

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE COSTA RICA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INTERNACIONALES
PROGRAMA DE POSGRADOS
MAESTRIA EN RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SOSTENIBILIDAD**

**DISEÑO DE UNA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD PARA LA
COOPERATIVA COOPELESCA R.L**

Ethel Abigail Castro Muñoz

**Proyecto de Graduación sometido a consideración del Tribunal
Examinador para optar por el grado de Magíster en Responsabilidad
Social y Sostenibilidad.**

Heredia, Costa Rica

2020

DEDICATORIA

Este proyecto va dedicado con todo mi amor:

A mi Dios, por su infinita misericordia, no dudó mi corazón de su presencia en todo momento, reconfortó mi alma en los duros momentos para que no claudicara.

A mi madre,

a la que le debo todo lo que soy, por demostrar rectitud, humildad, disciplina, sinceridad, perseverancia y honestidad en todo momento de su vida, sus enseñanzas serán parte de mi vida. Gracias por creer siempre en mí.

A cada persona que contribuyó con su participación a cumplir esta meta.

DISEÑO DE UNA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD PARA LA ORGANIZACIÓN COOPELESCA R.L

Proyecto Profesional de Graduación sometido a consideración del Tribunal Examinador para optar por el grado de Máster en Responsabilidad Social y Sostenibilidad

Postulante

ETHEL ABIGAIL CASTRO MUÑOZ

MIEMBROS DEL TRIBUNAL EXAMINADOR

Raúl Gerardo Fonseca Hernández
Coordinador

Jeannette Valverde Chaves
Asesora Especialista

Laura Solís Bastos
Profesor de Curso Práctica
Aplicada

Miguel Ángel Vallejo Solís
Representante Directora de la
Escuela

Ethel Abigail Castro Muñoz
Sustentante

ARTÍCULO 5: Otorgamiento del grado de Máster

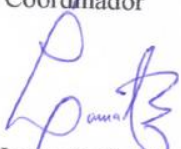
El Coordinador del Programa de Posgrados como presidente del Tribunal Examinador declara a la persona sustentante Ethel Abigail Castro Muñoz acreedora al grado de Máster en Responsabilidad Social y Sostenibilidad.

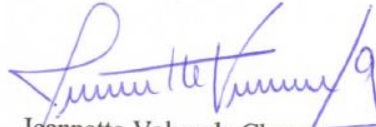
ARTÍCULO 6: Cierre de la defensa pública

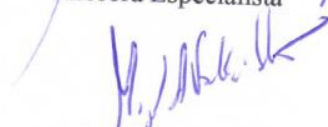
El Coordinador del Programa de Posgrado indica a las personas sustentantes su obligación de presentarse al acto público de juramentación, al que será oportunamente convocada por la Universidad Nacional.


Se da lectura al acta que firman los miembros del Tribunal Examinador y las personas sustentantes, el veintitrés de enero de dos mil veinte.


Raúl Gerardo Fonseca Hernández
Coordinador


Laura Solís Bastos
Profesor de Curso Práctica Aplicada


Jeannette Valverde Chaves
Asesora Especialista


Miguel Ángel Vallejo Solís
Representante
Directora de la Escuela


Ethel Abigail Castro Muñoz
Sustentante



RESUMEN

La responsabilidad social consiste en la actitud por parte de las empresas de comprometerse de manera activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental, con el objetivo de aumentar su competitividad, valoración y valor añadido. Según Navarro (2011)

Es un concepto de administración y gestión que se engloba en un conjunto de prácticas, estrategias y sistemas que persiguen un nuevo equilibrio en las dimensiones anteriores. Se caracteriza por tener en cuenta los impactos que todos los aspectos de sus actividades generan sobre sus partes interesadas; busca conseguir una concientización de todas las personas que conforman la organización en los impactos que tienen las actuaciones y las actividades que en ella llevan a cabo.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco, en primer lugar, a Dios por la salud y el discernimiento para tomar las mejores decisiones a lo largo de este proceso de aprendizaje y la fortaleza para mantenerme en él.

A todas las personas que intervinieron en este proyecto, fue posible gracias al incondicional apoyo y acompañamiento brindado en Coopelesca R.L., al departamento de Gestión social y ambiental y sus funcionarios y jefes a quienes les estaré siempre agradecida por abrir las puertas y recibir tan positivamente, los hallazgos de investigación.

Y a todas y todos los quienes generosamente compartieron herramientas y conocimientos, para que este fuese un proceso enriquecedor.

Agradecemos a todos nuestros profesores, tutores y mentores, que durante todo este proceso me guiaron por el apasionante mundo de la responsabilidad social; muchas gracias a Miguel Vallejo y Laura Solís por su aguda visión y rigurosidad científica; y a Jeannette Valverde Chaves, por su orientación y enfoque académico, para enriquecer el proyecto.

