco han sido partícipes de las actividades realizadas, esto a raíz de la disminución de la cantidad de actividades que la cooperativa realiza y también la poca publicidad de las actividades.

El acceso y aprovechamiento son otros de los elementos por considerar en el presente estudio, donde acceso se entiende como la facilidad de poder llegar a algún lugar, este un aspecto importante al momento de planear una actividad o acto en cualquier tipo de organización, debido a que si se desea llegar a potenciales beneficiarios y/o clientes debe seleccionarse un punto estratégico mediante el cual la mayor cantidad de personas puedan llegar con facilidad, además dichas actividades deben planearse a medida que sean provechosas, ya que las personas planifican su tiempo para poder acceder a las mismas, por ende, las actividades deben buscar que las personas obtengan el mejor beneficio posible.

En el presente estudio es necesario determinar el acceso y aprovechamiento que han tenido los grupos de interés sobre las actividades realizadas por Coopeagropal R.L., de manera que permita conocer cómo estos perciben dichas labores. En la figura 18 se exponen los resultados obtenidos sobre el acceso y aprovechamiento que han tenido los habitantes cercanos a Coopeagropal R.L.

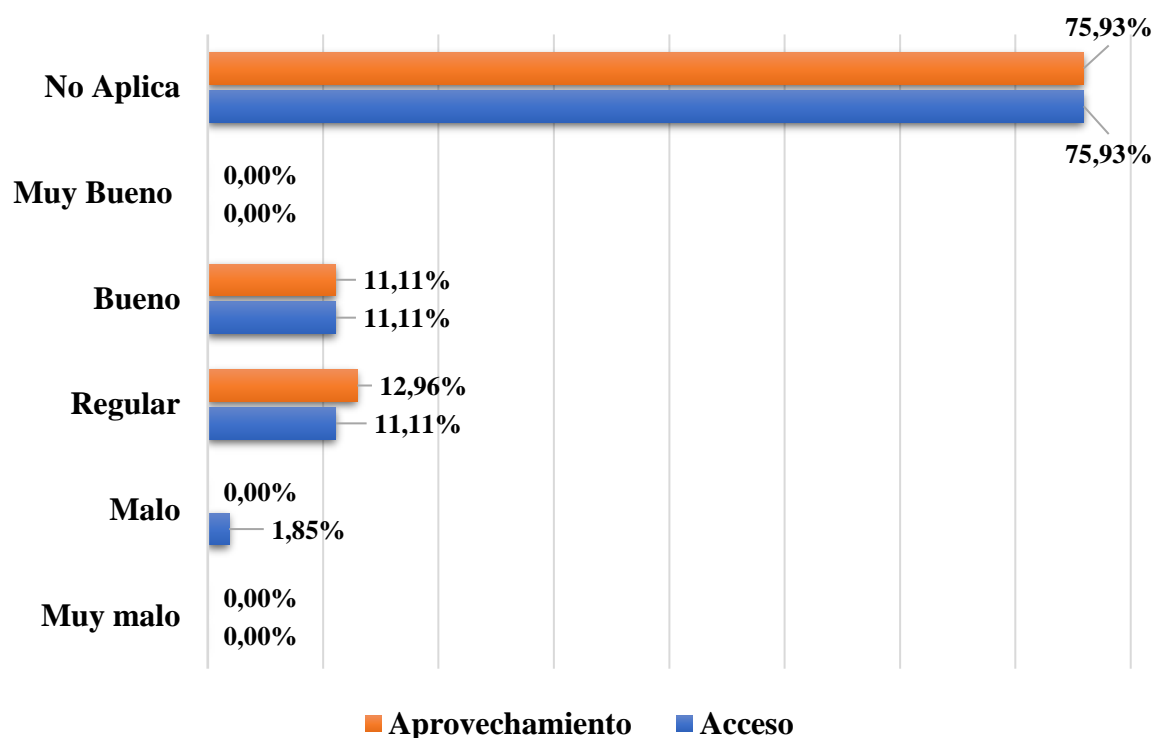


Figura 18 Acceso y Aprovechamiento de los programas sociales realizados por Coopeagropal R.L. Nota. Figura realizada con los datos obtenidos del cuestionario de percepción aplicado al grupo de interés, 2022.

Según la figura 18 los grupos de interés presentan diversas respuestas en relación con el acceso y aprovechamiento de los programas brindados por la cooperativa, en el caso del acceso un 1,85% indican que ha sido “malo”, un 11,11% expresan que ha sido “regular” un 11,11% mencionan que ha sido “bueno” y un 75,93% dijeron que “no aplica” debido a que no han sido partícipe de las actividades. Por otra parte, en lo relacionado al aprovechamiento han indicado un 12,96% que estas actividades han sido “regulares”, un 11,11% dicen que “bueno” y un 75,93% “no aplica”.

Es posible evidenciar que la población indica que el acceso a las actividades ha sido “regular” y “bueno” dando un 11,11% para cada uno, demostrando que no ha sido fácil para ellos el acceder a las actividades, también un 12,96% y un 11,11% expresan que el aprovechamiento de las actividades ha sido “regular” y “bueno” siendo esto uno de los aspectos por mejorar, además una tercera parte de la población se abstuvo de responder debido a que no han sido partícipes en ninguna de las actividades realizadas por la cooperativa.

4.5.3. Percepción

La percepción es la forma en que las personas sienten, interpretan y reciben lo que los rodea, esto a través de los sentidos, que le permite crear una opinión de la realidad, por ello es relevante identificar cómo los grupos de interés perciben las acciones realizadas por la cooperativa, de modo que brinde la posibilidad de tener un panorama que genere información para conocer la opinión de los habitantes y determinar si se está incurriendo en algún fallo y se requieran mejoras. En la figura 19, se detalla la importancia que tiene para los grupos de interés los programas sociales ejecutados por la cooperativa.

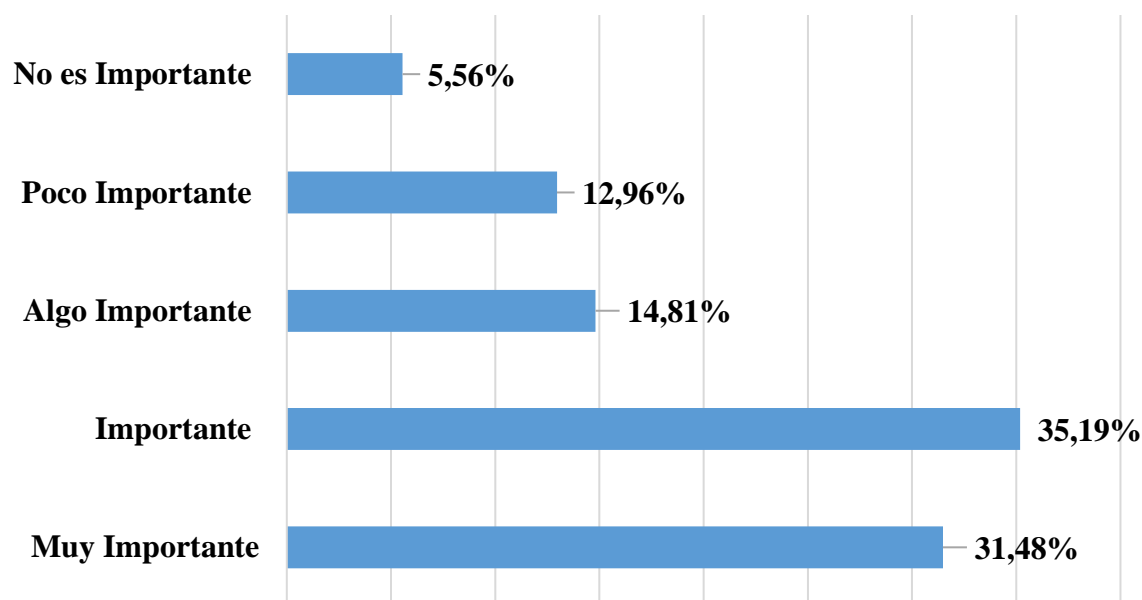


Figura 19 Importancia de los programas sociales de Coopeagropal R. L. Nota. Figura realizada con los datos obtenidos del cuestionario de percepción aplicado al grupo de interés, 2022.

Según la figura 19 demuestra que el 35,19% considera “importante” las labores sociales de la cooperativa, un 31,48% considera que son “muy importantes”, el 14,81% dice que son “algo importante”, un 12,96% indican que son “poco importantes” y por último el 5,56% considera que “no es importante”. Determinando así que para los stakeholders de Coopeagropal R.L., las acciones sociales son importantes, ya que más de un 50% los enmarcan como “muy importante” e “importante”, esto demuestra que las labores realizadas sí son valoradas por los habitantes.

La satisfacción de las labores sociales es otro de los elementos por considerar en el presente estudio, ya que esta establece cómo una acción puede modificar las expectativas de las personas respecto a una determinada acción, por esto se pretende conocer cuál es el nivel de aceptación de los grupos de interés sobre las actividades de la cooperativa, en la figura 20, se demuestra la satisfacción con las labores sociales.

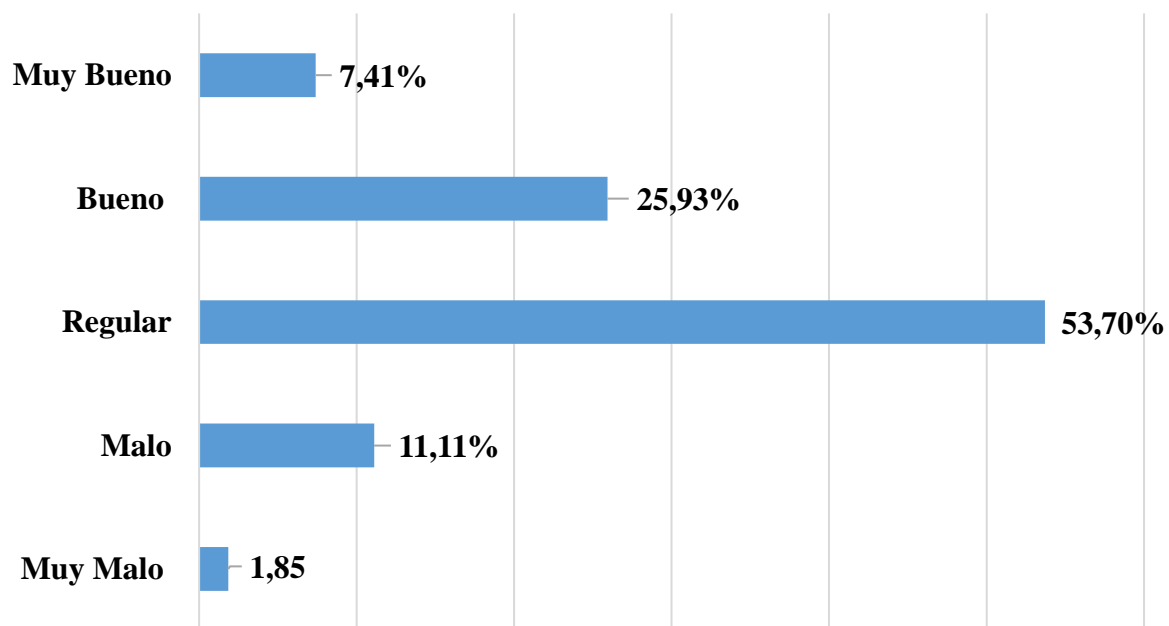


Figura 20 Satisfacción con las labores sociales de Coopeagropal R. L. Nota. Figura realizada con los datos obtenidos del cuestionario de percepción aplicado al grupo de interés, 2022.

De acuerdo con los datos obtenidos y reflejados en la figura 20, indican que para el 53,70% de las personas encuestadas, su grado de satisfacción es “regular”, un 25,93% dice que es “bueno”, un 11,11% indica que posee “mala” satisfacción, el 7,41% consideran que han tenido “muy buena” satisfacción y un 1,85% determinan una “muy mala” satisfacción.

Se logra observar que más de un 50% de los habitantes determina un grado de satisfacción “regular”, identificándose como un área de mejora para la cooperativa, alineado a aumentar la satisfacción de sus stakeholders, que pueden incluirse en un futuro en categorías como “Bueno” y “Muy bueno”. Dentro de los datos relevantes se da que un 12,96% se encuentran insatisfechos debido a que no consideran de beneficio e importancia las acciones realizadas por Coopeagropal R.L.

Otro de los elementos de estudio es identificar qué tan beneficioso consideran los grupos de interés los programas realizados por Coopeagropal R.L., con la finalidad de conocer la percepción que estos grupos tienen de las labores sociales que desempeña la cooperativa, además esta información refleja qué tanto han aportado estas labores en la vida de las personas que han logrado acceder a las mismas. En la figura 21, se muestran los resultados obtenidos que determinan el grado de beneficio percibido.

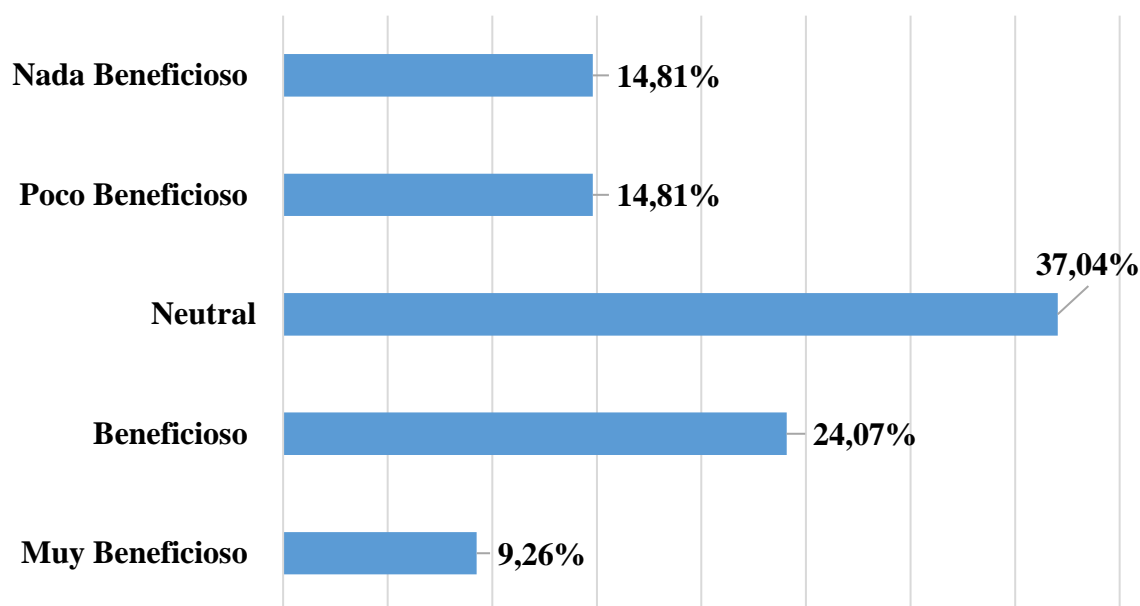


Figura 21 Beneficio de los programas sociales para los grupos de interés. Nota. Figura realizada con los datos obtenidos del cuestionario de percepción aplicado al grupo de interés, 2022.

La figura 21 refleja los resultados obtenidos sobre el grado de beneficio de los habitantes acerca de los programas realizados por Coopeagropal R.L., dando como resultado que un 37,04% de estos consideran que los beneficios son “neutrales”, un 24,07% dicen que son “beneficiosos”, un 14,81% indica que es “poco beneficioso”, un 14,81% expresan que los programas son “nada beneficiosos” y un 9,26% considera que son “muy beneficiosos”.

De acuerdo con los datos recolectados, se demuestra que la mayor cantidad de la población, tienen un criterio neutral acerca de los programas implementados por la cooperativa, esto indica que no es positivo ni negativo, determinando así que Coopeagropal R.L., podría implementar acciones que logren cambiar el criterio de las personas a un resultado positivo.

Además, es necesario recalcar que un 29,62% de los habitantes indican que los programas aplicados por la cooperativa no les genera ningún tipo de beneficio, siendo esto un dato que la empresa debe tomarle una mayor consideración e implementar opciones de mejora. Por otra parte, el 33,33% de los habitantes expresan un criterio positivo acerca de las actividades que realiza la cooperativa, enmarcándolos como beneficiosos, reflejando que, aunque la población muestra una tendencia a no tener beneficios, sí existe una parte de la población que ha logrado percibir un beneficio.

4.6. Propuesta de Mejora Continua

En el presente apartado se expone la propuesta de mejora continua dirigida a Coopeagropal R.L., de acuerdo con los resultados obtenidos en el estudio, con el propósito de brindar una posible línea de acción en cuanto a aspectos por reforzar, rediseñar e implementar. Recalcando que para una organización el éxito está dado por la capacidad que tiene de mejorar constantemente sus productos, servicios y procesos, dicha mejora se genera cuando la empresa comprende sus debilidades, fortalezas y toma en cuenta experiencias pasadas para planificar sus acciones por mejorar.

El presente estudio elabora la siguiente propuesta de mejora continua con el objetivo de brindar apoyo a Coopeagropal R.L., en el proceso de identificación de áreas por mejorar, además de establecer una serie de posibles alternativas por implementar, que contribuyan al mejoramiento de las labores sociales dirigidas a los productores asociados, productores independientes y grupos de interés de la cooperativa, en búsqueda de que estas alternativas o cambios se traduzcan en mejoras en el servicio y la percepción de los stakeholders; además de que esta propuesta de mejora sea contemplada dentro del Plan Estratégico y en el Plan Anual Operativo de la cooperativa.

La propuesta de mejora continua se elabora siguiendo el proceso de identificación de las áreas por mejorar, detectando las principales causas del problema, formulando un objetivo, seleccionando las acciones de mejora, realizando una planificación para estas y finalmente asignándole un mecanismo de seguimiento

Tabla 16 *Matriz resumen de Mejora Continua.*

A continuación, se muestra un resumen de la propuesta de mejora continua elaborada para Coopeagropal R.L., de acuerdo con los resultados obtenidos en el presente estudio, donde se detallan cada una de las áreas por mejorar y lo que se requiere en cada una de ellas.

Área de Mejora	Objetivo	Tareas por implementar	Responsable de la tarea	Tiempo y recursos necesarios	Métodos de seguimiento
Programas Sociales	Desarrollar acciones que promuevan el crecimiento, creación e implementación de los programas sociales realizados por Coopeagropal R.L., según las necesidades de los stakeholders.	-Unificación de actividades sociales. -Crear 2 programas sociales para las actividades actuales. -Crear 2 programas con nuevos enfoques.	Departamento de Desarrollo Asociativo.	Tiempo: Primer semestre del 2023. Recursos: A criterio de la Empresa.	-Supervisiones periódicas. -Elaboración de informes.
Mecanismos para Controlar y Evaluar	Implementar mecanismos de control y evaluación para las diversas actividades sociales que desempeña Coopeagropal R.L.	-Asignar mecanismo de control a cada actividad. -Implementar 1 mecanismo de evaluación a cada programa.	Departamento de Desarrollo Asociativo.	Tiempo: Primer semestre del 2023. Recursos: A criterio de la empresa.	-Mecanismos de control implementados. -Mecanismos de evaluación implementados. -Elaboración de informes.