DESCRIPTORES

Cooperativas, responsabilidad social, estrategia, sostenibilidad, Coopelesca R.L.

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	2
RESUMEN.....	5
AGRADECIMIENTOS.....	6
DESCRIPTORES.....	6
TABLA DE CONTENIDO.....	7
LISTA DE ANEXOS.....	9
LISTA DE FIGURAS.....	9
LISTA DE GRAFICOS.....	9
LISTA DE TABLAS.....	9
LISTA DE ABREVIATURAS.....	10
INTRODUCCIÓN.....	11
CAPITULO I. FUNDAMENTO METODOLÓGICO DEL PROYECTO.....	13
A. ANTECEDENTES.....	13
B. JUSTIFICACIÓN.....	14
C. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
D. OBJETIVOS.....	16
1. OBJETIVO GENERAL.....	16
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	16
E. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN.....	17
1. TECNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	18
F. MARCO REFERENCIAL.....	24
1. COOPERATIVAS.....	24
2. RESPONSABILIDAD SOCIAL COOPERATIVA.....	25
CAPITULO II. DIAGNOSTICO DEL ESTADO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN COOPELESCA R.L.....	26
A. PARTES INTERESADAS DE COOPELESCA.....	26
B. ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	29
C. HERRAMIENTA INDICARSE UTILIZADA POR COOPELESCA.....	31
1. RESULTADOS DE LA HERRAMIENTA INDICARSE POR EJES.....	31
D. PRINCIPALES HALLAZGOS.....	50
CAPITULO III. EJES ESTRATEGICOS DE COOPELESCA.....	51
A. ANALISIS DE MATERIALIDAD.....	51

B.	BALANCE SOCIAL.....	52
C.	INDICE DE PROGRESO SOCIAL.....	54
D.	CLASIFICACIÓN DE TEMAS PRIORITARIOS	55
1.	CLASIFICACIÓN SOCIAL.....	56
2.	CLASIFICACIÓN ECONOMICA	57
3.	CLASIFICACIÓN AMBIENTAL.....	58
4.	CLASIFICACIÓN ASOCIATIVA	59
5.	RESUMEN DE CALIFICACIONES.....	59
CAPITULO IV. ESTRATEGIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE COOPELESCA		
60		
A.	AÑO 1. PRIMERA ETAPA DE LA ESTRATEGIA.....	62
B.	AÑO 2. SEGUNDA ETAPA DE LA ESTRATEGIA	64
C.	AÑO 3. REVISIÓN DE RESULTADOS E INICIO DE ETAPA	65
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		
66		
A.	CONCLUSIONES.....	66
B.	RECOMENDACIONES	69
BIBLIOGRAFÍA		
72		
ANEXOS		
73		
A.	ANEXO 1. ENTREVISTA ABIERTA PARTES INTERESADAS	73
B.	ANEXO 2. ENTREVISTA ABIERTA ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	74
C.	ANEXO 3. MATERIALIDAD DE COOPELESCA	74
D.	ANEXO 4. PASOS PARA EL ANALISIS DE MATERIALIDAD	75
E.	ANEXO 5. ENCUESTA A ENTIDADES DE COOPELESCA PARA ESCOGER TEMAS PRIORITARIOS	75
1.	SECCION I: TEMAS SOCIALES.....	75
2.	SECCION II: TEMAS ECONOMICOS	77
3.	SECCION III: TEMAS AMBIENTALES.....	78
4.	SECCION IV: TEMAS ASOCIATIVOS	78
F.	ANEXO 6. EJEMPLO DE MATRIZ DE PROYECTO.....	80

LISTA DE ANEXOS

A. ANEXO 1. ENTREVISTA ABIERTA PARTES INTERESADAS	73
B. ANEXO 2. ENTREVISTA ABIERTA ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	74
C. ANEXO 3. MATERIALIDAD DE COOPELESCA	74
D. ANEXO 4. PASOS PARA EL ANALISIS DE MATERIALIDAD	75
E. ANEXO 5. ENCUESTA A ENTIDADES DE COOPELESCA PARA ESCOGER TEMAS PRIORITARIOS	75
F. ANEXO 6. EJEMPLO DE MATRIZ DE PROYECTO.....	80

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Indicadores del Índice de Progreso Social Cantonal.....	21
Figura 2. Resultados por eje IndicaRSE.....	31
Figura 3. Resultado Gobernanza	32
Figura 5. Resultado Derechos Humanos	34
Figura 6. Resultado Prácticas Laborales.....	37
<i>Figura 7. Resultados Medio Ambiente</i>	<i>40</i>
Figura 8. Resultado Prácticas Justas de Operación	45
Figura 9. Resultados Asuntos de Consumidores	46
Figura 10. Resultado Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad.....	49
Figura 11. Temas Prioritarios del Análisis de Materialidad, 2018.....	52
Figura 12. Principios cooperativos y dimensiones del Balance Social con su calificación .	52
Figura 13. Indicadores negativos del Balance Social de Coopelesca, 2018.....	53
Figura 13. Estrategia de Responsabilidad Social de Coopelesca R.L.	61