Actividades sociales enfocadas en Salud	Implementar acciones sociales en temas de salud que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de los stakeholders de acuerdo con sus necesidades.	<ul style="list-style-type: none"> -Crear 3 convenios anuales. -Brindar mayor acceso a convenios a productores independientes. -Realizar 2 ferias de salud por año. -Realizar 4 campañas por año. 	Departamento de Desarrollo Asociativo.	<p>Tiempo: Anual.</p> <p>Recursos: A criterio de la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Creación de convenios. -Grado de participación de los productores independientes. -Realización de ferias. -Elaboración de informes.
Actividades sociales enfocadas en Educación	Implementar acciones sociales en temas de educación que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de los stakeholders de acuerdo con sus necesidades educativas y de capacitación.	<ul style="list-style-type: none"> -Retomar la asignación de becas. -Establecer 2 convenios. -Impartir 5 cursos o capacitaciones. 	Departamento de Desarrollo Asociativo.	<p>Tiempo: Anual.</p> <p>Recursos: A criterio de la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Cantidad de becas asignadas. -Elaboración de informes. -Realización de cursos o capacitaciones.
Actividades sociales enfocadas en Vivienda	Establecer un programa de vivienda enfocado al bienestar de los stakeholders de Coopeagropal R.L., donde	<ul style="list-style-type: none"> -Implementar el Programa Vivienda. -Realizar una inspección cada tres años. 	Departamento de Desarrollo Asociativo.	<p>Tiempo: Anual.</p> <p>Recursos:</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Implementación del programa. -Realización de la inspección.

	se ayuda a subsanar necesidades en las viviendas de estos a través de diferentes acciones.	<ul style="list-style-type: none"> -Destinar fondos para el programa de vivienda. -Establecer 2 convenios anuales. 	A criterio de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> -Implementación de mecanismos para obtención de fondos.
				<ul style="list-style-type: none"> -Establecimiento de convenios. -Elaboración de informes.
Marketing	Implementar acciones de marketing, en búsqueda del mantenimiento de la buena reputación de la organización, así como la fidelización de los productores asociados y la afiliación de los productores independientes, tomando en cuenta también a la comunidad.	<ul style="list-style-type: none"> -Implementar 3 métodos de publicidad. -Amplitud de tiempo en campañas de publicidad. 	<p>Tiempo: Anual.</p> <p>Recursos: A criterio de la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Implementación de métodos de publicidad. -Duración de las campañas publicitarias. -Elaboración de informes.

Nota. Elaboración Propia.

A continuación, se detalla el proceso de mejora continua dirigido a Coopeagropal R.L., en la dimensión social.

Identificación de las áreas por mejorar

Al analizar los resultados obtenidos en el presente estudio se procede a identificar aquellas áreas que requieren ser mejoradas dentro de la organización, en el caso de Coopeagropal R.L., se identifican 6 áreas de mejora, las cuales se enlistan a continuación:

1. Programas Sociales.
2. Mecanismos para Controlar y Evaluar.
3. Actividades sociales enfocadas en Salud.
4. Actividades sociales enfocadas en Educación.
5. Actividades sociales enfocadas en Vivienda.
6. Marketing.

Primera área por mejorar: Programas Sociales.

Identificación de los problemas

La primer área que debe ser mejorada es en relación con los Programas Sociales, debido a que como se refleja en los resultados obtenidos, la cooperativa muestra una carencia de actividades que estén unificadas o integradas dentro de un programa específico que permita agrupar e identificar las actividades que se llevan a cabo en la cooperativa con mayor facilidad, ya que esto va a permitir a los encargados contar con mayor organización de la información, evitando la duplicidad de actividades sociales. En cuanto a los programas sociales como área de mejora, también es necesario que la cooperativa integre nuevos enfoques que permitan involucrar a una parte específica de la sociedad donde puedan dirigirse de manera directa.

Objetivo: Desarrollar acciones que promuevan el crecimiento, creación e implementación de los programas sociales realizados por Coopeagropal R.L., según las necesidades de los stakeholders, en el primer semestre del 2023.

Acciones de mejora, Planificación y Mecanismos de seguimiento.

Acción de mejora 1: Unificar las actividades sociales que se poseen dentro de los programas existentes.

Planificación para la acción 1

- Identificar aquellas actividades que actualmente no están contempladas dentro de un programa.
- Evaluar cuáles son las actividades que pueden ser unificadas e incluidas dentro de los programas que existen.
- Incluir y unificar las actividades que lo requieran dentro del programa.

Mecanismo de seguimiento para la acción 1

- Unificación de actividades en programas.
- Elaboración de un informe donde se verifique el número de actividades que han sido unificadas, para el primer semestre del 2023.

Acción de mejora 2: Crear al menos 2 programas donde se unifiquen las actividades que se realizan actualmente de acuerdo con un enfoque específico. Un ejemplo de esto es el “Programa de Desarrollo Infantil” el cual es un tipo de programa dirigido a la población menor de edad, donde se busca integrar diversas actividades, fechas de realización, responsables, entre otros.

Planificación para la acción 2

- Identificar aquellos temas específicos que la cooperativa abarca actualmente que no pudieron ser integrados dentro de ningún programa actual.
- Definir las actividades que se realizan actualmente y que serán integradas dentro del programa.
- Crear el programa de acuerdo con el enfoque identificado con sus respectivas actividades.

Mecanismo de seguimiento para la acción 2

- Creación de dos programas anuales donde se unifiquen actividades.
- Supervisión periódica por parte del encargado, donde se verifique el cumplimiento de los pasos propuestos en la planificación.
- Elaboración de un informe posterior a la supervisión, donde se detalle el avance obtenido.

Acción de mejora 3: Diseñar al menos 2 nuevos programas enfocados en temas que actualmente Coopeagropal R.L., no atiende. Un ejemplo de esto es un programa dirigido a atender específicamente a la comunidad en la cual la cooperativa genera mayor impacto, puede ser denominado “Programa de Bienestar Comunitario” o bien “Programa de Vivienda”.

Planificación para la acción 3

- Determinar si las actividades que se tienen actualmente se incluyeron dentro de los programas existentes, de lo contrario, crear nuevos programas.
- Realizar un estudio previo a los grupos de interés para conocer aquellas áreas que deben ser atendidas o son de relevancia para estos.
- Diseñar el programa de acuerdo con los resultados obtenidos del estudio previo.

Mecanismo de seguimiento para la acción 3

- Creación de 2 programas con nuevos enfoques.
- Supervisión periódica por parte del encargado, donde se verifique el cumplimiento de los pasos propuestos en la planificación.
- Elaboración de un informe posterior a la supervisión, donde se detalle el avance alcanzado.

Segunda área por mejorar: Mecanismos para Controlar y Evaluar.

Identificación de los problemas

La segunda área por mejorar es en relación con los Mecanismos para Controlar y Evaluar para las actividades de los programas sociales, la causa de esta mejora es debido a que los resultados muestran únicamente la existencia de un mecanismo de control basado en indicadores y en relación con los mecanismos de evaluación se carece totalmente de la existencia de estos, no obstante, el mecanismo con el que cuentan no siempre es el medio adecuado o aplicable para la actividad que

desean controlar, por ello se sugiere que la cooperativa implemente nuevos mecanismos que faciliten la medición y evaluación de sus actividades sociales.

Objetivo: Implementar mecanismos de Control y Evaluación para las diversas actividades sociales que desempeña Coopeagropal R.L., para el primer semestre del 2023.

Acciones de mejora, Planificación y Mecanismos de seguimiento.

Acción de mejora 1: Asignar al menos un mecanismo de control para cada una de las actividades de los programas sociales que la cooperativa posea.

Planificación para la acción 1

- Realizar un estudio acerca de aquellas actividades que no poseen actualmente un mecanismo de control.
- Identificar posibles mecanismos de control que sean aplicables a aquellas actividades que actualmente no poseen.
- Seleccionar, definir y establecer el mecanismo de control por utilizar según la actividad.

Mecanismo de seguimiento para la acción 1

- Mecanismo de control implementado para cada actividad.
- Elaboración de un informe que evidencie la incorporación de un mecanismo de control para cada actividad.

Acción de mejora 2: Implementar un mecanismo de evaluación para cada programa social de Coopeagropal R.L.

Planificación para la acción 2

- Investigar sobre los diferentes tipos de mecanismos de evaluación existentes.
- Identificar cuáles de los mecanismos de evaluación son los más adecuados para los programas que posee la cooperativa.
- Establecer los mecanismos de evaluación seleccionados para cada uno de los programas.

Mecanismo de seguimiento para la acción 2

- Mecanismos de evaluación implementados de acuerdo con la cantidad de programas.
- Elaboración de un informe que muestre la implementación de un mecanismo de evaluación para los programas.

Tercera área por mejorar: Actividades sociales enfocadas en Salud

Identificación de los problemas

Las actividades sociales enfocadas en el tema de salud es la tercer área por mejorar por parte de Coopeagropal R.L., ya que los resultados obtenidos reflejan lo siguiente: aproximadamente una tercera parte de los productores independientes no poseen acceso a los convenios de salud que la cooperativa realiza, lo cual crea una alta brecha entre productores asociados y productores independientes en temas de salud, esto genera efectos como, limitado acceso a mejorar sus condiciones de salud, teniendo en cuenta que en el núcleo familiar de estos, más del 50% presentan problemas de salud, de igual forma más de un 50% de asociados como independientes indican que no han participado en las ferias de salud de Coopeagropal R.L., y las principales causas son por el desconocimiento de dichas ferias y por no percibir el beneficio.

Objetivo: Implementar acciones sociales en temas de salud que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de los stakeholders de acuerdo con sus necesidades.

Acciones de mejora, Planificación y Mecanismos de seguimiento.

Acción de mejora 1: Establecer al menos 3 convenios anuales con empresas del área de salud que brinden sus servicios a los productores asociados y productores independientes.

Planificación para la acción 1

- Realizar una autoevaluación para reconocer la capacidad (recursos, tiempo y disponibilidad) de Coopeagropal R.L., para establecer nuevos convenios en términos de salud.
- En caso de tener la posibilidad de establecer nuevos convenios, evaluar cuántos convenios puede la organización establecer.
- Identificar las posibles empresas con las cuales se pueden establecer convenios.

- Establecer el convenio.

Mecanismo de seguimiento para la acción 1

- Creación de 3 convenios con empresas del área de salud.
- Elaboración de un informe anual donde se registren los avances en cuanto a la creación de nuevos convenios.

Acción de mejora 2: Brindar un mayor acceso a convenios en términos de salud que Coopeagropal R.L., dirige a los productores independientes. Un ejemplo de esto es: abrir un espacio para productores independientes dentro de aquellas actividades que se dirigen únicamente para productores asociados, donde los productores independientes deban brindar algún tipo de aporte, pero que al mismo tiempo les genere una mejor opción para acceder a servicios de salud y no quedar sin recibir el beneficio.

Planificación para la acción 2

- Identificar aquellas actividades que actualmente se dirigen únicamente a productores asociados.
- Evaluar cuáles actividades identificadas pueden ser dirigidas también a productores independientes.
- Buscar y establecer aquellos requisitos que deberán cumplir los productores independientes para poder participar de los convenios.
- En conjunto con el departamento de marketing, comunicar actividad y requisitos dirigidos a los productores asociados y productores independientes.

Mecanismo de seguimiento para la acción 2

- Grado de participación de los productores independientes en los convenios de salud de Coopeagropal R.L.
- Realizar un informe al finalizar cada actividad en el cual se indique el grado de participación de los productores independientes.

Acción de mejora 3: Retomar la realización de ferias de salud donde se hagan dos por año de manera semestral, tomando en consideración los siguientes aspectos: La ubicación de las ferias, en búsqueda de que estas se realicen en sectores estratégicos que faciliten el acceso a una mayor cantidad de personas; la integración de especialidades, donde se incorporen nuevas áreas de salud, un ejemplo de esto, según los datos obtenidos en el estudio pueden ser: odontología, oftalmología, urología y ginecología; mayor accesibilidad en cuanto a los precios que se establezcan, los cuales sean fijados de acuerdo con el contexto y condiciones de la población a la cual está dirigida la feria; y por último, ampliar la cantidad de días de realización de la feria, aspecto que fue recalcado por la población de estudio.

Planificación para la acción 3

- Identificar la posibilidad de realizar dos ferias de la salud por año de manera semestral.
- En caso de poder realizar las ferias de la salud, identificar zonas estratégicas para la ubicación de la feria.
- Determinar la zona en que se realizará la feria.
- Evaluar la posibilidad de incluir nuevas especialidades médicas dentro de la feria.
- En caso de que exista la posibilidad, indagar sobre aquellas empresas que deseen establecer convenios y participar en las ferias de salud.
- Establecer los convenios con las empresas dispuestas a ser partícipes de las ferias.
- Realizar un estudio acerca de los precios que se han aplicado en ferias de salud anteriores.
- Dialogar con los convenios participantes de las ferias para la fijación de precios acorde a la capacidad de pago de la población hacia la cual se dirige.
- Fijar los precios según el acuerdo entre Coopeagropal R.L., y las empresas participantes.
- Evaluar la posibilidad de ampliar la cantidad de días de las ferias, en comparación a las ferias anteriores.

Mecanismo de seguimiento para la acción 3

- Realización de 2 ferias al año de manera semestral, las cuales cumplan con los aspectos señalados en el apartado “planificación”.

- Elaboración de informes semestrales, donde se detallen las actividades realizadas y los avances alcanzados durante ese periodo.

Acción de mejora 4: Desarrollar al menos 4 campañas al año de tipo informativas y de concienciación en temas de salud, las cuales se dirijan a los diferentes grupos de interés y que estas sean realizadas en diversos sectores en los que la cooperativa opera, por ejemplo: en el sector de La Guaria (Piedras Blancas), La Plancha, Bella Luz y San Juan. Además, dentro de los temas por abordar en las campañas están: nutrición, sexualidad, prevención de enfermedades (diabetes, hipertensión) y envejecimiento saludable.

Planificación para la acción 4

- Realizar un estudio a la población que indique los temas de interés para campañas informativas y de concienciación.
- Definir los temas que serán tratados en las campañas.
- Realizar la planeación de las campañas, en cuanto a recursos, fechas, responsables y demás.
- Definir los sectores en los que se realizarán las campañas.
- Llevar a cabo las campañas según lo planeado.

Mecanismo de seguimiento para la acción 4

- Elaboración de 4 campañas anuales en temas informativos y de concienciación en el área de salud.
- Elaboración de informes trimestrales, donde se detallen las actividades, avances y sectores en cuanto a las campañas informativas y de concienciación durante ese periodo.

Cuarta área por mejorar: Actividades sociales enfocadas en Educación

Identificación de los problemas

La cuarta área por mejorar es la relacionada a las actividades sociales enfocadas en el tema de educación por parte de Coopeagropal R.L., esto debido a que los resultados obtenidos indican lo siguiente: un 72% de la población considera que Coopeagropal R.L., debe retribuir en mayor medida en educación, esto de acuerdo con las exenciones fiscales que posee como cooperativa, además, se evidencia que un 33,33% de los integrantes de los núcleos familiares de los productores

asociados poseen el beneficio de beca, sin embargo, solo una persona perteneciente a este grupo ha recibido beca por parte de Coopeagropal R.L., enmarcando la necesidad de que la cooperativa se esfuerce por promover e implementar nuevamente las ayudas en educación a través de becas.

Los resultados obtenidos reflejan también que, las personas desean que se impartan más cursos y capacitaciones tanto con los convenios que poseen actualmente (INA) o bien crear nuevos convenios con entidades educativas, además, es necesario que se considere la ubicación geográfica y los horarios donde se establezca la realización de estos, ya que la población indica que son elementos indispensables para tener un acceso adecuado a dichos cursos o capacitaciones. Por otra parte, un 70% expresa que los cursos deben ser gratuitos y un 28,6% que pueden ser de pago parcial; de igual forma, los datos arrojan que el 55,8% está interesado en capacitarse en temas agropecuarios, el 20,8% en tecnológicos y un 10,4% en temas de producción.

Objetivo: Implementar acciones sociales en temas de educación que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de los stakeholders de acuerdo con sus necesidades educativas y de capacitación.

Acciones de mejora, Planificación y Mecanismos de seguimiento.

Acción de mejora 1: Retomar la asignación de becas a productores asociados o a los integrantes de sus núcleos familiares.

Planificación para la acción 1

- Realizar una autoevaluación para identificar la capacidad (recursos, disponibilidad y tiempo) de Coopeagropal R.L., para asignar becas estudiantiles.
- En caso de tener la posibilidad de asignar becas estudiantiles, evaluar cuántas becas puede la organización otorgar.
- Promocionar el beneficio de beca para productores asociados, donde se indiquen los requisitos por cumplir.
- Identificar entre las personas interesadas en el beneficio de la beca cuáles cumplen los requisitos, para posteriormente asignarlas.

Mecanismo de seguimiento para la acción 1

- Cantidad de becas asignadas a personas que se encuentren estudiando.
- Elaboración de un informe anual donde se detalle la cantidad de becas asignadas, personas beneficiadas y monto destinado a las becas.

Acción de mejora 2: Establecer al menos 2 convenios anuales con instituciones educativas que brinden sus servicios a los productores asociados o a los integrantes de sus núcleos familiares.

Planificación para la acción 2

- Realizar una autoevaluación para reconocer la capacidad (recursos, tiempo y disponibilidad) de Coopeagropal R.L., para establecer nuevos convenios en términos de educación.
- En caso de tener la posibilidad de establecer nuevos convenios, evaluar cuántos convenios puede la organización establecer.
- Identificar las posibles instituciones educativas con las cuales se pueden establecer convenios.

Mecanismo de seguimiento para la acción 2

- Elaboración de 2 convenios anuales con instituciones educativas.
- Realización de informes semestrales donde se detallen los avances obtenidos en el establecimiento de convenios.

Acción de mejora 3: Impartir al menos 5 cursos o capacitaciones al año, en temas que sean de interés para los stakeholders de Coopeagropal R.L.

Planificación para la acción 3

- Realizar un estudio previo que permita identificar los temas de interés para impartir cursos o capacitaciones a los stakeholders de Coopeagropal R.L.
- Definir los temas de interés que serán abordados en los cursos o capacitaciones.
- Evaluar si la condición del curso puede ser de pago parcial o gratuito.
- Elaborar la planeación de los cursos y capacitaciones, en cuanto a recursos, fechas, responsables y demás.