LISTA DE GRAFICOS

Gráfico 1. Resultados encuesta de temas prioritarios económicos.....	57
Gráfico 2. Resultados encuesta de temas prioritarios ambientales.....	58
Gráfico 3. Resultados encuesta de temas prioritarios asociativo.....	59

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Mapa de Partes Interesadas	27
Tabla 2. Matriz de partes interesadas prioritarias.....	29
Tabla 3. Acciones en responsabilidad social de Coopelesca R.L.....	30
Tabla 4. Notas de compones del IPS, Ciudad Quesada, 2019.....	55
Tabla 5. Temas prioritarios Coopelesca	56
Tabla 6. Resultados encuesta de temas prioritarios sociales	57

Tabla 7. Calificación de los 21 temas materiales	60
Tabla 8. Matriz de Proyectos	63
Tabla 9. Temas a trabajar en el primer año de estrategia	63
Tabla 10. Temas a trabajar en el segundo año de estrategia.....	64

LISTA DE ABREVIATURAS

ACI: Alianza Cooperativa Internacional.

ACI-Américas: Cooperativa de las Américas.

AED: Alianza Empresarial para el Desarrollo.

BS: Balance Social.

CLACDS: Centro Latinoamericano para la Competitividad y el Desarrollo Sostenible.

DGRV: Confederación Alemana de Cooperativas.

GRI: Global Reporting Initiative.

INCAE: Instituto Centroamericano de Administración de Empresas.

INFOCOOP: Instituto de Fomento Cooperativo.

IPS: Índice de Progreso Social

ODS: Objetivos de Desarrollo Sostenible.

OIT: Organización Internacional del Trabajo.

RS: Responsabilidad Social.

INTRODUCCIÓN

El trabajo final de graduación tiene como objetivo diseñar una estrategia de sostenibilidad para Coopelesca R.L. mediante la identificación y priorización de las herramientas de Balance Social, análisis de materialidad y el Índice de Progreso Social que contribuya con el propósito de alinear su responsabilidad social.

La responsabilidad social es una temática que ha venido en constante auge en la sociedad actual y por consiguiente ha impactado el ámbito empresarial, con el propósito de cambiar el concepto que han trabajado por mucho tiempo, el cual consiste en generar sin medir el impacto que este tenga en el ambiente y la sociedad; este cambio de mentalidad viene muy de la mano de las exigencias que generan las partes interesadas.

Sin embargo, existen organizaciones, como las cooperativas, que desde su fundación conciben el principio de beneficio para su comunidad y el medioambiente en su zona de impacto, contemplando constantemente la parte económica en sus acciones. La carencia que tienen es de sistematizar las acciones que realizan y hacer los reportes, según los establece la responsabilidad social, para ser transparente con sus partes y abordar los temas que se necesitan priorizar. En el caso de la Cooperativa de Electrificación de la Zona Norte (Coopelesca R.L.) desde sus inicios ha apostado por las tres dimensiones: económica, social y ambiental, todas enfocadas al área asociativa; pero estas iniciativas no se relacionaban con responsabilidad social, es hasta que comienza a desarrollarse en el país este término, que observa que la cooperativa ya estaba abordando estos aspectos solo que con otros criterios, además no estaban sistematizando la información y ni cuentan con una estrategia que englobe todas las acciones que están trabajando de manera aislada y que se pueden plasmar en un programa.

Tanto el personal de la Gerencia como del Departamento de Gestión Social y Ambiental han realizado esfuerzos por sistematizar la información mediante herramientas de responsabilidad social; es por esta razón que la Cooperativa se relaciona con la Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED) con el propósito de que se le guíe en el proceso de aplicación de las herramientas de análisis de materialidad y Balance Social por medio del registro de las actividades que tiene la organización, también aplican la herramienta que ofrece la Confederación Alemana de Cooperativas (DGRV), para sistematizar la información

que se recopila; actualmente consideran incluir el Índice de Progreso Social Cantonal para analizar a la empresa de forma externa.

A pesar de todas estas acciones, la Cooperativa no ha contado con una estrategia específica que englobe: los componentes de una organización, la responsabilidad social, la zona de impacto y los principios cooperativos; sin embargo, la organización ha entrado en el proceso de englobar los esfuerzos que han logrado en estos tiempos, por tal razón, con esta propuesta se encuentran los temas prioritarios para Coopelesca con relación al análisis de materialidad y en el Balance Social.

En el capítulo I se presenta el diagrama de la Cooperativa, así como el diagnóstico del estado de la responsabilidad social que establece la línea base que antecede la propuesta estratégica; también la metodología, la justificación y el planteamiento del problema.