- Definir la ubicación estratégica donde se llevarán a cabo los cursos o capacitaciones.
- Llevar a cabo los cursos o capacitaciones según lo planeado.

Mecanismo de seguimiento para la acción 3

- Realización de 5 cursos o capacitaciones anuales.
- Elaboración de informes semestrales, donde se detallen las actividades, avances y sectores en cuanto a los cursos y capacitaciones brindados durante ese periodo.

Quinta área por mejorar: Actividades sociales enfocadas en Vivienda

Identificación de los problemas

La quinta área por mejorar es en cuanto a las actividades sociales enfocadas en vivienda, esto debido a que los resultados obtenidos reflejan que la cooperativa actualmente no cuenta con un programa de vivienda, por ende, se recomienda que se establezca uno, donde se destinen fondos para el mismo, esto lo pueden lograr por medio de convenios con diversas instituciones que estén interesadas en unirse para el bienestar de los grupos de interés de la cooperativa, además, Coopeagropal R.L., debe realizar un tipo de visita a las casas de sus productores asociados e independientes para observar el estado de las viviendas de estos, ya que en los estudios realizados estos grupos indican que las condiciones de sus casas son buenas y regulares, pero relacionado a las paredes interiores un 40,30% enmarcan que las condición es regular, donde sus estructuras están dañadas y se deben ser mejoradas.

Objetivo: Establecer un programa de vivienda enfocado al bienestar de los stakeholders de Coopeagropal R.L., donde se ayuda a subsanar necesidades en las viviendas de estos a través de diferentes acciones.

Acciones de mejora, Planificación y Mecanismos de seguimiento.

Acción de mejora 1: Implementar un “Programa de Vivienda” que integre distintas acciones para mejorar las condiciones de vida en términos de vivienda de los productores asociados y productores independientes, en el mediano plazo.

Planificación para la acción 1

- Realizar una evaluación por parte de la cooperativa que indique la posibilidad de establecer un Programa de Vivienda.
- En caso de que exista la disponibilidad para crear el “Programa de Vivienda”, identificar las necesidades de los productores asociados y productores independientes.
- Definir las actividades de acuerdo con las necesidades identificadas para incorporarlas dentro del programa.

Mecanismo de seguimiento para la acción 1

- Implementación del “Programa de Vivienda”.
- Elaboración de un informe que detalle la creación del programa y los avances de este.

Acción de mejora 2: Realizar 1 inspección cada tres años para determinar el estado de las viviendas de los productores asociados y productores independientes.

Planificación para la acción 2

- Diseñar un formulario que integre preguntas acerca del estado de las viviendas de los productores asociados y productores independientes, para ello se pueden apoyar en los diseñados por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC).
- Aplicar el formulario cada tres años.
- Analizar la información recolectada a través del formulario y determinar cómo se encuentran las viviendas.
- De acuerdo con el análisis realizado, implementar acciones necesarias para subsanar las condiciones de vivienda identificadas.

Mecanismo de seguimiento para la acción 2

- Realización de 1 inspección cada tres años.
- Elaboración de un informe posterior a la supervisión realizada cada tres años, donde se detalle las necesidades identificadas y las posibles acciones por implementar para subsanar las mismas.

- Realización de informes anuales donde se detallen las acciones ejecutadas para subsanar los daños identificados.

Acción de mejora 3: Destinar fondos para el “Programa de Vivienda” en el cual se busque contar siempre con recursos disponibles para cualquier imprevisto que se presente en términos de vivienda para productores asociados y productores independientes, un ejemplo de ello, son los desastres naturales que pueden ocurrir de manera espontánea.

Planificación para la acción 3

- Realizar estudios sobre diferentes mecanismos mediante los cuales se logren dirigir recursos al Programa de Vivienda.
- Una vez identificados los mecanismos para destinar recursos al programa, definir un monto estimado para este.

Mecanismo de seguimiento para la acción 3

- Implementación de un mecanismo para la obtención de fondos.
- Realización de un informe donde se indique la implementación del mecanismo y el monto destinado al programa.
- Elaborar un informe que detalle cómo y en qué se utilizaron los recursos.

Acción de mejora 4: Establecer al menos dos convenios anuales con empresas que apoyen la iniciativa de brindar recursos para vivienda a personas que lo necesiten.

Planificación para la acción 4

- Realizar una autoevaluación para reconocer la capacidad (recursos, tiempo y disponibilidad) de Coopeagropal R.L., para establecer nuevos convenios con empresas que deseen apoyar el programa de vivienda de la cooperativa.
- En caso de tener la posibilidad de establecer nuevos convenios, evaluar cuántos convenios puede la organización establecer.
- Identificar las posibles empresas con las cuales se pueden establecer convenios.
- Establecer los convenios.

Mecanismo de seguimiento para la acción 4

- Establecimiento de 2 convenios anuales con empresas.
- Elaboración de un informe anual donde se registren los avances en cuanto a la creación de nuevos convenios.

Sexta área por mejorar: Marketing

Identificación de los problemas

El marketing es la sexta área por mejorar por parte de Coopeagropal R.L., esto debido a que en los resultados obtenidos se refleja la necesidad de mejorar las acciones de publicidad y promoción de las actividades de desarrollo social que la cooperativa realiza, de acuerdo con los datos, el 44,4% de la población indica que desconoce completamente las acciones sociales de Coopeagropal R.L., el 25,9% conocen “poco”, un 20,4 % “algo” y únicamente el 3,7% conocen “mucho”, siendo este último un porcentaje bajo.

Demostrando así que realmente es necesario mejorar el método que utilizan para promocionar estas actividades, además, las personas encuestadas mencionan que existe un nivel de comunicación relativamente bajo entre la cooperativa y los grupos de interés, por ende, se considera una de las áreas que necesita una mejora rápida y efectiva.

Objetivo: Implementar acciones de marketing, en búsqueda del mantenimiento de la buena reputación de la organización, así como la fidelización de los productores asociados y la afiliación de los productores independientes, tomando en cuenta también a la comunidad.

Acciones de mejora, Planificación y Mecanismos de seguimiento.

Acción de mejora 1: Implementar en el corto plazo al menos 3 nuevos métodos de publicidad, entre estos están, realización de afiches publicitarios en puntos estratégicos como paradas de buses, negocios, en las plantas de recepción de fruta de palma de Coopeagropal R.L., también a través del uso de perifoneo, videos corporativos que se compartan en las diversas plataformas digitales o redes sociales de la cooperativa.

Planificación para la acción 1

- Realizar un estudio acerca de aquellos mecanismos de publicidad que se ajusten a las necesidades de la cooperativa.
- Seleccionar los mecanismos más aptos e implementarlos en el marketing de la empresa.

Mecanismo de seguimiento para la acción 1

- Implementación de 3 nuevos métodos publicitarios.
- Elaborar un informe donde se detallen los resultados obtenidos de los cambios implementados y además demostrar qué tanta población recibe de manera efectiva el mensaje.

Acción de mejora 2: Ampliar el tiempo de duración de las campañas publicitarias, realizarlas desde un mes antes a la fecha establecida.

Planificación para la acción 2

- Evaluar cuánta debe ser la duración de cada campaña publicitaria.
- Establecer la duración de la campaña publicitaria.
- Promocionar con un mes de anticipación la realización de la actividad correspondiente con el tiempo de duración asignado.

Mecanismo de seguimiento para la acción 2

- Duración de 1 mes de las campañas publicitarias.
- Elaboración de un informe que detalle acerca de la duración de cada campaña publicitaria y los recursos destinados a estas.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En el presente capítulo se realizan las conclusiones obtenidas a través del estudio efectuado acerca del impacto en la Dimensión Social de Coopeagropal R.L., en los cantones de Corredores, Golfito y Osa, sobre los productores asociados y productores independientes, así como la percepción de los grupos de interés de dicha cooperativa. Además, se brindan en el presente apartado una serie de recomendaciones dirigidas a la cooperativa, esto de acuerdo con los resultados obtenidos y el análisis realizado.

5.1. Conclusiones

En primera instancia, la cooperativa debe estar consciente que la inversión que realiza en el ámbito social es alta, ya que no solo invierte recursos desde el punto de vista monetario, sino que también lo hace en tiempo, logística, capacitación y asesoría, por lo que los controles asociados a esas actividades de inversión, no solamente están justificados, sino que son necesarios y deben ser acordes con los objetivos que la empresa está persiguiendo, esto con el objetivo de aplicar los controles de manera eficiente, se puedan identificar áreas y procesos de mejora que ayuden a aumentar el impacto que los programas pretenden ofrecer a los stakeholders

Con respecto a la descripción de los programas sociales que posee la cooperativa se determina que cuentan con dos Programas Sociales, los cuales son el “Programa del Adulto Mayor” y el “Programa de Fomento Educativo”. Por lo cual, se concluye en este sentido que la cooperativa desarrolla actividades sociales las cuales están establecidas dentro de estos programas, además, cuenta con amplia cantidad de actividades que no se encuentran contempladas dentro de un programa específico, como por ejemplo, en el caso de las actividades enfocadas en salud, lo anterior refleja la necesidad que posee la cooperativa de crear nuevos programas o bien integrar aquellas acciones que realiza actualmente dentro de los programas existentes.

Se percibe, además, que la cooperativa refleja interés y disposición en la realización de actividades sociales que sean de beneficio para la comunidad, los productores asociados, productores independientes y demás stakeholders, sin embargo, se percibe también una carencia de iniciativa para llevar a cabo dichas actividades, brindar nuevas acciones, temas, estrategias y demás formas para alcanzar los objetivos de bienestar social.

En relación con los mecanismos de control, estos son el medio a través del cual la cooperativa mide el avance obtenido de los programas y acciones sociales que ejecutan, en el caso de Coopeagropal R.L., se concluye que utilizan los indicadores para realizar dicho control de acuerdo con cada actividad que realizan, por lo que la cantidad de mecanismos que poseen depende de la cantidad de actividades que desempeñen. Además, se percibe que los tipos de métodos de control no son variados, robustos o en algunos casos no se ajustan en su diseño, a las actividades que se requieren controlar, de modo que es necesario que la cooperativa implemente mecanismos de control óptimos, ágiles y con facilidad de aplicación; lo mismo se percibe en relación con la cantidad de mecanismos que actualmente tiene la empresa, contando con uno en específico, por lo cual se vuelve necesario que aumenten la cantidad de mecanismos implementados.

Se determina que, Coopeagropal R.L., al ser una empresa de alta relevancia para la comunidad donde opera, a nivel regional y a nivel país, debido sus actividades de industrialización a base de la fruta de palma aceitera, donde incluso realiza exportaciones y tiene presencia internacional, debe por lo tanto poseer mecanismos de control que se ajusten al tipo de empresa que se caracterizó, que sean innovadores, multifuncionales, automatizados a través de sistemas informáticos, que se enfoquen a lo que actualmente hacen las empresas, permitiéndoles de esta manera mantenerse acorde a las nuevas tendencias.

Los mecanismos de evaluación son aquellos métodos que emplean las empresas para medir el desempeño, beneficio o impacto de una determinada acción, lo cual en el caso de Coopeagropal R.L., es para evaluar los programas sociales, es posible concluir de acuerdo con la información obtenida, que dicha cooperativa no cuenta con mecanismos de evaluación para sus diversos programas y actividades en la Dimensión Social; esto genera que dicha organización debe establecer mecanismos que permitan evaluar las acciones realizadas, de manera que se pueda determinar mediante estos mecanismos cuánto es el alcance de cada una de las actividades sociales previamente establecidas en la empresa.

Existen mecanismos de evaluación que las empresas pueden utilizar para determinar el impacto o alcance obtenido de una acción específica en términos sociales, además, esto permite a las organizaciones identificar cuáles son aquellas fortalezas o debilidades de las labores realizadas, como también saber qué impacto están causando estas a sus stakeholders, recalcando que se busca

ocasionar la menor afectación a estos. Al implementar estos mecanismos de evaluación se debe considerar que actualmente existen diversos tipos y cantidades de mecanismos que se pueden implementar, desde tradicionales a sofisticados, pero en el caso de Coopeagropal R.L., implementarlos ya que no poseen y además de esto buscar que sean innovadores.

El impacto en términos de Salud de Coopeagropal R.L., en cuanto a los resultados obtenidos se permite concluir que, en relación con el tipo de acceso a consulta médica de tipo “pública” ha generado un impacto del 5% más en productores asociados y en cuanto al de tipo “privada” impacta en un 1,39% más en los productores independientes, y, por último, impacta en un 6,67% más en los asociados que pueden acceder a ambos tipos de consulta. Demostrando así que Coopeagropal R.L., genera un mayor impacto en los productores asociados en relación con el tipo de acceso a consulta médica.

En lo referente a la frecuencia de asistencia a consulta privada, se concluye que la cooperativa ha generado un impacto de 9,72% más en los asociados que asisten “una vez al año” a los centros de salud privados, además ha generado un impacto del 0,83% más en los asociados que asisten “2 veces al año o más”, así como un impacto del 6,67% más en los asociados que asisten “3 veces al año” y por último generó un impacto del 2,22% más en los asociados que asisten “2 veces al mes” a consulta médica privada. Por lo tanto, es posible concluir que Coopeagropal R.L. ha generado un mayor impacto en los productores asociados, permitiéndoles poder tener más acceso a este tipo de consulta.

En cuanto al acceso a convenios de salud con la cooperativa, se permite concluir que Coopeagropal R.L., ha impactado en un 40,34% más a los productores asociados que sí acceden a los convenios de salud que dicha cooperativa desarrolla e impacta en un 40,35% más en los productores independientes que no poseen acceso a los convenios en términos de salud con Coopeagropal R.L., por lo que se concluye que se da un impacto positivo en los productores asociados, ya que al tener una relación más directa con la cooperativa estos poseen mayores beneficios.

Es posible concluir en términos generales que los productores asociados son los que se han visto mayormente impactados por la cooperativa en términos de salud, como se muestra en los porcentajes anteriores, estos sobresalen de los independientes en los diferentes aspectos que fueron

estudiados en la presente investigación, esto se da a raíz de que la mayor cantidad de beneficios que perciben los productores asociados en comparación los productores independientes

El impacto en términos de educación por parte de Coopeagropal R.L., en cuanto a la relación edad y nivel educativo del núcleo familiar de los productores, se ha generado un impacto mayor en los productores asociados, es decir, se concluye que los asociados presentan una mayor congruencia en cuanto a la edad y el nivel educativo en el que se ubican las personas integrantes de los núcleos familiares, además es posible concluir que los productores asociados poseen núcleos familiares constituidos por una mayor cantidad de personas.

De acuerdo con el tipo de acceso a la educación, el impacto por parte de Coopeagropal R.L., en el acceso “público” ha sido de un 1,94% más en los asociados, mientras que el impacto en el acceso “privado” fue de un 3,13% más en los asociados y en el tipo de acceso “mixta” ha sido del 3,06% más los asociados. Por lo cual es posible concluir que se ha generado mayor impacto en los productores asociados de Coopeagropal R.L., para acceder a la educación, independientemente del tipo de acceso del que se trate.

A modo de conclusión, en términos de educación es posible indicar que los productores asociados de la cooperativa han sido impactados en mayor medida en comparación con los productores independientes, reflejando cómo los asociados sobresalen por encima de los productores independientes, en los diversos elementos tomados en consideración en aspectos educativos, haciendo notoria la necesidad de que la cooperativa implemente acciones que permitan involucrar a los productores independientes con el propósito de que Coopeagropal R.L., contribuya al mismo tiempo a mejorar el nivel educativo de estos, quienes forman parte de sus stakeholders.

En el aspecto de vivienda, el impacto que la cooperativa ha generado en relación con las características de estas ha sido en cuanto a “prefabricado” de un 4,31% más en los productores asociados, en “Block o ladrillo” el impacto ha sido de un 10,56% más en los asociados y en “madera” el impacto ha sido de un 16,6% más en los productores asociados, por lo que es posible concluir que los productores asociados han sido mayormente impactados, lo cual les ha permitido poseer viviendas con materiales que se caracterizan por brindar mayor seguridad, durabilidad y protección.

En relación con el impacto en las condiciones de vivienda que poseen los productores de Coopeagropal R.L., es posible concluir que en cuanto a una condición “Muy buena” se ha generado un impacto 7,08% más en productores asociados, en la condición “Buena” se ha dado un impacto del 0,69% más en los asociados, en la condición “Regular” el impacto ha sido un 13,96% más en los productores independientes, en cuanto la condición “Mala” el impacto generado ha sido de un 7,08% más en los asociados, por lo que de acuerdo con estos datos se concluye que ambos grupos se han visto impactados, sin embargo, en el caso de los asociados presenta un impacto más beneficioso, ya que como se determinó en las condiciones “Bueno” y “Muy bueno” estos sobresalen.

De acuerdo con el impacto en el tipo de propiedad que poseen los productores, generado por la cooperativa, en términos de “propia totalmente pagada” un 5,69% más en los productores independientes, en “propia pagando a plazos” un 0,49% más de impacto en los independientes, en “alquilada” el impacto ha sido directamente sobre los asociados en un 2,22%, en términos de “prestada” un 0,91% más de los productores independientes y por último, en “bono o donación” se da un impacto del 4,86% más en los asociados, por lo cual es posible concluir que los productores independientes han tenido un mayor impacto en el tipo de propiedad que poseen en comparación a los asociados, presentando una diferencia significativa en la mayoría de los elementos, esto se puede presentar a raíz de que poseen la opción de poder hacer entregas de sus productos a otras empresas y así generar un mayor beneficio para ellos.

En conclusión, en términos de vivienda el impacto que ha ocasionado la cooperativa sobresale en los productores asociados, tanto en el material de sus viviendas como en el estado de estas, sin embargo, en los productores independientes se destaca cierto grado de impacto relacionado al tipo de propiedad que poseen. Además, es necesario que la cooperativa redoble sus esfuerzos por desarrollar acciones enfocadas en vivienda, ya sea a través de la creación de un programa específico para esta área, establecimiento de convenios u otorgamiento de bonos/ayudas para atender daños ocasionados a las viviendas debido a incidentes naturales, permitiendo así que los grupos de interés de la cooperativa puedan mejorar su calidad de vida.

De acuerdo con las condiciones legales que posee la cooperativa, es posible concluir que los grupos de interés presentan un conocimiento casi nulo, representando un 74% de la población,

siendo esto alarmante, ya que el no conocer sobre las condiciones legales que rigen a las cooperativas, demuestra que a las personas se les dificulta identificar aquellas posibles formas de obtener ciertos beneficios a través de la responsabilidad que las cooperativas poseen de retribuir a la sociedad, además, que esto permite que las personas conozcan aquellos derechos que poseen al momento de verse afectados en su vida diaria por las diversas actividades comerciales que la empresa desempeña.

El conocimiento de las condiciones legales que rigen a una organización, permite que las personas al momento de ejercer su opinión lo realicen con el debido conocimiento y bajo argumentos sólidos, no solamente con opiniones sin ningún tipo de base legal o dato de algún tipo que brinde la posibilidad de sustentar dicha opinión; ante esto se vuelve necesario que Coopeagropal R.L., realice acciones encaminadas a informar a la población acerca de las condiciones legales que ésta posee, de igual forma los grupos de interés deben procurar ser personas que están en búsqueda de conocimiento, de modo que se informen sobre aspectos relevantes de la empresas en la que se encuentran inmersos.

Con respecto a las labores sociales, se concluye que la percepción de los grupos de interés de Coopeagropal R.L., en cuanto al conocimiento de los programas sociales que la cooperativa desempeña es mínimo, ya que el 70,37% expresó conocer “poco” y “nada”, dicha situación se presenta debido a la carencia de acciones publicitarias o de promoción de las actividades sociales que realiza, las cuales son de beneficio para sus stakeholders. Además, en cuanto a la participación en los programas sociales que realiza la cooperativa un 83,30% de la población no participa de estos, concluyendo así que, es un dato relevante para la cooperativa.

En cuanto al acceso y aprovechamiento a los programas sociales de Coopeagropal R.L., es posible concluir que un 11,11% de la población indican que los programas fueron “buenos” en ambos aspectos, esto demuestra que la cooperativa debe trabajar en la mejora de la percepción de estos aspectos, de modo que establezcan nuevas zonas geográficas las cuales sean accesibles para la gran mayoría de grupos de interés, así mismo en relación con el aprovechamiento, donde se busque que las acciones implementadas por la cooperativa sean provechosas para sus participantes, tomando en cuenta el factor tiempo, los temas por abordar y la metodología para llevar a cabo los programas, de manera que sean dinámicos y propicien la participación.

De acuerdo con la importancia de los programas sociales es posible concluir que la mayoría de la población los percibe como importantes, reflejándose en un 81,48%, demostrando así que, aunque la participación sea poca, no significa que no sean de valor para los stakeholders, permitiendo esto a la cooperativa trabajar en la mejora de estos y así poder aumentar ese nivel de percepción que los mismos tienen de sus labores. Por otra parte, la satisfacción que presenta la población en cuanto a las labores sociales realizadas por Coopeagropal R.L., se refleja en un 87,04% es buena, esto permite concluir que la población se encuentra satisfecha con aquellas acciones en labores sociales que conocen o en las cuales han participado, es necesario que la cooperativa a pesar de presentar resultados positivos busque métodos o mecanismos que le permitan mantener o aumentar dicho nivel de satisfacción.

En relación con los beneficios que generan los programas sociales, se concluye que la población mantiene una posición “neutral” ante dicha situación, con un 37,04%, demostrando que la cooperativa debe trabajar en implementar acciones que la población determine o perciba que son importantes y que generan un beneficio. Por último, se concluye de modo general que los grupos de interés perciben a Coopeagropal R.L., como una empresa que ha sido de beneficio para la región y en mayor medida para las comunidades cercanas a sus instalaciones, lo que permitió que se acrecentaran los aportes positivos a las personas como mayor empleo, tanto directos como indirectos y ayudas de diferentes tipos, a pesar de brindar muchos beneficios, actualmente la población percibe también que se han dejado de lado ciertas actividades que anteriormente se realizaban, así como el grado de importancia que le dan a ciertas problemáticas sociales y por último se refleja un descontento en cuanto a la comunicación de las labores sociales que realizan.

En cuanto a la propuesta de mejora continua, se concluye al finalizar el proceso de análisis e interpretación de la información recolectada que es necesaria la elaboración de esta, donde se reflejen las áreas que se identificaron y que deben ser mejoradas por parte de Coopeagropal R.L., en relación con sus actividades sociales, en esta propuesta se detallan cuáles son los pasos por seguir a través de una debida planificación, a esto se le asignan mecanismos de seguimiento con el propósito de determinar el nivel de alcance de las acciones de mejora propuestas. Finalmente, es posible concluir que, a través de una propuesta de mejora continua, la cooperativa puede tomar acción sobre las mejoras por realizar, esto a raíz de que la propuesta contempla lo requerido para

mejorar y aumentar los niveles de satisfacción de los stakeholders, así como aumentar el impacto que la cooperativa genera en estos.

5.2. Recomendaciones

En el presente apartado se exponen las recomendaciones requeridas, tomando en consideración los objetivos planteados para la investigación y los resultados obtenidos de la misma, esto se realiza con el propósito de brindar una visión acerca de cómo atender aquellas limitaciones o debilidades que fueron identificadas, las cuales contribuirán a mejorar el posicionamiento de Coopeagropal R.L., en el mercado a través de una mejora en su imagen corporativa y acciones sociales que realiza. Además, se proponen recomendaciones para futuras investigaciones que deseen realizarse en términos de estudios de impacto social.

A la empresa Coopeagropal R.L., se le sugiere realizar un estudio acerca de la situación actual en la cual se encuentran sus productores asociados y productores independientes, donde les permita obtener una línea base para futuros estudios de impacto social, tomando en cuenta que una línea base consiste en determinar la situación actual en la que se encuentra una población específica, para posteriormente identificar el cambio o impacto ocasionado por la aplicación de nuevas y diversas acciones o programas sociales.

Contemplar la realización de un estudio de impacto de Triple Balance donde se tome en cuenta la totalidad de productores asociados, productores independientes, colaboradores y un radio de mayor alcance de la población cercana a las instalaciones de la empresa, permitiendo así que la empresa puede contemplar mayores resultados del impacto generado en cada uno de los grupos, además, de poder conocer acerca de las opiniones, percepciones y recomendaciones, que estos tienen sobre las labores que realiza la empresa, así como determinar cuáles son las necesidades que estos tienen, es otra de las recomendaciones dirigidas a Coopeagropal R.L.

Es recomendable que se elaboren estrategias que permitan mitigar los impactos negativos que ocasiona Coopeagropal R.L., a raíz de las actividades que desempeña, en este orden de ideas, es importante mencionar que a través de la mitigación de impactos es posible reducir, evitar o compensar los efectos que se generan debido a la ejecución de una acción específica, estableciéndose una estrategia para cada caso, donde el fin sea mejorar los procesos que la empresa

realiza, donde las comunidades del área y grupos de interés de mayor influencia se ven afectados de alguna manera, esto como parte del objetivo de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) por parte de la empresa.

Implementar nuevos programas enfocados en la Dimensión Social donde se unifiquen aquellas actividades que actualmente se realizan, pero que no se ubican dentro de un programa específico y además, crear nuevos programas donde se atienden temas de relevancia social y de interés por parte de los stakeholders, tomando en consideración que para esto es necesario la realización de estudios previos que arrojen información acerca de las necesidades e intereses de estos, recalcando que la finalidad de los programas sociales es mejorar la calidad de vida de las personas en diferentes términos como en educación, erradicación de la pobreza, salud, entre otros.

Se recomienda implementar nuevos mecanismos de control para las diversas actividades de índole social y se establezcan mecanismos de evaluación para los programas de la Dimensión Social, esto debido a que según los resultados obtenidos se refleja que Coopeagropal R.L., actualmente no posee; recordando que el control y la evaluación forman parte del proceso administrativo dentro de las organizaciones, lo cual es de vital importancia, ya que permite detectar el nivel de alcance de los objetivos definidos previamente y de esta manera detectar si se requiere de la aplicación de medidas preventivas o de mejora.

Es recomendable que Coopeagropal R.L., promueva mejoras en la comunicación con sus productores asociados, productores independientes y la población en general, esto a raíz, de la identificación de deficiencias en cuanto a la comunicación con estos, percibiendo que desde el manejo de la información para contactar a los mismos presenta un limitado contacto, demostrando que no se tiene una buena línea informativa. De igual manera sucede en el caso de la población externa a la cooperativa, denotando un escaso conocimiento acerca de las actividades que se dirigen para beneficio de estos, donde más del 65% de la población indicaron desconocer de las actividades que la cooperativa realiza.

Actualizar la base de datos que integra la información de los productores asociados y productores independientes de Coopeagropal R.L., es otra de las recomendaciones que se brindan, esto debido a que al tener acceso a las bases de datos se identifica que las mismas carecen tanto de información como de datos actualizados; dicha recomendación es de relevancia para la empresa,

ya que el contar con la información adecuada de estos les permitirá fortalecer las relaciones y la comunicación, provocando en los productores un sentimiento de pertenencia con la cooperativa.

Se sugiere a Coopeagropal R.L., implementar la propuesta de mejora continua elaborada con base en los resultados obtenidos en el presente estudio, con la finalidad de poder tomar acción en cuanto a las deficiencias identificadas. Al mismo tiempo, se recomienda que dicha propuesta sea integrada dentro del Plan Anual Operativo (PAO) y el Plan Estratégico de la cooperativa, con el propósito de contar con una mejor aplicación de esta y así se cumpla con los objetivos de la empresa y se coadyuve a cumplir con la RSE.

Finalmente, se recomienda que otras empresas a nivel país implementen los estudios de triple impacto, permitiéndoles poder convertirse en empresas con Responsabilidad Social Empresarial al trabajar en busca de un bienestar económico, social y ambiental, esto otorga reconocimiento frente a otras organizaciones dentro del mercado y contribuye a incrementar el valor social de la empresa, demostrando una posición ética, transparente y responsable. Además, se recomienda que al finalizar la realización del estudio de triple impacto se compartan los datos obtenidos con los diferentes grupos de interés, esto como un mecanismo de rendición de cuentas, demostrando de esta manera la transparencia y el compromiso.

Referencias Bibliográficas

- Abramo, I., Cecchini, S., y Morales, B. (2019). *Programas sociales, superación de la pobreza e inclusión laboral. Aprendizajes desde América Latina y el Caribe*. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44602/1/S1900005_es.pdf
- Acevedo Téllez, J., y Piñeros, R. (2019). Evolución del reporte en sostenibilidad en Latinoamérica bajo los lineamientos del GRI (Global Reporting Initiative). *SIGNOS-Investigación en Sistemas de Gestión*, 11(2), 63-82. <https://www.redalyc.org/journal/5604/560460636003/html/>
- Aguirre Vara, R. (2014). Mejora Continua. <http://www.cmicvictoria.org/wp-content/uploads/2012/06/GU%C3%8DA-MEJORA-CONTINUA.pdf>
- Alayon, N. (1984). *Definiendo el trabajo social*. <http://biblioteca.clacso.edu.ar/ar/libros/historico/alayon.pdf>
- Alcántara Moreno, G. (2008). La definición de salud de la Organización Mundial de la Salud y la interdisciplinariedad. *Sapiens. Revista Universitaria de investigación*, 9(1), 93-107. <https://www.redalyc.org/pdf/410/41011135004.pdf>
- Alzate Sanz, J., y Orozco Toro, J. (2017). Stakeholders, actores estratégicos en la construcción de marca. *Anagramas Rumbos y Sentidos de la Comunicación*, 16(32), 95-109. <http://www.scielo.org.co/pdf/angr/v16n32/1692-2522-angr-16-32-95.pdf>
- Análisis y desarrollo social consultores. (2003). *Guía de Evaluación de Programas y Proyectos Sociales*. <https://www.plataformaong.org/ARCHIVO/documentos/biblioteca/6.pdf>
- Ander Egg, E. (2011). *Diccionario de Trabajo Social*. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2017/05/Diccionario-de-trabajo-social-Ander-Egg-Ezequiel.pdf>
- Anthony, R., y Govindarajan, V. (2007). *Sistemas de Control de Gestión*. McGraw Hill. <http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/L4033.pdf>

- Asenjo Ruiz, C. (2016). *Guía para el diseño, gestión y utilización de evaluaciones de programas y políticas públicas*. [http://sia.eurosocial-ii.eu/files/docs/1460977721-DT_45_guia%20de%20evaluacion\(montado\).pdf](http://sia.eurosocial-ii.eu/files/docs/1460977721-DT_45_guia%20de%20evaluacion(montado).pdf)
- Asmar Soto, S. (2020). *Colombia Ocupa La Cuarta Posición En El Escalafón Mundial De Países Más Productores De Aceite De Palma*. Agronegocios. <https://www.agronegocios.co/agricultura/colombia-cuarto-en-el-escalafon-mundial-de-paises-mas-productores-de-aceite-de-palma-3071339>
- Asociación Colombiana de Cooperativas. (2020). *Historia del cooperativismo mundial*. ASCOOP. <https://ascoop.coop/historia-del-cooperativismo-mundial/>
- Ávila Baray, H. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación*. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2006c/203/>
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la Investigación. Patria*. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Bartolomei Suárez, S. (2004). *¿Cómo preparar una propuesta?* http://uprati.uprm.edu/interns/fotos_grupo1/talleres/taller_1/comoprepararunapropuesta_a_ti.pdf
- Bernal Torres, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Pearson Educación. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bonilla Coto, D., Díaz Espinoza, R., Durán Saavedra, F., y Salazar Chacón, J. (2017). *Propuesta de un modelo de Responsabilidad Social para el Instituto de Fomento y Asesoría Municipal (IFAM) en busca de un mejor desarrollo para las comunidades del Gran Área Metropolitana* [Tesis de Licenciatura, Universidad de Costa Rica]. <http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/bitstream/123456789/13354/1/41261.pdf>

Cámara Nacional de Productores de Palma. (s.f.). *Historia*.
http://www.canapalma.cr/?page_id=1195

Cámara Nacional de Productores de Palma. (s.f.). *Sobre las diversas empresas industrializadoras*.
http://www.canapalma.cr/?page_id=3359

Carillo Huerta, M. (2010). *Programas sociales y perspectivas económicas para el desarrollo regional*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3790732>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (1998). *Gestión de programas sociales en América Latina*.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6255/1/S9800061_es.pdf

Comité Sectorial Regional Agropecuario Región Brunca. (2007). *Plan Regional de Desarrollo Agropecuario y Rural 2015-2018*.
http://www.infoagro.go.cr/InfoRegiones/Documents/PRDAR_2015-2018_Brunca.pdf

Constitución Política [Const.Pol.]. Art. 64. 7 de noviembre de 1949 (Costa Rica).

Coopeagropal R.L. (2018). Plan Estratégico 2018-2023.

Cooperativa Agroindustrial de Servicios Múltiples de Productores de Palma Aceitera R.L. (2020). *Información General*.

Cooperativa Agroindustrial de Servicios Múltiples de Productores de Palma Aceitera R.L. (2020). *Plan Anual Operativo*.

Cooperativa Agroindustrial de Servicios Múltiples de Productores de Palma Aceitera R.L. (2017). *Historia y Quiénes somos*. Coopeagropal R.L. <https://www.coopeagropal.co.cr/nosotros-cooperativa/>

Cooperativa Universitaria. (2016). *Historia del Cooperativismo en el mundo*. Cooperativa Universitaria. <https://www.cu.coop.py/index.php/institucional/historia-del-cooperativismo-en-el-mundo>

- Corresponsables. (2018). *143 empresas de América Latina son reconocidas internacionalmente como “Mejores para el mundo”*. Corresponsables. <https://www.corresponsables.com/actualidad/143-empresas-latam-reconocidas-internacionalmente-mejores-mundo>
- Crespo Amigo, J. (2007). *Estudio de Impacto Social y Económico, Proyecto Fondo de Inversión Social FIS de la División Andina de CODELCO* [Tesis, Universidad de Chile]. https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/106599/crespo_j.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Cruz Coria, E., Velázquez Castro, J., y Briones Juárez, A. (2019). *Formas, enfoques y tipos de investigación*. [https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P Presentaciones/icea/asignatura/turismo/2020/formas-tipos-investigacion.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/Presentaciones/icea/asignatura/turismo/2020/formas-tipos-investigacion.pdf)
- Da Silva, D. (2021). *Percepción del consumidor: ¿cómo te ven tus clientes?* Zendesk. <https://www.zendesk.com.mx/blog/percepcion-del-consumidor/>
- De Alvarado, E., De Canales, F., y Pineda, E. (1994). *Metodología de la Investigación, manual para el desarrollo de personal de salud*. Organización Panamericana de la Salud. <http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodologia%20de%20la%20Investigacion%20Manual%20para%20el%20Desarrollo%20de%20Personal%20de%20Salud.pdf>
- Deloitte Touche Tohmatsu Limited. (2011). *Sistema de Normatividad en las Organizaciones*. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/Gobierno-Corporativo/sistema-normatividad-otono11.pdf>
- Díaz Bravo, L., Torruco García, U., Martínez Hernández, M., y Varela Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*, 2(7), 162-167. <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>

- Díaz, C., y Pereyra, F. (2011). *El Balance Social*. https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5291/diaz-luis-pereyra-fernando-el-balance-social-2011.pdf
- Dulzaides Iglesias, M., y Molina Gómez, A. (2004). *Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso*. SciELO. <http://eprints.rclis.org/5013/1/analisis.pdf>
- Esquivel Valverde, A., León Robaina, R., y Castellanos Pallerols, G. (2017). Mejora continua de los procesos de gestión del conocimiento en instituciones de educación superior ecuatorianas. *Retos de la Dirección*, 11(2), 56-72. <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v11n2/rdir05217.pdf>
- Fachelli, S., y López Roldán, P. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Universidad Autónoma de Barcelona. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua_a2016_cap1-2.pdf
- Foretica. (2018). *Midiendo el valor del Impacto Social Empresarial Guía de herramientas de medición y valoración del Impacto Social Empresarial*. <https://foretica.org/wp-content/uploads/2018/12/midiendo-el-valor-del-impacto-social-empresarial-1.pdf>
- Fundación Empresarial para la Acción Social. (2014). *Las 30 empresas con mayor responsabilidad social en Centroamérica*. Fundemas. <https://fundemas.org/noticias-y-publicaciones/noticias-de-socios/479-las-30-empresas-con-mayor-responsabilidad-social-en-centroamerica>
- García Alcaraz, F., Alfaro Espín, A., Hernández Martínez, A., y Molina Alarcón, M. (2006). Diseño de Cuestionarios para la recogida de información: metodología y limitaciones. *Revista Clínica de Medicina de Familia*, 1(5), 232-236. <https://www.redalyc.org/pdf/1696/169617616006.pdf>
- García Córdova, F. (2002). *Recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionario*. <http://www.estadistica.mat.uson.mx/Material/elcuestionario.pdf>

- García García, A (2005). Vivienda, familia, identidad. La casa como prolongación de las relaciones humanas. (7) 17, 43-56.
<https://www.redalyc.org/pdf/607/60722197006.pdf>
- García López, M. (2015). La Cuenta del Triple Resultado o Triple Bottom Line. *Revista de Contabilidad y Dirección*, 20, 65-77. https://accid.org/wp-content/uploads/2018/11/LA_CUENTA_DEL_TRIPLE_RESULTADO.pdf
- Gertler, P., Martínez, S., Premand, P., Rawlings, L., y Vermeersch, C. (2017). *La evaluación de impacto en la práctica*. Grupo Banco Mundial. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/La-evaluaci%C3%B3n-de-impacto-en-la-pr%C3%A1ctica-Segunda-edici%C3%B3n.pdf>
- Global Reporting Initiative. (2013). *Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad*. <http://www.mas-business.com/docs/Spanish-G4.pdf>
- González Alcaide, G., y Gómez Ferri, J. (2014). La colaboración científica: principales líneas de investigación y retos de futuro. *Revista Española de Documentación Científica*, 34(7). <http://dx.doi.org/10.3989/redc.2014.4.1186>
- Grajales, T. (2000). *Tipos de Investigación*. <https://cmappublic2.ihmc.us/rid=1RM1F0L42-VZ46F4-319H/871.pdf>
- Guerrero Dávila, G., y Guerrero Dávila, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Patria. <https://www.editorialpatria.com.mx/pdf/9786074384086.pdf>
- Gutiérrez Orellana, A. (2014). *Innovación y Responsabilidad Social de la empresa* [Tesis, Universidad de Oviedo]. https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/40096/TFM_AndreaGutierrezOrellana.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill.