El capítulo II consta del marco referencial con la definición de los ejes estratégicos sobre los cuales se fundamentará la estrategia de responsabilidad social de la organización. Se parte del análisis de materialidad que es el resultado del empleo de las herramientas suministradas por la Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED) para sistematizar los insumos obtenidos a partir de la aplicación de los métodos de investigación y las herramientas de Balance Social.

El capítulo III se compone del marco metodológico que es el “como del proyecto” o sea como se va a lograr, también el apartado de la estructura de desglose que consta de un mapa para observar los productos y actividades que se quieren realizar.

En el capítulo IV, se presenta la formulación de la estrategia de responsabilidad social alineada con los ejes estratégicos identificados y priorizados de manera que esta contribuya con el propósito organizacional.

Finalmente, en el capítulo V se encuentran los principales hallazgos de la investigación y las recomendaciones ofrecidas a Coopelesca R.L. para la implementación de la estrategia de responsabilidad social.

CAPITULO I. FUNDAMENTO METODOLÓGICO DEL PROYECTO

A. ANTECEDENTES

Antes de 1965, la Región Huetar Norte no contaba con energía eléctrica, las familias sancarleñas se alumbraban con candelas, linternas, canfineras, entre otras; eran pocas las familias que contaban con una pequeña planta eléctrica, pero para su consumo propio. En esa misma época llega a Costa Rica el Programa Alianza para el Progreso, impulsado por el gobierno estadounidense que venía con el objetivo de promover la creación de cooperativas de electrificación; la comunidad percibe que tenían una necesidad, decidieron aprovechar la oportunidad del programa, por lo que un 24 de enero de 1965 con 365 asociados nace Coopelesca R.L. (Coopelesca, 2019).

Actualmente, la cooperativa cuenta con cinco Centrales Hidroeléctricas: C.H. Aguas Zarcas, C.H. Cubujuquí, C.H. Chocosuela, C.H. La Esperanza, C.H. Platanar, “[...] que producen 84 MW, tiene como objetivo alcanzar el 100 % de energía para el consumo de sus Asociados, en las cuales se utilizan fuentes renovables para la producción de energía eléctrica [...]” (Coopelesca, 2019); brindando así energía eléctrica para los hogares de sus asociados, pero también generando electricidad para el alumbrado público.

Además de la generación de electricidad, cuenta con un medio de comunicación televisivo denominado TV Norte Canales 14-16, como una alternativa más de comunicación para los habitantes de gran parte de la Zona Norte. Y en el 2007 realiza el proyecto de Infocomunicaciones para disminuir de la brecha digital en la Región Huetar Norte, ofreciendo los servicios de TV Cable e Internet. En el mismo año se abre en Ciudad Quesada, el Almacén de Materiales Eléctricos y Electrodomésticos como una alternativa de bajo costo al servicio de los asociados.

Consecuente con la filosofía y doctrina cooperativa en Coopelesca todas las acciones que se realizan, se llevan a cabo con responsabilidad social, con el fin de atender las necesidades de los asociados y delegados.

Actualmente la misión de la organización es la siguiente: “Empresa Cooperativa que brinda servicios de excelente calidad en Electricidad e Infocomunicaciones, para contribuir al desarrollo integral del Asociado.” Mientras que la visión es la siguiente: “Nos vemos como

una empresa Cooperativa líder, sólida e innovadora en los servicios de electricidad e Infocomunicaciones para alcanzar el bienestar del Asociado”. Y Coopelesca R.L. tiene como valores el compromiso, la honradez, la lealtad, el servicio y la solidaridad.

Al ser una cooperativa se rige por siete principios cooperativos que los ha guiado para trabajar en beneficio de las comunidades en donde tienen sus proyectos, por sus asociados, colaboradores y por el medio ambiente (con mayor razón ya que son una cooperativa de electrificación). Además, desean registrar la información que obtienen de manera transparente y ordenada a sus partes interesadas, para ello consideran que el Balance Social y el estudio de materialidad son los medios adecuados para generar una estrategia de responsabilidad social que le permita medir las acciones que generan.

B. JUSTIFICACIÓN

La responsabilidad social (RS) permite que la estructura de una organización se transforme para cumplir con distintos lineamientos ambientales, sociales y económicos; para ello la organización y sus partes interesadas debe estar comprometida en realizar dichos cambios siguiendo los lineamientos nacionales e internacionales:

“La responsabilidad social es la voluntad de las organizaciones de incorporar consideraciones sociales y ambientales en su toma de decisiones y de rendir cuentas por los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad y el medio ambiente. Esto implica un comportamiento transparente y ético que contribuya al desarrollo sostenible, cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento. También implica que la responsabilidad social esté integrada en toda la organización, se lleve a la práctica en sus relaciones, y tenga en cuenta los intereses de las partes interesadas.” (ISO 26000, 2010; 6).