Hurtado Hoyo, D., Losardo, R., y Bianchi, R. (2021). Salud plena e integral: un concepto más amplio de salud. *Revista de la Asociación Médica de Argentina*, 132(1), 18-25. <https://eliashurtadohoyo.org/wp-content/uploads/2021/04/Salud-plena-e-integral.pdf>

Instituto de Desarrollo Rural. (2014). *Informe de caracterización básica, territorio sur bajo (Corredores, Golfito, Osa)*. <https://www.inder.go.cr/osa-golfito-corredores/Caracterizacion-Osa-Corredores-Golfito.pdf>

Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura. (2018). *Formulación, ejecución y evaluación de la estrategia*. <http://repositorio.iica.int/bitstream/handle/11324/7044/BVE18040204e.pdf?sequence=1>

Instituto Nacional de Estadística y Censo. (2011). *Censos Nacionales de Población y Vivienda 2000 y 2011. Indicadores Cantonales, Puntarenas*. <https://www.inec.cr/sites/default/files/documentos-biblioteca-virtual/reindicadorcantonalpuntarenas.pdf>

Instituto Nacional de Estadística y Censo. (2011). *X Censo Nacional de Población y IV de Vivienda 2011*. <http://www.inec.go.cr/sistema-de-consultas>

Instituto Nacional de Estadística y Censo. (2011). *X Censo Nacional de Población y IV de Vivienda 2011. Indicadores sobre la estructura de la población*. <http://sistemas.inec.cr:8080/bininec/RpWebEngine.exe/Portal?BASE=CP2011&lang=esp>

Instituto Nacional de Estadística y Censo. (2017). *Proyección de la Población*. <http://services.inec.go.cr/proyeccionpoblacion/frmproyec.aspx>

Instituto Nacional de Fomento Cooperativo. (2019). *Historia del cooperativismo Mundial*. INFOCOOP. <https://www.infocoop.go.cr/historia-cooperativismo-mundial>

Instituto Nacional de Fomento Cooperativo. (2019). *Historia del cooperativismo costarricense*. INFOCOOP. <https://www.infocoop.go.cr/index.php/historia-cooperativismo>

Instituto Nacional de Fomento Cooperativo. (2019). *Legislación*. INFOCOOP.
<https://www.infocoop.go.cr/index.php/legislacion>

Instituto Nacional de Fomento Cooperativo. (2019). *Organismos Sector Cooperativo*.
INFOCOOP. <https://www.infocoop.go.cr/organismos-del-sector-cooperativo>

Instituto Nacional de Fomento Cooperativo. (2019). *Sectores*. INFOCOOP.
<https://www.infocoop.go.cr/index.php/sector-cooperativismo>

Jiménez Rojas, O. (2016). *Proyecto de ley*. <http://www.aselex.cr/boletines/Proyecto-20200.pdf>

KPMG Costa Rica. (2019). *Gestión de la Sostenibilidad*.
https://www.aedcr.com/sites/default/files/docs/gestion_de_la_sostenibilidad_2019-2020_informe.pdf

Kristaa Korhonen, L. (2020). *Economía del Bien Común: Revisión de la literatura y conexiones entre el Balance del Bien Común 5.0 y los Estándares GRI*. <https://rodin.uca.es/handle/10498/24265>

La republica.net (martes, 19 de octubre de 2021). *Cooperativas, una opción más para impulsar el crecimiento económico*. La republica.net.
<https://www.larepublica.net/noticia/cooperativas-una-opcion-mas-para-impulsar-el-crecimiento-economico>

León, A. (2007). *Qué es la educación*. (11) 39, 595-504.
<https://www.redalyc.org/pdf/356/35603903.pdf>

Lete del Río, M. (09 del 2016). *Condición Legal. Plataforma Digital de Economía, Derecho y otras Ciencias Sociales y Humanas*. <https://leyderecho.org/condicion-legal/>

Ley 4179 de 1968. Ley de Asociaciones Cooperativas y de creación del INFOCOOP. 22 de agosto de 1968. D.O. No. 195

Ley 6437 de 1980. Ley de la obligatoriedad de la enseñanza del cooperativismo. 15 de mayo de 1980. D.O. No. 106

Ley 8634 de 2008. Ley Sistema de Banca para el Desarrollo. 01 de septiembre de 2016. D.O. No. 229.

Leyva Herderson, M., y Sánchez Cabrera, R. (2019). Procedimiento para garantizar la calidad del proceso de evaluación del desempeño del desarrollo en la universidad de las Tunas. *Revista Atlante: Cuadernos de educación y desarrollo*.
<https://www.eumed.net/rev/atlante/2019/01/desempeno-universidad-tunas.html>

Li Bonilla, F. (2012). *El modelo cooperativo costarricense: un enfoque organizacional aplicado a la experiencia costarricense* [Tesis de Doctoral, Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica].
https://www.researchgate.net/publication/273134140_EL_MODELO_COOPERATIVO_COSTARRICENSEUN_ENFOQUE_ORGANIZACIONAL_APLICADO_A_LA_EXPERIENCIA_COSTARRICENSE

Malhotra Naresh, K. (2008). *Investigación de mercados*. Pearson Educación.
<http://www.elmayorportaldegerencia.com/Libros/Mercadeo/%5BPD%5D%20Libros%20-%20Investigacion%20de%20Mercados.pdf>

Maranto Rivera, M., y González Fernández, M. (2015). *Fuentes de Información*. <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16700/LECT132.pdf>

Martínez Carazo, P. (2006). El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica. *Pensamiento y gestión*, (20), 165-193.
<https://www.redalyc.org/pdf/646/64602005.pdf>

Martínez Nogueira, R. (1998). *Los proyectos sociales: de la certeza omnipotente al comportamiento*

estratégico. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6245/1/S9800060_es.pdf

Micobe. (2013). Definiendo el alcance de una investigación: exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa. *Pensamientos de sistemas.* <https://pensamientodesistemasaplicado.blogspot.com/2013/03/definiendo-el-alcance-de-una.html>

Miler Daen, S. (2011). Tipos de investigación científica. *Revista de actualización clínica.* 9. <https://es.scribd.com/document/398282201/Tipos-de-investigacion-cientifica-pdf>

Ministerio de Economía, Industria y Comercio. (2017). *Política Nacional de Responsabilidad Social.* https://www.meic.go.cr/meic/documentos/8qt7vsn4p/Guia_InformesRS_120418.pdf

Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. (2006). *Diagnóstico socioeconómico, Región Brunca, 2006.* <http://www.infoagro.go.cr/Inforegiones/RegionBrunca/Documents/DIAGN%C3%93STICO%20REGION%20BRUNCA%202006%20VERSION%20FINAL.pdf>

Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. (2014). *Plan de Desarrollo 2030 Región Brunca.* <http://www.sia.eurosocial-ii.eu/files/docs/1400674027-Region%20Brunca.pdf>

Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. (2017). *Índice de Desarrollo Social 2017.* https://documentos.mideplan.go.cr/share/s/BXb_ILDRwqVI_zHV3NadQ

Ministerio de Seguridad Pública. (2019). *Estrategia Integral de Prevención para la Seguridad Pública. Análisis Cantonal Corredores.* https://www.seguridadpublica.go.cr/cronograma_de_implementacion/sembremos_seg/infornes/sembremos_seguridad/2019/Corredores/inf_final_corredores.pdf

Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos. (2013). *Diagnóstico socio cultural y físico espacial de las comunidades ubicadas en el corredor fronterizo -cantón de Corredores Puntarenas.*

https://www.mivah.go.cr/Documentos/investigaciones_diagnosticos/diagnosticos_planes_intervencion/2013/CORREDORES/DIAGNOSTICO_CORREDORES_FRONTERA.pdf

Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos. (2018). *Compendio Estadístico de Vivienda 2018.*

https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.mivah.go.cr/Documentos/estadisticas/compendio_estadistico/Compendio_Estadistico_2018_Informe.pdf&ved=2ahUKEwjDIIGnkov4AhW1TjABHWrgCmQQFnoECAMQBg&usg=AOvVaw1G1eA_BAX_JViadi5t04TK

Miranda Soberón, U., y Acosta, Z. (2009). *Fuentes de Información para la recolección de información cuantitativa y cualitativa.* <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/06/885032/texto-no-2-fuentes-de-informacion.pdf>

Moguel Liévano, M. (2012). *La responsabilidad social de las empresas: modelos de tres dimensiones para su estudio.* <https://www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1231/triple-balance-resultados.html>

Moneva, J., y Ortas, E. (2009). *Desarrollo sostenible e información corporativa.* https://www.researchgate.net/publication/28291575_Desarrollo_sostenible_e_informacion_corporativa_evolucion_y_situacion_actual

Morales Artero, J. (2001). *La evaluación en el área de educación visual y plástica en la ESO.* <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5036/jjma14de16.pdf.PDF?sequence=14&isAllowed=y>

- Moreno Galindo, E. (7 de agosto de 2013). *Limitaciones en una investigación*. Metodología de investigación, pautas para hacer Tesis. <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/limitaciones-del-problema-de.html>
- Moreno Romero, A., Fisac García, R., Ibisate de Dios, A., y Mahou Fernández, A. (s.f.). *Metodología de elaboración de una cuenta de resultados de la RSC como herramienta estratégica de negocio: el caso de red eléctrica de España*. http://www.itd.upm.es/gios/wp-content/uploads/sites/10/2016/08/articulo_3C.pdf
- Mujica Granados, C. (2010). *Evolución Histórica Del Sector Palmicultor*. <https://www.udi.edu.co/images/investigaciones/publicaciones/libros/porter/08/Libro-EvoluciondelSectorPalmicultor.pdf>
- Muñoz Razo, C. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. Pearson Educación. <http://www.indesgua.org.gt/wp-content/uploads/2016/08/Carlos-Mu%C3%B1oz-Razo-Como-elaborar-y-asesorar-una-investigacion-de-tesis-2Edicion.pdf>
- Muñoz Rocha, C. (2015). *Metodología de la Investigación*. Progreso S.A de C.V. <https://docer.com.ar/doc/xccvc85>
- Ogel, L. (2013). *El Triple Balance: un modelo de gestión para otra economía*. <https://docplayer.es/18478390-El-triple-balance-un-modelo-de-gestion-para-otra-economia.html>
- Orellana Zambrano, W. (2002). El control en las empresas de trabajo asociado. Revisión crítica, desde una perspectiva de agencia, de los principales mecanismos de control, y análisis de sus repercusiones organizativas. *Revista de Economía Pública, Social y cooperativa*, (42), 49-80. <https://www.redalyc.org/pdf/174/17404203.pdf>
- Organización de la Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (1999). *Manual metodológico para la planificación y evaluación de programas sociales*. <https://planificacionsocialunsj.files.wordpress.com/2017/08/gestion-integral-de-programas-sociales-siempro-parte-1.pdf>

- Organización de la Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2020). *En el Día Internacional de la Educación, UNESCO convoca a trabajar por una educación para los pueblos, el planeta, la prosperidad y la paz*. <https://www.unesco.org/es/articles/en-el-dia-internacional-de-la-educacion-unesco-convoca-trabajar-por-una-educacion-para-los>
- Organización de las Naciones Unidas. (2011). *Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos*. https://www.ohchr.org/sites/default/files/documents/publications/guidingprinciplesbusinesshr_sp.pdf
- Organización de las Naciones Unidas. (2019). *Los 7 elementos de una vivienda adecuada*. <https://onuhabitat.org.mx/index.php/elementos-de-una-vivienda-adecuada>
- Organización de las Naciones Unidas. (2018). *Informe de Sostenibilidad Corporativa*. <https://www.odepa.gob.cl/wpcontent/uploads/2019/07/InformeAgendaSostenibilidad2018.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (2007). *La promoción de las empresas* [Informe]. Conferencia Internacional del Trabajo, Ginebra, Suiza.
- Organización Mundial de la Salud. (1946). *Preguntas más frecuentes*. <https://www.who.int/es/about/frequently-asked-questions>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2017). *Educación en Costa Rica*. <https://www.rectoria.ucr.ac.cr/site/wp-content/uploads/2017/08/aspectos-destacados-2017.pdf>
- Paúl Orell, M. (2020). *Arquitectura Triple Balance*. https://oa.upm.es/57997/1/TFG_20_Paul_Orell_Marta.pdf
- Perissé, M. (2019). *Proyecto Social: formulación y evaluación*. Ciencia y Técnica Administrativa. http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/proyecto_social_formulacion.pdf

- Peter, R. (2018). Percepción y perspectiva: vicios (distorsiones) e inversiones de nuestra visión de la realidad humana y de sus valores debido a la percepción y sus alteraciones. *Correlatos*. 1(1). https://www.upaep.mx/templates/cefas/docs/03_percepcion_perspectiva.pdf
- Porras Alvarado, L. (2020). *Estudio de mercado de la fruta de palma aceitera*. https://www.meic.go.cr/meic/documentos/69q6zw2mr/INFDIEM00420_EstPreFrutaPalma.pdf
- Presidencia de la República de Costa Rica. (23 de junio 2017). *Gobierno presenta política nacional de Responsabilidad Social de Costa Rica*. <https://www.presidencia.go.cr/comunicados/2017/06/gobierno-presenta-politica-nacional-de-responsabilidad-social-de-costa-rica/>
- Presuttari, L. (2016). *Importancia de la Responsabilidad Social Empresarial*. <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/13053/PRESUTTARI%20Leisa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Proaño Villavicencio, D., Gisbert Soler, V., y Pérez Bernabeu, E. (2017). Metodología para Elaborar un Plan de Mejora Continua. *Área de Innovación y Desarrollo, S.L.* 50-56. <http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2017.especial.50-56>
- Programa de Investigación en Desarrollo Urbano Sostenible. (2009). *Plan Regulador Cantonal de Corredores*. <https://www.kerwa.ucr.ac.cr/handle/10669/27910>
- Programa Estado de la Nación. (2019). *Estado de la Educación Costarricense*. <https://www.uned.ac.cr/viplan/images/cppi/documentos/ESTADO-EDUCACION-2019-WEB.pdf>
- Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica. (2017). *Nicaragua Con Expectativas De Producir Más Aceite De Palma*. PROCOMER. https://www.procomer.com/alertas_comerciales/nicaragua-con-expectativas-de-producir-mas-aceite-de-palma/

- Ramírez Muñoz, F., Piedra Castro, L., Morales Cerdas, V., y Orozco Aceves, M. (2017). *Manual de Buenas Prácticas Agrícolas y Ambientales para el cultivo de palma aceitera en el Refugio Nacional de Vida Silvestre Barra del Colorado, Costa Rica*. <http://www.sinac.go.cr/ES/partciudygober/Documents/MAPCOBIO/Manual%20de%20Buenas%20Pr%C3%A1cticas%20Agr%C3%ADcolas%20y%20Ambientales%20para%20el%20cultivo%20de%20palma%20aceitera%20en%20el%20RNVS%20BC.pdf>
- Ramírez Orellana, A. (2006). La RSC y la triple cuenta de resultados. *Estrategia Financiera*, (231), 56-62. <http://pdfs.wke.es/6/7/0/3/pd0000016703.pdf>
- Real Academia Española. (2020). Condición. Diccionario de la lengua española. Recuperado el 25 de septiembre del 2021, de <https://dle.rae.es/condici%C3%B3n?m=form>
- Real Academia Española. (2020). Evaluación. Diccionario de la lengua española. Recuperado el 25 de septiembre del 2021, de <https://dle.rae.es/evaluaci%C3%B3n%20?m=form>
- Real Academia Española. (2020). Evaluación. Diccionario de la lengua española. Recuperado el 25 de septiembre del 2021, de <https://dle.rae.es/evaluaci%C3%B3n%20?m=form>
- Real Academia Española. (2020). Mecanismo. Diccionario de la lengua española. Recuperado el 25 de septiembre del 2021, de <https://dle.rae.es/mecanismo?m=form>
- Real Academia Española. (2020). Percepción. Diccionario de la lengua española. Recuperado el 25 de septiembre del 2021, de <https://dle.rae.es/percepci%C3%B3n?m=form>
- Real Academia Española. (2020). Propuesta. Diccionario de la lengua española. Recuperado el 25 de septiembre del 2021, de <https://dle.rae.es/propuesta?m=form>
- Real Academia Española. (2020). Salud. Diccionario de la lengua española. Recuperado el 01 de septiembre del 2021, de <https://dle.rae.es/salud?m=form>
- Real Academia Española. (2020). Vivienda. Diccionario de la lengua española. Recuperado el 20 de septiembre del 2021, de <https://dle.rae.es/vivienda>

Reglamento 40529- MEP de 2017. Reglamento de matrícula y de traslados de los estudiantes. 28 de julio 2017.

Reglamento 4091 de 2016. Reglamento para uso de la reserva de educación de las asociaciones cooperativas. 01 de septiembre de 2016. D.O. No. 201.

Ruiz Jiménez, M., y Hernández Ortiz, M. (2007). El control en las organizaciones: un marco de estudio. *Conocimiento, innovación y emprendedores: camino al futuro*. <https://www.researchgate.net/publication/28143608> El control en las organizaciones u n marco de estudio

Salazar Xirinachs, J. (24 de julio del 2008). *Responsabilidad Social Corporativa y Desarrollo Sostenible* [Discurso principal]. Conferencia Regional de la Alianza Cooperativa Internacional (ACI) Américas, San José, Costa Rica.