Esto representa un cambio para la organización que desee comenzar a implementar la responsabilidad social como una filosofía empresarial, pensar no solo en los aspectos económicos, sino que también incluir valores de desarrollo local y de sostenibilidad; aplicar estrategias de RS para medir las acciones que la organización vaya a implementar.

Sin embargo, las cooperativas desde su inicio y en sus principios cooperativos contemplan las áreas sociales, ambientales y económicas dentro de sus acciones a desarrollar

para el beneficio de sus asociados y las partes interesadas. Según se ve representado en la Declaración sobre la Identidad Cooperativa aprobada por el Congreso de la ACI en Manchester de 1995, que afirma “Una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada” (R193 OIT, art. 2).

Las cooperativas desarrollan desde sus inicios lo que hoy se conoce como responsabilidad social; aunque no se le conocía con ese término, por ser relativamente nuevo; ese es el caso de Coopelesca R.L. que a partir de su creación contemplo en su estrategia empresarial no solo trabajar por la parte económica sino también impactar al ambiente y la sociedad, con acciones que realizan para el beneficio de sus asociados y de las comunidades a su alrededor.

No por eso las cooperativas deben de dejar de lado lo que puede ofrecerles la responsabilidad social; ya que es un elemento muy novedoso, viable y que brinda un gran aporte al campo del conocimiento para organizaciones. Es indispensable que Coopelesca R.L en la medida de lo posible, registre todas sus actividades en diferentes sistemas, debido a que su modalidad empresarial le exige presentar a sus asociados en asambleas anuales todos los avances y crecimientos que tiene la Cooperativa año con año en todos los aspectos que esta encierra; por lo que requieren de un sistema que le facilite la presentación de todos los ajustes y aportes que se hace a las comunidades, empleados y demás partes interesadas basados en los principios cooperativos de la mano con las leyes de responsabilidad social adoptadas.

C. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Coopelesca R.L. ha venido trabajando para lograr una estrategia de responsabilidad social aplicable en la organización, pero se ha encontrado con la realidad del que el concepto aún sigue en desarrollo y aunque existen ya metodologías que guían a las organizaciones en este proceso, la cooperativa no se ve del todo identificada debido a que algunas de ellas dejan de lado su espíritu cooperativista, vital en todo el funcionamiento de la organización.

Por ende, la Cooperativa, así como otras cooperativas de electrificación, se encuentra recorriendo un camino para desarrollar la responsabilidad social sin una estrategia que englobe las distintas herramientas con las que cuenta la organización. Entre ellas se encuentra

el estudio de materialidad, que consiste en identificar cuáles son las áreas prioritarias que tiene la organización en temas económicos, ambientales y sociales, a los que se les debe de prestar atención por su importancia y que han de ser reportados en la memoria de la organización.

La herramienta de materialidad, Coopelesca R.L. comenzó a desarrollarla en el año 2018 con el asesoramiento de la Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED). En el estudio de materialidad que se hizo se visualizaron 14 temas prioritarios¹, distribuidos en el área social, económico, ambiental y asociativo (correspondiente a una cooperativa).

Otra de las herramientas que Coopelesca R.L. ha estado trabajando es el Balance Social, proporcionada por la Confederación Alemana de Cooperativas, la cual tiene como fin el medirse tanto a lo interno como a lo externo, pero desde un enfoque cooperativista, que permite brindar cuentas a sus asociados y demás partes interesadas.

Por lo que, en conclusión, aunque la Cooperativa tiene y ha aplicado diferentes herramientas con las que ha identificado temas prioritarios que se deben de mejorar, aun no cuentan con una estrategia contundente que permita trabajar esos aspectos importantes que se obtienen de las herramientas, y por eso es que surge la interrogación de: ¿Cuál es la estrategia de sostenibilidad que debe seguir Coopelesca R.L. para alinear su responsabilidad social?

D. OBJETIVOS

1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar una estrategia de sostenibilidad para Coopelesca R.L. mediante la identificación y priorización de su materialidad y su relacionamiento con las partes interesadas que contribuya con su propósito de alinear su responsabilidad social.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Describir el estado de la responsabilidad social de Coopelesca R.L. para establecer la línea base que anteceda la propuesta de sostenibilidad mediante las herramientas Balance Social, análisis de materialidad y el Índice de Progreso Social.

¹ Ver anexo 3: Materialidad de Coopeleca. Para profundizar en los 14 temas que se obtuvieron en el análisis de materialidad de la empresa.

2. Definir los ejes estratégicos sobre los cuales se fundamentará la estrategia de sostenibilidad de la cooperativa mediante el análisis de materialidad.
3. Formular una estrategia de sostenibilidad alineada con los ejes estratégicos identificados, que contribuya a alinear la responsabilidad social de Coopelesca R.L.

E. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo al planteamiento del problema y los objetivos formulados, se optó por el enfoque de investigación cualitativa porque ofrece herramientas que se adaptan al proyecto planteado. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 358).

La investigación cualitativa se enfoca a [en] comprender y profundizar los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto.

El enfoque cualitativo se selecciona cuando el propósito es examinar la forma en que los individuos perciben y experimentan los fenómenos que los rodean, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados.

Cuando se busca comprender la perspectiva de los participantes (individuos o grupos pequeños de personas a los que se investigará) acerca de los fenómenos que los rodean, profundizar en sus experiencias, perspectivas, opiniones y significados, es decir, la forma en que los participantes perciben subjetivamente su realidad.

El diseño utilizado es investigación-acción, para Hernández, et ál., (2014, p. 504): “La finalidad de la investigación-acción es resolver problemáticas y mejorar prácticas concretas. Se centra en aportar información que guíe la toma de decisiones para programas, procesos y reformas estructurales”.

En los estudios de investigación-acción regularmente se elabora más de un reporte de resultados. Como mínimo, se elabora uno, producto de la recolección de los datos sobre el problema de investigación o problemática y las necesidades (reporte de diagnóstico), y otro con los resultados de la implementación del plan o solución.

El reporte del diagnóstico debe incluir un análisis de los puntos de vista de todos los grupos involucrados en la problemática (por grupo y global). El informe de los resultados de la implementación del plan contendrá las acciones llevadas a cabo (con detalles), dónde y

cuándo se realizaron tales acciones, quiénes las efectuaron, de qué forma, y con qué logros y limitantes; así como una descripción de las experiencias en torno a la implementación por parte de los actores y grupos que intervinieron o se beneficiaron del plan. (Hernández, et ál., 2014, p.558).

1. TECNICAS DE INVESTIGACIÓN

La amplitud de las técnicas de investigación cualitativas permitió combinarlas con las herramientas de Responsabilidad Social para la construcción de este proyecto.

Para este estudio se tomó en cuenta las herramientas de Responsabilidad Social que Coopelesca R.L. ha implementado, entre ellas el balance social, análisis de materialidad y el índice de progreso social; junto con los objetivos de desarrollo sostenible que siempre se deben de tener en cuenta en cualquier organización.

a. DIAGNÓSTICO ESTADO SITUACIONAL

En el primer objetivo: “diagnosticar el estado de la responsabilidad social en Coopelesca R.L. para establecer la línea base que anteceda la propuesta estratégica”, se emplearon varios métodos: dos entrevistas a profundidad a los líderes, siete cuestionarios a partes interesadas.

i. Entrevistas Abiertas

Según lo establece Hernández, et ál., (2014), las entrevistas abiertas son “una guía general del contenido y el entrevistador posee toda la libertad para manejarla”. (p.436) Al seguir esta herramienta cualitativa, se realizaron entrevistas a la jefa del Departamento de Gestión Ambiental y al colaborador del mismo departamento que trabaja el área social de Coopelesca R.L.

La aplicación de método permitió obtener información bastante amplia sobre los retos de la organización, los alcances del trabajo que se realiza desde sus diferentes áreas, las acciones que han desarrollado, las metas y el enfoque de los proyectos para impulsar las diferentes iniciativas, a partir de lo cual se orientó de manera precisa la estrategia de sostenibilidad, al tomar en cuenta las expectativas y el amplio conocimiento de las fuentes.

Los instrumentos empleados para ambas entrevistas se incluyen en los Anexos 1 y 2.

b. DEFINICIÓN DE EJES ESTRATÉGICOS

El objetivo dos es definir los ejes estratégicos sobre los cuales se fundamentará la estrategia de responsabilidad social de la organización, mediante el Balance Social, Análisis de Materialidad y el Índice de Progreso Social que se obtendrá con un cuestionario electrónico suministrado a dos miembros del Departamento de Planificación y cinco miembros del Departamento de Gestión Social y Ambiental, con el fin de priorizar los temas a utilizar en la primera etapa y la segunda etapa de la estrategia de responsabilidad social. Con esta información se priorizará los temas para determinar cuales se abordarán en el primer año y los que se trabajarán en el segundo año.

En la estrategia se abordará 12 temas materiales en el primer año; en el segundo año se abordará 9 temas materiales y en el tercer año se analizan los resultados de las acciones de los 21 temas materiales aplicados en los dos años anteriores y se renueva el proceso donde se aplicará nuevamente las herramientas.

c. IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE PARTES INTERESADAS

El diagnóstico aplicado contempló la identificación de partes interesadas; para ello se empleó la metodología descrita en el Manual para la Práctica de Relaciones con los Grupos de Interés (AccountAbility, 2006), que permitió identificarlas, posteriormente se priorizaron y determinaron a partir de las dimensiones descritas: por responsabilidad, por influencia, por cercanía, por dependencia y por representación.