Sarmiento del Valle, S. (2011). La Responsabilidad Social Empresarial: gestión estratégica para la supervivencia de las empresas. *Dimensión Empresarial*, 9(2), 6-15. <file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-LaResponsabilidadSocialEmpresarial-3965840.pdf>

Schmidt, M., Tennina, M., y Obiol, L. (2018). La función de control en las organizaciones. *Revista CEA*, 2(2), 71-93. <https://revistas.uns.edu.ar/cea/article/view/1349>

Seguí Alcaraz, A. (2012). Los grupos de interés en las entidades de créditos españolas. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 18(1), 33-51. <https://www.redalyc.org/pdf/2741/274122831002.pdf>

Sevilla Godínez, R., Almánzar Curiel, A., y Valadez Gill, L. (2014). *La vivienda y su impacto en la salud*. https://www.revistaciencia.amc.edu.mx/images/revista/65_4/PDF/VIVIENDA.pdf

- Simons, H. (2009). *El estudio de caso: teoría y práctica*. Morata.
https://books.google.co.cr/books?id=WZxyAgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Strandberg, L. (2010). *La medición y la comunicación de la RSE: indicadores y normas*. <https://media.iese.edu/research/pdfs/ST-0322.pdf>
- Suárez Barraza, M. (2007). *La Sostenibilidad de la Mejora Continua de Procesos en la Administración Pública: un Estudio en los Ayuntamientos de Espala* [Tesis de doctorado, Universidad Ramón Llull].
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/9178/Sostenibilidad-MFSB-Tesis-PhD-vf.pdf;sequence=2>
- Touriñán López, J. (2017). El concepto de educación. *Revista Boletín Redipe*, 6(12).
http://dondestalaeducacion.com/files/3715/4496/1681/ReBolRedip_6_12_24-65_Dic17_Art_Concept_Educ.pdf
- Urdaneta, L. (2009). *Desarrollo social como estrategia para el impulso de las organizaciones humanas en las zonas portuarias*.
<https://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/cliomerica/article/view/383>
- Urra Canales, M. (2013). Trabajo Social en el ámbito empresarial, proceso histórico, definiciones y tendencias. *Revista hojas y hablas*, 10, 91-96.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6628786>
- Valles Ruiz, R. (2012). *Voces diferentes Mujeres Científicas en México*.
https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/productos/4952/la_entrevista.pdf
- Vara Horna, A. (2007). *La evaluación de impacto de los Programas Sociales*. Fondo Editorial de la Universidad de San Martín de Porres.
https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/Libro_evaluacion_impacto_a_ristidesvara.pdf

- Vargas Melgarejo, L. (1994). Sobre el concepto de percepción. *Alteridades*, 4(8), 47-53. <https://alteridades.izt.uam.mx/index.php/Alte/article/viewFile/588/586>
- Veintimilla Rodas, J., Gómez Bonilla, M., y Mora Sánchez, N. (2019). Enfoque basado en la teoría para la mejora administrativa: análisis de modelos y actividades en el desarrollo. 593 *Digital Publisher CEIT*, 5(2), 44-55. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.2.164>
- Vivas Cortés, O., Gómez Sarmiento, J., y González Tobito, J. (2015). *Una aproximación al papel de las organizaciones y su incidencia en el desarrollo y el ejercicio de las libertades*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5262309>
- Zapata Rotundo, G., y Hernández Arias, A. (2017). Escala de medición de la percepción gerencial y directiva del entorno empresarial. *Revista de Ciencias Sociales*, 23(2), 84-99. <https://www.redalyc.org/pdf/280/28056733007.pdf>
- Zúñiga Arias, A. (2014). Ríos, cultivos e inundaciones: historia reciente del cantón de Corredores, Costa Rica, 1950-2010. *Ambiente y Desarrollo*, 18(34), 77-91. <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/ambienteydesarrollo/article/view/9742>
- Zúñiga Maroto, M. (2016). *Proyecto de Biblioteca Pública en el cantón de Corredores de la provincia de Puntarenas (Zona Sur), Costa Rica* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Costa Rica]. <https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/14233/Zu%C3%B1iga%20Maroto,%20Mainor%20Enrique.pdf?sequence=4>
- Zurbano, M., Garbiñe, H., y Aitor, U. (2012). *El Cuarto Sector en Euskadi*. Innobasque. <https://www.ehu.eus/documents/1795531/2358247/El+cuarto+sector+en+Euskadi.pdf>

Anexos

Anexo 1. Requisitos de los Productores Asociados.



Sistema Integrado de Gestión

R-DS-01 – Requisitos de ingreso para un nuevo asociado

Última versión aprobada el: 06f02f2019 12:03


Página 1 de 2

Las personas que deseen ser asociadas de COOPEAGROPAL R. L., deberán cumplir los siguientes requisitos y procedimientos.

1. Llenar solicitud de asociación en la cual se compromete a suscribir y pagar el capital social, mediante la retención del 3% de las ventas brutas mensuales de fruta de palma a la Cooperativa.
2. Presentar documento que acredite la posesión de la finca. Para probar la tenencia de la tierra, debe presentar cualquiera de los siguientes documentos:
 - Tener mínimo 3 hectáreas.
 - Título de la Propiedad.
 - Escritura de derecho de usufructo debidamente inscrito ante el Registro y por una duración no menor de 20 años.
 - Escritura de arriendo otorgada por el Instituto de Desarrollo Agrario u otro.
 - Escritura de compraventa, donación o cualquier otro documento de traspaso acompañado de certificación de inscripción en el Registro.
 - En caso de propiedades con escritura a nombre de dos o más personas, el solicitante deberá presentar cartas de autorización del otro u otros dueños.
3. Plano catastrado de la finca, en caso de no tener el plano de la finca, podrá presentar un croquis certificado por el jefe del Departamento de Agronomía.
4. En caso de muerte del asociado, mientras se resuelva el proceso sucesorio podrán cualquiera de las personas descritas como herederos legitimados en el Código de familia, solicitar la afiliación presentando cualquiera de los siguientes documentos: Escritura de Testamento, Delegación notariada de los herederos al solicitante de afiliación o Resolución en firme del proceso Sucesorio.
5. Copia de la cédula de identidad.
6. Firmar una autorización para que la Cooperativa realice consulta de su condición crediticia ante el Sistema Bancario Nacional.
7. Carta de recomendación del Coordinador del Comité de Apoyo respectivo o de un asociado.
8. Pagar una cuota de admisión, por una sola vez, por un valor de ¢10,000.00.
9. Participar de la inducción para asociados cuando sea invitado.

10. Presentar certificación de origen de la semilla, cuando el vivero no proceda de Coopeagropal, según acuerdo del Consejo de Administración, en sesión ordinaria n°1975 celebrada el 10 de julio del 2014.
 11. En concordancia con el artículo 11 inciso K, del Estatuto Social. No haber dejado de ser asociado(a) de Coopeagropal R.L. por renuncia voluntaria dentro de los cinco años anteriores a la fecha de solicitud.
 12. Información de la cuenta bancaria del titular (Otorgada por el banco).
3. Encontrarse inscrito en el Ministerio de Hacienda como productor de palma, para lo cual deberá de presentar los siguientes documentos:
- Correo electrónico (Registrado en Hacienda)
 - Certificado de productor agropecuario del MAG
 - Constancia de productor de canasta básica del Ministerio de Hacienda.


Anexo 2. Requisitos de los Productores Independientes.

		SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
REQUISITOS DE NUEVOS PRODUCTORES INDEPENDIENTES	Código: RE-DS-01	Emitido por: DS	09/01/2018
	Versión: 1	Actualizado por: DS	
		Aprobado por: GDS	09/01/2018

Las personas que deseen ser Productores independientes de COOPEAGROPAL R. L., deberán cumplir los siguientes requisitos y procedimientos.

Nota: Identificar con un el requisito que cuenta con el documento completo en el expediente del productor independiente interesado a COOPEAGROPAL R.L.

1. Llenar formulario de registro de productor independiente, por lo que se documenta con la siguiente información:
 - Datos personales del interesado(a) e información general.
 - Autorización para realizar retenciones.
 - Autorización para rebajo de transporte de fruta.
 - Autorización para pago mediante cuenta bancaria.
2. **En caso de tener escritura o documento que acredite la posesión de la finca. Para probar la tenencia de la tierra, presentar cualquiera.**
3. Plano catastrado de la finca, en caso de no tener el plano de la finca, podrá presentar un croquis certificado por el jefe del Departamento de Agronomía.
4. En caso de muerte del productor independiente mientras se resuelva el proceso sucesorio podrán cualquiera de las personas descritas como herederos legitimados en el Código de familia, solicitar el registro presentando cualquiera de los siguientes documentos: Escritura de Testamento, Delegación notariada de los herederos al solicitante de afiliación o Resolución en firme del proceso Sucesorio.
5. Copia de la cédula de identidad.

 COOPEAGROPAL R.L.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
REQUISITOS DE NUEVOS PRODUCTORES INDEPENDIENTES	Código: RE-DS-01	Emitido por: DS Actualizado por: DS	09/01/2018
	Versión: 1	Aprobado por: GDS	09/01/2018

6. Presentar certificación o estudio técnico por parte de agronomía
- Encontrarse inscrito en el Ministerio de Hacienda como productor de palma, para lo cual deberá de presentar los siguientes documentos:
 - Correo electrónico (Registrado en Hacienda)
 - Certificado de productor agropecuario del MAG
 - Constancia de productor de canasta básica del Ministerio de Hacienda.

OBSERVACIONES:

Anexo 3. Entrevista realizada a Coopeagropal R.L.

Fecha:

Nombre del entrevistado:

Empresa:

La presente entrevista está dirigida a la gerencia de Coopeagropal R.L., que tiene como propósito la obtención de información necesaria para el cumplimiento de los objetivos de la investigación denominada **“ESTUDIO DE IMPACTO DEL TRIPLE BALANCE DE Coopeagropal R.L., EN LA ZONA SUR DE COSTA RICA, PARA EL PERIODO 2017-2021”** enfocada para esta ocasión en la Dimensión Social.

En virtud de lo anterior se le agradece su colaboración para responder las preguntas que se encontrará a continuación, haciendo énfasis que la información que usted facilite será tratada con profesionalismo, discreción y confidencialidad.

Le agradecemos que nos diera unos minutos de su tiempo para responder esta entrevista.

Preguntas:

1. ¿La Cooperativa cuenta con programas, acciones, proyectos, actividades, entre otros, en el área social?
2. ¿Cuáles son esos programas, acciones, proyectos, actividades entre otros, con los que cuenta la cooperativa?
3. ¿La Cooperativa cuenta con programas, acciones, proyectos, actividades, entre otros, en Salud?
4. ¿La Cooperativa cuenta con programas, acciones, proyectos, actividades, entre otros, en Educación?
5. ¿La Cooperativa cuenta con programas, acciones, proyectos, actividades entre otros, en Vivienda?
6. ¿Qué hace la actividad, programa o proyecto (describirla brevemente)?
7. ¿Cuánto tiempo tiene de existir la actividad, programa o proyecto?
8. ¿Qué objetivo busca la actividad, programa o proyecto?
9. ¿Quiénes son los beneficiarios del programa?
10. ¿Cuál es la periodicidad con la que aplican dicha actividad, programa o proyecto?
11. ¿Se requiere cumplir con requisitos para participar en la actividad, programa o proyecto?
12. ¿Cada actividad, programa o proyecto posee una estructura para su gestión?
13. ¿Qué mecanismo de evaluación posee la actividad, programa o proyecto?
14. ¿Cada actividad, programa o proyecto posee un cronograma de ejecución?

Anexo 4. Cuestionario aplicado a productores de Coopeagropal R.L.

Coopeagropal R.L.

Coopeagropal R.L. es una empresa que se esfuerza constantemente en mejorar la calidad de sus productos, servicios y las condiciones que le brinda a sus clientes y asociados, por lo cual en conjunto con la Universidad Nacional de Costa Rica se elabora el siguiente cuestionario, el cual se realiza con el objetivo de conocer su relación con la empresa y el impacto que esta genera para usted.

En virtud de lo anterior se le agradece su colaboración para responder las preguntas que se encontrará a continuación, haciendo énfasis que la información que usted facilite será tratada con profesionalismo, discreción y confidencialidad. Le agradecemos nos diera unos minutos de su tiempo para responder este cuestionario. *Obligatorio

Módulo de Datos Generales

D.1. Escriba el nombre y apellido del productor asociado o productor independiente de Coopeagropal R.L. *

D.2. Género: *

Femenino

Masculino

D.3. Su rango de edad está entre: *

18 a 24 años

25 a 34 años

35 a 44 años

45 a 54 años

55 a 64 años

65 o más años

D.4. Tipo de productor: *

Productor Asociado

Productor independiente

D.5. ¿En cuál cantón reside usted? *

- Corredores
- Golfito
- Osa
- Otro: _____

D.6. ¿En cuál distrito reside usted? *

- Corredor
- Laurel
- Paso Canoas
- La Cuesta
- Pavón
- Puerto Jiménez
- Golfito
- Guaycará
- Palmar
- Ciudad Cortés
- Piedras Blancas
- Sierpe
- Bahía Drake
- Bahía Ballena
- Otro:

D.7. ¿Cuántas personas habitan la vivienda? *

- 1 persona
- 2 personas

- 3 personas
- 4 personas
- 5 personas
- 6 o más personas

Módulo de Vivienda

V.1. ¿La vivienda es? *

- Propia totalmente pagada
- Propia pagando a plazos
- Alquilada
- Prestada
- Bono o donación

V.2. ¿La propiedad donde se encuentra la vivienda se ubica dentro de la zona fronteriza? *

- Sí
- No
- NR

V.3. ¿Cuál es el material predominante de la vivienda? *

- Block o ladrillo
- Madera
- Prefabricado
- Zinc
- Fibrocemento
- Fibras naturales (bambú, caña, chonta)
- Otro

V.4. ¿La vivienda tiene cielo raso? *

- Sí
- No

V.5. ¿Cuál es el material predominante en el piso? *

- Mosaico, cerámica, terrazo
- Cemento (lujado o no)
- Madera
- Material natural (bambú, caña, chonta)
- No tiene (piso de tierra)
- Otro

V.6. De la siguiente escala califique el estado de los siguientes elementos de la vivienda.
*

	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
Las paredes exteriores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El techo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El piso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las paredes interiores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cocina	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

V.7. ¿Dentro de los siguientes rangos cuántas habitaciones/aposentos exclusivos para dormir tiene la vivienda? *

- De 1 a 2 aposentos
- De 3 a 4 aposentos
- De 5 a más aposentos

V.8. A continuación, se enlistan los tipos de aposentos que puede tener una vivienda, indique cuáles tiene en su hogar. Puede marcar varias opciones *

- Baño
- Servicio sanitario
- Dormitorio
- Sala
- Comedor
- Cuarto de pila
- Cocina
- Garaje con techo
- Cochera
- Cuarto de estudio
- Sala de televisión
- Otro: _____

V.9. ¿Aproximadamente cuantos m² de construcción tiene la vivienda? *

- De 30 a 40 m²
- De 41 a 60 m²
- De 61 a 100 m²
- De 101 a 150 m²
- De 151 a 200 m²
- Más de 200 m²

V.10. El agua que consume proviene de: *

- Acueducto del AYA
- ASADA
- Pozo

- Naciente
- Río o quebrada
- Lluvia
- Otro: _____

V.11. ¿En la vivienda qué fuente de energía utilizan? *

- Electricidad
- De panel solar
- Otro

V.12. ¿Cuál es la principal fuente de energía que utilizan para cocinar?

- Electricidad
- Gas
- Leña o carbón
- Ninguno. No cocina
- Otro

V.13. ¿Cómo realiza la eliminación de los desechos (basura)? *

- Por camión recolector
- La botan en un hueco de tierra
- La queman o la botan en lote baldío
- La botan en río, quebrada o mar
- Otro

V.14. Del siguiente listado, indique si en la vivienda cuentan con alguno de ellos, puede marcar varias opciones *

- Teléfono celular
- Teléfono residencial (telefonía fija)

- Refrigeradora
- Sistema de agua caliente para toda la casa
- Tanque para almacenar agua
- Computadora portátil
- Computadora de escritorio
- Tablet
- Fax
- Radio o equipo de sonido
- Carro (no de trabajo)
- Moto (no de trabajo)
- Servicios de televisión paga
- Televisor convencional
- Televisor de plasma, LCD o LED
- Otro

V.15. En esta vivienda cuentan con servicio de internet residencial *

- Sí
- No

V.16. ¿Cuál es la principal razón por la que no tiene servicios de internet en la vivienda? Si la respuesta anterior fue “Sí” responder “no aplica” *

- No lo necesitan
- Tienen acceso en otro lugar
- No saben cómo utilizarlo
- Costo del servicio o equipo es muy elevado
- Siente amenazada su privacidad o seguridad

- El servicio no está disponible en la zona donde vive
- Se solicitó el servicio, pero aún no ha sido instalado
- No aplica

V.17. El tipo de conexión que usan para acceder a internet es: *

- Por telefonía fija (Kolbi, Claro, Movistar, etc)
- Por fibra óptica
- Satelital
- Por Cable
- Conexión inalámbrica
- No responde o no aplica

Módulo de Salud

S.1. ¿Existe alguien con problemas de salud en su familia? *

- Sí
- No

S.2. Tiene algún miembro del núcleo familiar alguna enfermedad o condición hereditaria como:
_____*

- Presión arterial alta
- Diabetes
- Hemofilia
- Talasemia
- Huntington
- Otro: _____

S.3. En el núcleo familiar alguien presenta alguna limitación que le impida o dificulte: *

- Ver
- Oír
- Caminar o subir gradas
- Utilizar brazos y manos
- De tipo intelectual/ cognitivo (síndrome de Down, trastorno del espectro autista, otros)
- De tipo mental (trastorno afectivo bipolar, esquizofrenia y otras psicosis)
- Otro: _____

S.4. ¿Usted y su familia cuentan con un Seguro Social? *

- Sí
- No

S.5. El tipo de seguro con que cuenta es de tipo... si la respuesta anterior colocó la opción "No" responder "No aplica" *

- Privado
- Público
- Ambos
- No Aplica

S.6. ¿En caso de poseer Seguro Social Público este es de tipo? *

- Asalariado
- Mediante un convenio (asociaciones, sindicatos, cooperativas y otros)
- Voluntario
- Trabajador independiente
- Por el Estado (incluye al familiar de asegurado por el Estado)
- Familiar de asegurado directo (asalariado, mediante convenio, voluntario)

- Familiar de pensionado
- No Aplica o No responde

S.7. ¿Con qué frecuencia accede el núcleo familiar a servicios de salud públicos? *

- Tres veces al mes
- Dos veces al mes
- Una vez al mes
- Tres veces al año
- Dos veces al año
- Una vez al año
- No accede a servicios de salud públicos

S.8. ¿Con qué frecuencia accede el núcleo familiar a servicios de salud privados? *

- Tres veces al mes
- Dos veces al mes
- Una vez al mes
- Tres veces al año
- Dos veces al año
- Una vez al año
- No accede a servicios de salud públicos

S.9. ¿Cuándo usted o algún miembro de su familia presenta algún problema de salud acude generalmente a un servicio privado localizado en? *

- Costa Rica
- Panamá
- Estados Unidos
- Otro: _____

S.10. ¿Cuál es el tipo de servicio de salud privado que utiliza? Puede colocar varias opciones*

- Medicina General
- Exámenes específicos
- Odontología
- Ginecología
- Urología
- Otro
- No utiliza servicios de salud privados

S.11. ¿Cuál es el monto en colones promedio mensual que destina por concepto de servicios médicos privados? *

- 10.000 a 20.000
- 20.001 a 30.000
- 30.001 a 40.000
- 40.001 a 50.000
- 50.001 a 60.000
- Más de 60.000
- No destina dinero

S.12. ¿Con qué frecuencia usted hace uso de los servicios de farmacia privada? *

- Una vez a la semana
- Tres veces al mes
- Dos veces al mes
- Una vez al mes
- Una vez al año
- Nunca

S.13. ¿Cuál es el monto en colones promedio mensual que destina por concepto de compras en farmacia? *

- 1.000 a 5.000
- 5.001 a 10.000
- 10.001 a 15.000
- 15.001 a 20.000
- Más de 20.000
- No destina dinero para compras en farmacia

S.14. ¿Ha acudido usted o su familia a alguna de las Ferias de Salud de Coopeagropal R.L.? *

- Sí
- No

S.15. ¿Por cuál de las siguientes no acudió a las Ferias de la Salud en Coopeagropal R.L.? Si la respuesta anterior fue “Sí” responder “No aplica” *

- Dinero
- Tiempo
- No percibe beneficio
- Medio de transporte
- Otras
- No aplica

S.16. ¿Cuándo fue la última vez que acudió a una de las Ferias de la Salud de Coopeagropal R.L.? *

- 2016 o antes
- 2017
- 2018
- 2019

- 2020
- 2021
- No responde o no aplica

S.17. De los siguientes aspectos cuál es la importancia que usted les asignaría a la hora de realizar una feria de la salud como la de Coopeagropal R.L. *

	Nada importante	Poca importancia	Moderadamente importante	Importante	Muy Importante
Espacio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Especialidades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Precios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cantidad de días	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Calidad del servicio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

S.18. ¿Cómo calificaría las acciones que desarrolla Coopeagropal R.L. en cuanto la promoción de la salud en su comunidad? *

	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
Ferias de la Salud	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Médico de Planta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

S.19. ¿Cómo mejorarías las acciones que desarrolla Coopeagropal R.L. en cuanto a la promoción de la salud en su comunidad?

Módulo de Educación

E.1. ¿Cuántos miembros del núcleo familiar estudian actualmente? *

- 1
 2
 3
 4
 5
 6 o más
 Ninguno

E.2. ¿Cuál es el nivel educativo que cursa actualmente el miembro (os) del núcleo familiar? Si en la pregunta anterior indicó “Ninguno” seleccione “No aplica”. *

	Primaria	Secundaria	Universidad	No aplica
Integrante 1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Integrante 2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Integrante 3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Integrante 4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Integrante 5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Integrante 6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

E.3. De acuerdo con la respuesta de la pregunta anterior, seleccione la edad de los integrantes que estudian dentro de los siguientes rangos. *

	De 6 a 12 años	De 12 a 17 años	De 17 a 24 años	De 25 o más	No aplica
Integrante 1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Integrante 2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Integrante 3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Integrante 4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Integrante 5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Integrante 6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

E.4. El acceso a la educación dentro del núcleo familiar ha sido *

- Público
- Privado
- Mixto
- No aplica

E.5. ¿Alguna de las personas que están estudiando en su núcleo familiar recibe el beneficio de beca? *

- Sí
- No
- No aplica

E.6. ¿Alguna de las personas que están estudiando en su núcleo familiar recibe el beneficio de beca? *

- Sí
- No

No aplica

E.7. ¿Cuál es la institución que le otorga el beneficio de beca? *

Coopeagropal

IMAS

FONABE

JUDESUR

Universitaria

Otra

No aplica

E.8. ¿Alguna de las personas que están estudiando en su núcleo familiar tramitó un crédito para estudio? *

Sí

No

No aplica

E.9. ¿Cuál es la institución donde tramitó el crédito para estudio? *

CONAPE

JUDESUR

Banco Popular

Otro

No aplica

E.10. Solo si se encuentra estudiando actualmente, ha incurrido en gastos por concepto de *

Alimentación

Transporte

Estadía

Libros

No ha incurrido en gastos

E.11. ¿Participaría en cursos de educación técnica que promueva Coopeagropal R.L. por medio de instituciones estatales o privadas? *

Sí

No

E.12. ¿Qué tipo de cursos de educación técnica le parecen importantes que promueva Coopeagropal R.L. por medio de instituciones estatales o privadas? *

Agropecuarios

Producción

Tecnológicos

Otro

E.13. Sobre el costo de los cursos de educación técnica, considera que deberían ser: *

Sin costo

De pago

De pago parcial (beca)

E.14. ¿Cómo calificaría las acciones que desarrolla Coopeagropal R.L. en cuanto a la promoción de la educación en su comunidad? *

	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
Becas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Capacitaciones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

E.15. ¿Dentro del núcleo familiar, algún (os) miembro (os) han recibido algún curso u otro tipo de formación del que tenga título o certificación? *

Sí

No

E.16. El curso o tipo de formación que recibió fue: *

- Público gratuito
- Público pago
- No aplica

E.17. ¿Cómo mejoraría las acciones que desarrolla Coopeagropal R.L. en cuanto a la promoción de la educación en su comunidad?

Anexo 5. Cuestionario de Percepción.

Percepción acerca de Coopeagropal R.L.

Coopeagropal R.L. es una empresa comprometida en mejorar la calidad de sus productos, servicios al igual que las condiciones que brindan a sus clientes, asociados y a la comunidad en general.

Por lo cual, en conjunto con la Universidad Nacional de Costa Rica, Sede Regional Brunca, Campus Coto, se elabora la siguiente encuesta, cuyo objetivo es conocer su percepción acerca de las actividades realizadas por Coopeagropal R.L.

Por lo anterior solicitamos unos minutos de su tiempo para responder el siguiente cuestionario.

De ante mano agradecemos su colaboración, destacando que la información suministrada es para fines académicos y será tratada confidencialmente.

*Obligatorio

Información general

1. Tipo de persona *

Marca solo un óvalo.

Persona física

Persona Jurídica

2. De las siguientes opciones qué tipo de relación tiene usted con la cooperativa Coopeagropal R.L. *

Selecciona todos los que correspondan.

Colaborador

Productor Independiente

Asociado

Ninguna

Otro:

3. ¿Cuántos años tiene usted de residir en esta zona? *

Marca solo un óvalo.

- Menos de un año
- De 1 a 10 años
- De 11 a 20 años
- De 21 a 30 años
- Más de 30 años

S.1. ¿Conoce usted de la ley N° 4179 existente para las cooperativas y de los beneficios que esta brinda? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

S.2. Las cooperativas por su naturaleza están exentas del pago parcial de ciertos impuestos, otorgándoles algunos beneficios para el desarrollo de sus actividades, por lo tanto, ¿Considera usted que Coopeagropal R.L. debe retribuir de alguna manera esta exención de impuestos a la sociedad? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

S.3. En caso de que la respuesta anterior sea positiva: ¿En cuáles actividades debería invertir la cooperativa las exenciones fiscales? En caso de ser negativa la respuesta anterior, seleccione No Aplica. *

- Productividad de la cooperativa
- Sociales
- Educativas
- Infraestructura
- Deportivas
- Ambientales
- No aplica
- Otro:

S.4. En caso de que la respuesta a la pregunta N°2 sea negativa: ¿Por qué considera que Coopeagropal R.L. no debe retribuir a la sociedad las exenciones fiscales que le aplican? En caso de que la respuesta a la pregunta N°2 fuese positiva, seleccione No aplica. *

Selecciona todos los que correspondan.

- Debe enfocarse en el bienestar de sus asociados
- Debe enfocarse en sus actividades productivas (industria)
- Debe enfocarse en ampliar sus plantaciones propias
- Debe enfocarse en el impacto ambiental que ocasiona
- No aplica
- Otro:

S.5. Según la siguiente escala de 1 a 5 ¿Considera de beneficio las labores sociales realizadas por Coopeagropal R.L., en la comunidad? Siendo 1, Nada beneficioso y 5, Muy beneficioso. *

- Marca solo un óvalo.*
- Nada Beneficioso
 - Poco Beneficioso
 - Neutral
 - Beneficioso
 - Muy Beneficioso

S.6. Según la siguiente escala ¿Percibe que en los últimos años Coopeagropal R.L. se preocupa más por el bienestar de la sociedad? *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

S.7. Según la siguiente escala ¿Cómo calificaría las labores sociales realizadas por Coopeagropal R.L.? *

Marca solo un óvalo.

Anexo 6. Propuesta de Mejora Continua.



JULIO 2022

PROPUESTA DE MEJORA CONTINUA

Dimensión Social

Dirigido a:
Coopeagropal R.L.

**Realizado por las estudiantes de la Universidad
Nacional :**

Carolina González Ugalde
Elizabeth Villalobos Madrigal
Ma. Fernanda Rosales Salazar



ÁREAS POR MEJORAR

1

PROGRAMAS
SOCIALES

MECANISMOS
PARA
CONTROLAR Y
EVALUAR

2

ACTIVIDADES
SOCIALES
ENFOCADAS EN
SALUD

3

ACTIVIDADES
SOCIALES
ENFOCADAS EN
EDUCACIÓN

4

ACTIVIDADES
SOCIALES
ENFOCADAS EN
VIVIENDA

5

MARKETING

6

MATRIZ RESUMEN DE MEJORA CONTINUA

A continuación, se muestra un resumen de la propuesta de mejora continua elaborada para Coopeagropal R.L., de acuerdo con los resultados obtenidos en el presente estudio, donde se detallan cada una de las áreas a mejorar y lo que se requiere en cada una de ellas.

Área de Mejora	Objetivo	Tareas por implementar	Responsable de la tarea	Tiempo y recursos necesarios	Métodos de seguimiento
Programas Sociales	Desarrollar acciones que promuevan el crecimiento, creación e implementación de los programas sociales realizados por Coopeagropal R.L., según las necesidades de los stakeholders.	-Unificación de actividades sociales. -Crear 2 programas sociales para las actividades actuales. -Crear 2 programas con nuevos enfoques.	Departamento de Desarrollo Asociativo.	Tiempo: Primer semestre del 2023. Recursos: A criterio de la Empresa.	-Supervisiones periódicas. -Elaboración de informes.
Mecanismos para Controlar y Evaluar	Implementar mecanismos de control y evaluación para las diversas actividades sociales que desempeña Coopeagropal R.L.	-Asignar mecanismo de control a cada actividad. -Implementar 1 mecanismo de evaluación a cada programa.	Departamento de Desarrollo Asociativo.	Tiempo: Primer semestre del 2023. Recursos: A criterio de la empresa	-Mecanismos de control implementados. -Mecanismos de evaluación implementados. -Elaboración de informes.
Actividades sociales enfocadas en Salud	Implementar acciones sociales en temas de salud que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de los stakeholders de acuerdo con sus necesidades.	-Crear 3 convenios anuales. -Brindar mayor acceso a convenios a productores independientes. -Realizar 2 ferias de salud por año. -Realizar 4 campañas por año.	Departamento de Desarrollo Asociativo.	Tiempo: Anual Recursos: A criterio de la empresa	-Creación de convenios. -Grado de participación de los productores independientes. -Realización de ferias. -Elaboración de informes.
Actividades sociales enfocadas en Educación	Implementar acciones sociales en temas de salud que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de los stakeholders de acuerdo con sus necesidades.	-Retomar la asignación de becas. -Establecer 2 convenios. -Impartir 5 cursos o capacitaciones.	Departamento de Desarrollo Asociativo.	Tiempo: Anual Recursos: A criterio de la empresa	-Cantidad de becas asignadas. -Elaboración de informes. -Realización de cursos o capacitaciones.

MATRIZ RESUMEN DE MEJORA CONTINUA

Área de Mejora	Objetivo	Tareas por implementar	Responsable de la tarea	Tiempo y recursos necesarios	Métodos de seguimiento
Actividades sociales enfocadas en Vivienda	Establecer un programa de vivienda enfocado al bienestar de los stakeholders de Coopeagropal R.L., donde se ayuda a subsanar necesidades en las viviendas de estos a través de diferentes acciones.	<ul style="list-style-type: none"> -Implementar el Programa Vivienda. -Realizar una inspección cada tres años. -Destinar fondos para el programa de vivienda. -Establecer 2 convenios anuales. 	Departamento de Desarrollo Asociativo.	<p>Tiempo: Anual</p> <p>Recursos: A criterio de la empresa</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Implementación del programa. -Realización de la inspección. -implementación de mecanismos para obtención de fondos. -Establecimiento de convenios. -Elaboracion de informes.
Marketing	Implementar acciones de marketing, en búsqueda del mantenimiento de la buena reputación de la organización, así como la fidelización de los productores asociados y la afiliación de los productores independientes, tomando en cuenta también a la comunidad.	<ul style="list-style-type: none"> -Implementar 3 métodos de publicidad -Amplitud de tiempo en campañas de publicidad. 	Departamento de Marketing.	<p>Tiempo: Anual</p> <p>Recursos: A criterio de la empresa</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Implementación de métodos de publicidad. -Duración de las campañas publicitarias. -Elaboracion de informes.

PROGRAMAS SOCIALES

OBJETIVO:

Desarrollar acciones que promuevan el crecimiento, creación e implementación de los programas sociales realizados por Coopeagropal R.L., según las necesidades de los stakeholders, en el primer semestre del 2023.



La primer área que se debe ser mejorada es con relación a los Programas Sociales, debido a que como se refleja en los resultados obtenidos, la cooperativa muestra una carencia de actividades que estén unificadas o integradas dentro de un programa específico que permita agrupar e identificar las actividades que se llevan a cabo en la cooperativa con mayor facilidad, ya que esto, va a permitir a los encargados contar con mayor organización de la información, evitando la duplicidad de actividades sociales. En cuanto a los programas sociales como área de mejora también es necesario que la cooperativa integre nuevos enfoques que permitan involucrar a una parte específica de la sociedad donde puedan dirigirse de manera directa.



1

ACCIÓN DE MEJORA

Unificar las actividades sociales que se poseen dentro de los programas existentes.



PLANIFICACIÓN

- Identificar aquellas actividades que actualmente no están contempladas dentro de un programa.
- Evaluar cuales son las actividades que pueden ser unificadas e incluidas dentro de los programas que existen.
- Incluir y unificar las actividades que lo requieran dentro del programa.

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO

- Unificación de actividades en programas.
- Elaboración de un informe donde se verifique el número de actividades que han sido unificadas, para el primer semestre del 2023.



2

ACCIÓN DE MEJORA

Crear al menos 2 programas donde se unifiquen las actividades que se realizan actualmente de acuerdo con un enfoque específico. Un ejemplo de esto es el "Programa de Desarrollo Infantil" el cual es un tipo de programa dirigido a la población menor de edad, donde se busca integrar diversas actividades, fechas de realización, responsables, entre otros.

**PLANIFICACIÓN**

- Identificar aquellos temas específicos que la cooperativa abarca actualmente que no pudieron ser integrados dentro de ningún programa actual.
- Definir las actividades que se realizan actualmente y que serán integradas dentro del programa.
- Crear el programa de acuerdo con el enfoque identificado con sus respectivas actividades.

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO

- Creación de dos programas anuales donde se unifiquen actividades.
- Supervisión periódica por parte del encargado, donde se verifique el cumplimiento de los pasos propuestos en la planificación.
- Elaboración de un informe posterior a la supervisión, donde se detalle el avance obtenido.

3

ACCIÓN DE MEJORA

Diseñar al menos 2 nuevos programas enfocados en temas que actualmente Coopeagropal R.L., no atiende. Un ejemplo de esto es un programa dirigido a atender específicamente a la comunidad en la cual la cooperativa genera mayor impacto, puede ser denominado "Programa de Bienestar Comunitario" o bien "Programa de Vivienda".

**PLANIFICACIÓN**

- Determinar si las actividades que se tienen actualmente se incluyeron dentro de los programas existentes, de lo contrario, crear nuevos programas.
- Realizar un estudio previo a los grupos de interés para conocer aquellas áreas que deben ser atendidas o son de relevancia para estos.
- Diseñar el programa de acuerdo con los resultados obtenidos del estudio previo.

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO

- Creación de 2 programas con nuevos enfoques.
- Supervisión periódica por parte del encargado, donde se verifique el cumplimiento de los pasos propuestos en la planificación.
- Elaboración de un informe posterior a la supervisión, donde se detalle el avance alcanzado.

MECANISMOS PARA CONTROLAR Y EVALUAR

OBJETIVO:

Implementar mecanismos de Control y Evaluación para las diversas actividades sociales que desempeña Coopeagropal R.L., para el primer semestre del 2023.



La segunda área por mejorar es con relación a los Mecanismos para Controlar y Evaluar para las actividades de los programas sociales, la causa de esta mejora es debido a que los resultados muestran únicamente la existencia de un mecanismo de control basado en indicadores, y en relación con los mecanismos de evaluación se carece totalmente de la existencia de estos, no obstante el mecanismo con el que cuentan no siempre es el medio adecuado o aplicable para la actividad que desean controlar, por ello se sugiere que la cooperativa implemente nuevos mecanismos que faciliten la medición y evaluación de sus actividades sociales.



1

ACCIÓN DE MEJORA

Asignar al menos un mecanismo de control para cada una de las actividades de los programas sociales que la cooperativa posea.

**PLANIFICACIÓN**

- Realizar un estudio acerca de aquellas actividades que no poseen actualmente un mecanismo de control.
- Identificar posibles mecanismos de control que sean aplicables a aquellas actividades que actualmente no poseen.
- Seleccionar, definir y establecer el mecanismo de control a utilizar según la actividad.

**MECANISMOS DE SEGUIMIENTO**

- Mecanismo de control implementado para cada actividad.
- Elaboración de un informe que evidencie la incorporación de un mecanismo de control para cada actividad.

2

ACCIÓN DE MEJORA

Implementar un mecanismo de evaluación para cada programa social de Coopeagropal R.L.

**PLANIFICACIÓN**

- Investigar sobre los diferentes tipos de mecanismos de evaluación existentes.
- Identificar cuáles de los mecanismos de evaluación son los más adecuados para los programas que posee la cooperativa.
- Establecer los mecanismos de evaluación seleccionados para cada uno de los programas.