Con los stakeholders relevantes identificados en la cadena de valor de Coopelesca R.L. se definió de acuerdo con los criterios de priorización: el grado de influencia y dependencia para la organización.

d. BALANCE SOCIAL

Coopelesca está comenzando a aplicar esta herramienta en conjunto con INFOCOOP. La herramienta está en constante actualización debido a que en primera instancia fue enfocada en cooperativas de financiamiento, y ahora se está aplicando en cooperativas de electrificación por lo que los indicadores pueden cambiar.

Es importante indicar que el Balance Social es una herramienta muy utilizada por el cooperativismo para medir y reportar las acciones (positivas como negativas) a sus asociados

y a sus partes interesadas, en sintonía con los principios y valores cooperativos. La cooperativa de las Américas señala que: “es una herramienta de la gestión socioeconómica que facilita a las cooperativas medirse y rendir cuentas, a los/as asociados/as —sus dueños/as— especialmente, y a todos los demás grupos de interés que son impactados” (Cooperativas de las Américas, s.f.); y agrega que el Balance Social “[...] además de permitir el análisis interno de cada cooperativa, este caudal de información ayuda a construir la imagen del movimiento cooperativo sobre parámetros objetivos y fiables.” (ACI-Américas, s.f.)

Para su aplicación Coopelesca R.L. sigue el modelo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT): “Esta propuesta parte de considerar que el Balance Social es un instrumento de gestión para planear, organizar, dirigir, registrar, controlar y evaluar la gestión social”. (Zabala, 2008; 8). Pero las cooperativas tienen el modelo de la ACI para aplicar el Balance Social más enfocado a los principios cooperativos: “Un balance social para las cooperativas debe ser un instrumento que mida la acción integral de tal organización; es un instrumento de evaluación interna de su gestión en su totalidad”. (Zabala, 2008; 8). Al cumplir las indicaciones planteadas por el ACI, las cooperativas pueden pedir certificación para validar los resultados.

También la Confederación Alemana de Cooperativas, ofrece una herramienta/documento con indicadores orientados a los 7 principios cooperativos, y otras dos dimensiones sobre el público interno y la gestión:

“Una herramienta de gestión que recoge resultados cuantitativos y cualitativos del cumplimiento de la Responsabilidad Social Cooperativa, permitiendo evaluar su desempeño tanto en términos de activos y pasivos durante un periodo determinado, como en el análisis y monitoreo de las áreas de mejora según los principios cooperativos. De esta manera, se convierte en un diagnóstico que hace visible las acciones sociales de manera integral, evidenciando además aquello que es inherente al quehacer cooperativo y que forma parte de la responsabilidad social” (Confederación Alemana de Cooperativas, s.f.).

e. INDICE DE PROGRESO SOCIAL

El INCAE en convenio con el CLACDS realizó un estudio del Índice del Progreso Social en las cooperativas de electrificación rural del país, Coopelesca R.L. lo aplicó de manera comparativa en el distrito Quesada de San Carlos y en el distrito de Guápiles de Pococí. Se aplicó un cuestionario de 127 preguntas a 220 hogares en Quesada y 191 en Guápiles para determinar la percepción de la población sobre el progreso social, se utilizaron las tres dimensiones del IPS (ver figura 1) y un aspecto cooperativo para conocer el impacto de las cooperativas en el distrito, se capacitó al personal de Coopelesca en la aplicación del cuestionario. Los resultados arrojaron los índices de las temáticas positivas y negativos que tiene el distrito, esto se observa en el capítulo III.

El Índice de Progreso Social (IPS), es proporcionada en Costa Rica por el INCAE y es: “[...] una métrica social y ambiental que complementa al PIB y a la parte económica del desarrollo, y que sirve para que las sociedades midan los resultados de sus inversiones, programas y políticas” (Costa Rica Propone, s.f.). Permitiendo así identificar las prioridades que tengan las organizaciones y cantones del país en temas de necesidades básicas, fundamentos de bienestar y oportunidades, con el fin de medir los resultados y compararlo entre sí para generar un ranking de los niveles que tienen cada cantón. En el IPS Cantonal “[...] se conformó un modelo de Progresos Social con 46 indicadores agrupado en 12 componentes y tres dimensiones²; capaz de medir el IPS en la totalidad de los cantones de Costa Rica; y que podrá ser actualizado año con año”. (Costa Rica Propone, s.f.).

Con los resultados obtenidos, las cooperativas pueden trabajar con el objetivo de mejorar los indicadores que salieron negativos y también en mantener los que obtuvieron como positivos. No solo los gobiernos locales pueden contribuir a esa mejora, las empresas y organizaciones que se encuentren en la región pueden incluir dentro de su plan de negocios el impactar positivamente los indicadores con los que se ven relacionados.