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO

- Mecanismos de evaluación implementados de acuerdo con la cantidad de programas.
- Elaboración de un informe que muestre la implementación de un mecanismo de evaluación para los programas.

ACTIVIDADES SOCIALES ENFOCADAS EN SALUD

OBJETIVO:

Implementar acciones sociales en temas de salud que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de los stakeholders de acuerdo con sus necesidades.



Las actividades sociales enfocadas en el tema de salud es la tercer área por mejorar por parte de Coopeagropal R.L., ya que los resultados obtenidos reflejan lo siguiente: aproximadamente una tercera parte de los productores independientes no poseen acceso a los convenios de salud que la cooperativa realiza, lo cual crea una alta brecha entre productores asociados y productores independientes en temas de salud, esto genera efectos como, limitado acceso a mejorar sus condiciones de salud, teniendo en cuenta que en el núcleo familiar de estos, más del 50% presentan problemas de salud, de igual forma más de un 50% de asociados como independientes indican que no han participado en las ferias de salud de Coopeagropal R.L., y las principales causas son por el desconocimiento de dichas ferias y por no percibir el beneficio.



1

ACCIÓN DE MEJORA

Establecer al menos 3 convenios anuales con empresas del área de salud que brinden sus servicios a los productores asociados y productores independientes.

**PLANIFICACIÓN**

- Realizar una autoevaluación para reconocer la capacidad (recursos, tiempo y disponibilidad) de Coopeagropal R.L., para establecer nuevos convenios en términos de salud.
- En caso de tener la posibilidad de establecer nuevos convenios, evaluar cuántos convenios puede la organización establecer.
- Identificar las posibles empresas con las cuales se pueden establecer convenios.
- Establecer el convenio.

**MECANISMOS DE SEGUIMIENTO**

- Creación de 3 convenios con empresas del área de salud.
- Elaboración de un informe anual donde se registren los avances en cuanto a la creación de nuevos convenios.

2

ACCIÓN DE MEJORA

Brindar un mayor acceso a convenios en términos de salud que Coopeagropal R.L., dirige a los productores independientes. Un ejemplo de esto es: abrir un espacio para productores independientes dentro de aquellas actividades que se dirigen únicamente para productores asociados, donde los productores independientes deban brindar algún tipo de aporte, pero que al mismo tiempo les genere una mejor opción para acceder a servicios de salud y no quedar sin recibir el beneficio.

**PLANIFICACIÓN**

- Identificar aquellas actividades que actualmente se dirigen únicamente a productores asociados.
- Evaluar cuáles actividades identificadas pueden ser dirigidas también a productores independientes.
- Buscar y establecer aquellos requisitos que deberán cumplir los productores independientes para poder participar de los convenios.
- En conjunto con el departamento de marketing, comunicar actividad y requisitos dirigidos a los productores asociados y productores independientes.

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO

- Grado de participación de los productores independientes en los convenios de salud de Coopeagropal R.L.
- Realizar un informe al finalizar cada actividad en el cual se indique el grado de participación de los productores independientes.

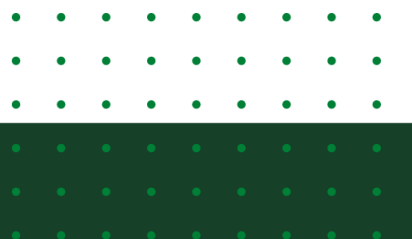


3

ACCIÓN DE MEJORA

Retomar la realización de ferias de salud donde se hagan dos por año de manera semestral, tomando en consideración los siguientes aspectos:

La ubicación de las ferias, en búsqueda de que estas se realicen en sectores estratégicos que faciliten el acceso a una mayor cantidad de personas; la integración de especialidades, donde se incorporen nuevas áreas de salud, un ejemplo de esto, según los datos obtenidos en el estudio pueden ser: odontología, oftalmología, urología y ginecología; mayor accesibilidad en cuanto a los precios que se establezcan, los cuales sean fijados de acuerdo al contexto y condiciones de la población a la cual está dirigida la feria; y por último, ampliar la cantidad de días de realización de la feria, aspecto que fue recalcado por la población de estudio.



3

PLANIFICACIÓN

- Identificar la posibilidad de realizar dos ferias de la salud por año de manera semestral.
- En caso de poder realizar las ferias de la salud, identificar zonas estratégicas para la ubicación de la feria.
- Determinar la zona en que se realizará la feria.
- Evaluar la posibilidad de incluir nuevas especialidades médicas dentro de la feria.
- En caso de que exista la posibilidad, indagar sobre aquellas empresas que deseen establecer convenios y participar en las ferias de salud.
- Establecer los convenios con las empresas dispuestas a ser partícipes de las ferias.
- Realizar un estudio acerca de los precios que se han aplicado en ferias de salud anteriores.
- Dialogar con los convenios participantes de las ferias para la fijación de precios acorde a la capacidad de pago de la población hacia la cual se dirige.
- Fijar los precios según el acuerdo entre Coopeagropal R.L., y las empresas participantes.
- Evaluar la posibilidad de ampliar la cantidad de días de las ferias, en comparación a las ferias anteriores.



3

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO

- Realización de 2 ferias al año de manera semestral, las cuales cumplan con los aspectos señalados en el apartado "planificación".
- Elaboración de informes semestrales, donde se detallen las actividades realizadas y los avances alcanzados durante ese periodo.



4

ACCIÓN DE MEJORA

Desarrollar al menos 4 campañas al año de tipo informativas y de concientización en temas de salud, las cuales se dirijan a los diferentes grupos de interés, y que estas sean realizadas en diversos sectores en los que la cooperativa opera, por ejemplo: en el sector de La Guaria (Piedras Blancas), La Plancha, Bella Luz y San Juan. Además, dentro de los temas por abordar en las campañas están: nutrición, sexualidad, prevención de enfermedades (diabetes, hipertensión) y envejecimiento saludable.

**PLANIFICACIÓN**

- Realizar un estudio a la población que indique los temas de interés para campañas informativas y de concientización.
- Definir los temas que serán tratados en las campañas.
- Realizar la planeación de las campañas, en cuanto a recursos, fechas, responsables y demás.
- Definir los sectores en los que se realizarán las campañas.
- Llevar a cabo las campañas según lo planeado.



4

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO

- Elaboración de 4 campañas anuales en temas informativos y de concientización en el área de salud.
- Elaboración de informes trimestrales, donde se detallan las actividades, avances y sectores en cuanto a las campañas informativas y de concientización durante ese periodo.



ACTIVIDADES SOCIALES ENFOCADAS EN EDUCACIÓN

OBJETIVO:

Implementar acciones sociales en temas de educación que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de los stakeholders de acuerdo con sus necesidades educativas y de capacitación.



La cuarta área por mejorar es la relacionada a las actividades sociales enfocadas en el tema de educación por parte de Coopeagropal R.L., esto debido a que los resultados obtenidos indican lo siguiente: un 72% de la población considera que Coopeagropal R.L., debe retribuir en mayor medida en educación, esto de acuerdo a las exenciones fiscales que posee como cooperativa, además, se evidencia que un 33,33% de los integrantes de los núcleos familiares de los productores asociados poseen el beneficio de beca, sin embargo, solo una persona perteneciente a este grupo ha recibido beca por parte de Coopeagropal R.L., enmarcando la necesidad de que la cooperativa se esfuerce por promover e implementar nuevamente las ayudas en educación a través de becas.

Los resultados obtenidos reflejan también que, las personas desean que se impartan más cursos y capacitaciones tanto con los convenios que poseen actualmente (INA) o bien crear nuevos convenios con entidades educativas, además, es necesario que se considere la ubicación geográfica y los horarios donde se establezca la realización de estos, ya que la población indica que son elementos indispensables para tener un acceso adecuado a dichos cursos o capacitaciones. Por otra parte, un 70% expresa que los cursos deben ser gratuitos y un 28,6% que pueden ser de pago parcial; de igual forma, los datos arrojan que el 55,8% está interesado en capacitarse en temas agropecuarios, el 20,8% en tecnológicos y un 10,4% en temas de producción.



1

ACCIÓN DE MEJORA

Retomar la asignación de becas a productores asociados o a los integrantes de sus núcleos familiares.

**PLANIFICACIÓN**

- Realizar una autoevaluación para identificar la capacidad (recursos, disponibilidad y tiempo) de Coopeagropal R.L., para asignar becas estudiantiles.
- En caso de tener la posibilidad de asignar becas estudiantiles, evaluar cuántas becas puede la organización otorgar.
- Promocionar el beneficio de beca para productores asociados, donde se indiquen los requisitos a cumplir.
- Identificar entre las personas interesadas en el beneficio de la beca cuales cumplen los requisitos, para posteriormente asignarlas.

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO

- Cantidad de becas asignadas a personas que se encuentren estudiando.
- Elaboración de un informe anual donde se detalle la cantidad de becas asignadas, personas beneficiadas y monto destinado a las becas.

2

ACCIÓN DE MEJORA

Establecer al menos 2 convenios anuales con instituciones educativas que brinden sus servicios a los productores asociados o a los integrantes de sus núcleos familiares.

PLANIFICACIÓN

- Realizar una autoevaluación para reconocer la capacidad (recursos, tiempo y disponibilidad) de Coopeagropal R.L., para establecer nuevos convenios en términos de educación.
- En caso de tener la posibilidad de establecer nuevos convenios, evaluar cuántos convenios puede la organización establecer.
- Identificar las posibles instituciones educativas con las cuales se pueden establecer convenios.

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO

- Elaboración de 2 convenios anuales con instituciones educativas.
- Realización de informes semestrales donde se detallen los avances obtenidos en el establecimiento de convenios.



3

ACCIÓN DE MEJORA

Impartir al menos 5 cursos o capacitaciones al año, en temas que sean de interés para los stakeholders de Coopeagropal R.L.

**PLANIFICACIÓN**

- Realizar un estudio previo que permita identificar los temas de interés para impartir cursos o capacitaciones a los stakeholders de Coopeagropal R.L.
- Definir los temas de interés que serán abordados en los cursos o capacitaciones.
- Evaluar si la condición del curso puede ser de pago parcial o gratuito.
- Elaborar la planeación de los cursos y capacitaciones, en cuanto a recursos, fechas, responsables y demás.
- Definir la ubicación estratégica donde se llevarán a cabo los cursos o capacitaciones.
- Llevar a cabo los cursos o capacitaciones según lo planeado.

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO

- Realización de 5 cursos o capacitaciones anuales.
- Elaboración de informes semestrales, donde se detallen las actividades, avances y sectores en cuanto a los cursos y capacitaciones brindados durante ese periodo.



ACTIVIDADES SOCIALES ENFOCADAS EN VIVIENDA

OBJETIVO:

Establecer un programa de vivienda enfocado al bienestar de los stakeholders de Coopeagropal R.L., donde se ayuda a subsanar necesidades en las viviendas de estos a través de diferentes acciones.



La quinta área por mejorar es en cuanto a las actividades sociales enfocadas en vivienda, esto debido a que los resultados obtenidos reflejan que la cooperativa actualmente no cuenta con un programa de vivienda, por ende se recomienda que se establezca uno, donde se destinen fondos para el mismo, esto lo pueden lograr por medio de convenios con diversas instituciones que estén interesadas en unirse para el bienestar de los grupos de interés de la cooperativa, además, Coopeagropal R.L., debe de realizar un tipo de visita a las casas de sus productores asociados e independientes para observar el estado de las viviendas de estos, ya que en los estudios realizados estos grupos indican que la condiciones de sus casas son buenas y regulares, pero relacionado a las paredes interiores un 40,30% enmarcan que la condición es regular, donde sus estructuras están dañadas y se deben ser mejoradas.



1

ACCIÓN DE MEJORA

Implementar un "Programa de Vivienda" que integre distintas acciones para mejorar las condiciones de vida en términos de vivienda de los productores asociados y productores independientes, en el mediano plazo.

**PLANIFICACIÓN**

- Realizar una evaluación por parte de la cooperativa que indique la posibilidad de establecer un Programa de Vivienda.
- En caso de que exista la disponibilidad para crear el "Programa de Vivienda", identificar las necesidades de los productores asociados y productores independientes.
- Definir las actividades de acuerdo con las necesidades identificadas para incorporarlas dentro del programa.

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO

- Implementación del "Programa de Vivienda".
- Elaboración de un informe que detalle la creación del programa y los avances de este.

2

ACCIÓN DE MEJORA

Realizar 1 inspección cada tres años para determinar el estado de las viviendas de los productores asociados y productores independientes.

**PLANIFICACIÓN**

- Diseñar un formulario que integre preguntas acerca del estado de las viviendas de los productores asociados y productores independientes, para ello se pueden apoyar en los diseñados por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC).
- Aplicar el formulario cada tres años.
- Analizar la información recolectada a través del formulario y determinar cómo se encuentran las viviendas.
- De acuerdo con el análisis realizado, implementar acciones necesarias para subsanar las condiciones de vivienda identificadas.

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO

- Realización de 1 inspección cada tres años.
- Elaboración de un informe posterior a la supervisión realizada cada tres años, donde se detalle las necesidades identificadas y las posibles acciones a implementar para subsanar las mismas.
- Realización de informes anuales donde se detallen las acciones ejecutadas para subsanar los daños identificados.

3

ACCIÓN DE MEJORA

Destinar fondos para el "Programa de Vivienda" en el cual se busque contar siempre con recursos disponibles para cualquier imprevisto que se presente en términos de vivienda para productores asociados y productores independientes, un ejemplo de ello, son los desastres naturales que pueden ocurrir de manera espontánea.

**PLANIFICACIÓN**

- Realizar estudios sobre diferentes mecanismos mediante los cuales se logren dirigir recursos al Programa de Vivienda.
- Una vez identificados los mecanismos para destinar recursos al programa, definir un monto estimado para este.

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO

- Implementación de un mecanismo para la obtención de fondos.
- Realización de un informe donde se indique la implementación del mecanismo y el monto destinado al programa.
- Elaborar un informe que detalle cómo y en que se utilizaron los recursos.

4

ACCIÓN DE MEJORA

Establecer al menos dos convenios anuales con empresas que apoyen la iniciativa de brindar recursos para vivienda a personas que lo necesiten.

**PLANIFICACIÓN**

- Realizar una autoevaluación para reconocer la capacidad (recursos, tiempo y disponibilidad) de Coopeagropal R.L., para establecer nuevos convenios con empresas que deseen apoyar el programa de vivienda de la cooperativa.
- En caso de tener la posibilidad de establecer nuevos convenios, evaluar cuántos convenios puede la organización establecer.
- Identificar las posibles empresas con las cuales se pueden establecer convenios.
- Establecer los convenios.

**MECANISMOS DE SEGUIMIENTO**

- Establecimiento de 2 convenios anuales con empresas.
- Elaboración de un informe anual donde se registren los avances en cuanto a la creación de nuevos convenios.

MARKETING

OBJETIVO:

Implementar acciones de marketing, en búsqueda del mantenimiento de la buena reputación de la organización, así como la fidelización de los productores asociados y la afiliación de los productores independientes, tomando en cuenta también a la comunidad.



El marketing es la sexta área por mejorar por parte de Coopeagropal R.L., esto debido a que en los resultados obtenidos se refleja la necesidad de mejorar las acciones de publicidad y promoción de las actividades de desarrollo social que la cooperativa realiza, de acuerdo a los datos, el 44,4% de la población indica que desconoce completamente las acciones sociales de Coopeagropal R.L., el 25,9% conocen "poco", un 20,4% "algo" y únicamente el 3,7% conocen "mucho", siendo este último un porcentaje bajo.

Demostrando así que realmente es necesario mejorar el método que utilizan para promocionar estas actividades, además, las personas encuestadas mencionan que existe un nivel de comunicación relativamente bajo entre la cooperativa y los grupos de interés, por ende, se considera una de las áreas que necesita una mejora rápida y efectiva.



1

ACCIÓN DE MEJORA

Implementar en el corto plazo al menos 3 nuevos métodos de publicidad, entre estos están, realización de afiches publicitarios en puntos estratégicos como paradas de buses, negocios, en las plantas de recepción de fruta de palma de Coopeagropal R.L., también a través del uso de perifoneo, videos corporativos que se compartan en las diversas plataformas digitales o redes sociales de la cooperativa.

**PLANIFICACIÓN**

- Realizar un estudio acerca de aquellos mecanismos de publicidad que se ajusten a las necesidades de la cooperativa.
- Seleccionar los mecanismos más aptos e implementarlos en el marketing de la empresa.

**MECANISMOS DE SEGUIMIENTO**

- Implementación de 3 nuevos métodos publicitarios.
- Elaborar un informe donde se detallen los resultados obtenidos de los cambios implementados y además demostrar que tanta población recibe de manera efectiva el mensaje.



2

ACCIÓN DE MEJORA

Ampliar el tiempo de duración de las campañas publicitarias, realizarlas desde un mes antes a la fecha establecida.

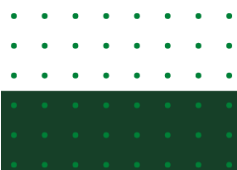


PLANIFICACIÓN

- Evaluar cuánta debe ser la duración de cada campaña publicitaria.
- Establecer la duración de la campaña publicitaria.
- Promocionar con un mes de anticipación la realización de la actividad correspondiente con el tiempo de duración asignado.

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO

- Duración de 1 mes de las campañas publicitarias.
- Elaboración de un informe que detalle acerca de la duración de cada campaña publicitaria y los recursos destinados a estas.



**"CONCRETAR UNA VENTA ES
IMPORTANTE, PERO LOGRAR LA
FIDELIDAD DE LOS CLIENTES
ES VITAL".**

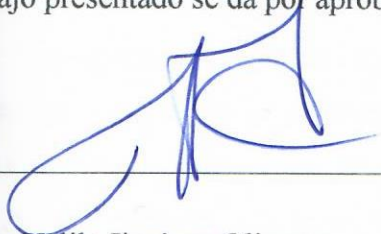
- STAN RAPP



TRIBUNAL EXAMINADOR

Trabajo final de graduación presentado el 17 de enero del 2023, en Ciudad Neilly de Puntarenas, Costa Rica, como requisito para optar al grado de Licenciatura en Administración con énfasis en Gestión Financiera.

El trabajo presentado se da por aprobado por los miembros del Tribunal Examinador.



M.A. Yalile Jiménez Olivares

Decana

Sede Región Brunca



MSc. Gabriela Loaiza Mora

Directora Académica Campus Coto

Sede Región Brunca



MBA. William Lobo Chaves

Tutor Trabajo Final Graduación



MBA. Jorge Barrantes Rivera. CPA, RMC, SFC.

Asesor



MBA. Mónica González Quirós

Asesora



Carolina González Ugalde

Sustentante



Elizabeth Villalobos Madrigal

Sustentante



María Fernanda Rosales Salazar

Sustentante