Figura 1. Indicadores del Índice de Progreso Social Cantonal

² Ver Figura 1. Indicadores del Índice de Progreso Social Cantonal



Fuente: Costa Rica Propone, IPS, 2019

f. ANALISIS DE MATERIALIDAD

El análisis de materialidad es provisto por el Global Reporting Initiative (GRI) para poder obtener los temas prioritarios de una organización, mediante una investigación en conjunto con las partes interesadas para determinar los temas que trabaja la empresa en las dimensiones económicas, sociales y ambientales.

“Son relevantes aquellos asuntos que pueden resultar razonablemente importantes, ya que reflejan los efectos económicos, ambientales y sociales de la organización, o bien porque influyen significativamente en las decisiones de los grupos de interés y, por tanto, posiblemente merecen figurar en la memoria. La materialidad es el umbral que determina qué aspectos son lo suficientemente importantes como para ser reportados en la memoria.” (RobecoSam, 2015; p.6)

Este análisis determinará la ruta a seguir que debe de tener la estrategia de Responsabilidad Social y deben de ser incluidos en la memoria de la organización, sin importar si son positivos o negativos (cambiando así el pensamiento de que solo se reporta lo bueno que se hace). Se deben de seguir los cuatro pasos para lograr el análisis: identificar, priorizar, validar y revisar.³

En Costa Rica AED ha popularizado la herramienta de análisis de materialidad entre sus asociados, debido a lo completo que consideran la herramienta. AED la define como:

³ Ver anexo 4: Pasos del análisis de materialidad.

“El análisis de materialidad busca que las organizaciones se enfoquen en los temas que ponen de manifiesto los impactos económicos, ambientales y sociales de la organización, o bien que influyen significativamente en las decisiones de los grupos de interés. Este proceso constituye una herramienta clave para la gestión de la sostenibilidad en su empresa y provee información crítica para la toma de decisiones”. (AED, s.f.)

Es por ese motivo que Coopelesca al unirse a AED en el 2018, inicio un proceso para poder medir su materialidad y así incluir la responsabilidad social a la organización. En conjunto con el equipo de AED y el equipo definido por Coopelesca junto con la supervisión de la gerencia, es que se inició primero una sensibilización de las partes en el tema, seguido de cinco talleres en donde se realizó revisión de documentos y línea base de la organización, lluvia de ideas de los miembros del equipo sobre la revisión documental y la definición de los temas por el eje social, ambiental, económica y asociativo. Seguido se realizó una revisión final de los temas de materialidad propuestos por el equipo de trabajo y validados por la Gerencia, para así poder dar inicio a la aplicación de la herramienta en sí de balance social para definir la importancia de los temas de acuerdo a las notas obtenidas.

g. OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son un compromiso que adquieren países, empresas, organizaciones; con el fin de erradicar la pobreza, proteger al planeta y asegurar la prosperidad. El compromiso se adquiere con los objetivos con el que la organización se siente más identificados o que tengan relación con su actividad económica.

Las ODS rigen desde el 2015 y consta de 17 objetivos, que van desde temas como el fin de la pobreza, hambre cero, educación de calidad, agua y saneamiento, hasta temas como reducción de las desigualdades y acción por el cambio climático. Cada uno de los 17 objetivos tiene metas a cumplir e indicadores para permiten medir las acciones que realizan los organismos que se comprometen con los mismos.

Aunque Coopelesca no ha incluido los objetivos de desarrollo sostenible dentro de su plan de negocio o alineados con los proyectos que realiza, se considera valioso incluir este compromiso dentro de la estrategia de responsabilidad social que se va a presentar en el capítulo IV.

F. MARCO REFERENCIAL

En este apartado se expondrán temas fundamentales para la consecución del proyecto, se debe de aclarar lo es una cooperativa tanto a nivel internacional como lo que es la realidad de Costa Rica, también la Responsabilidad Social pero cooperativa que se fusionan mucho entre sí.

1. COOPERATIVAS

Las cooperativas son asociaciones centradas en las personas, por eso pertenecen y son gestionadas por y para sus miembros, respondiendo así a necesidades y aspiraciones; se construyen con principios y valores en común para trabajar a favor de la economía, la sociedad y la cultura.

La Alianza Cooperativa Internacional, ACI en español, que es una organización no gubernamental que representa a las cooperativas del mundo define a las cooperativas como: “Una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se unen voluntariamente para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta gestionada democráticamente.” (ACI, 2013; 2). Mientras que, en Costa Rica, el Instituto de Fomento Cooperativo define a las cooperativas como:

“Las cooperativas son asociaciones voluntarias de personas y no de capitales, con plena personalidad jurídica, de duración indefinida y de responsabilidad limitada, en las que los individuos se organizan democráticamente a fin de satisfacer sus necesidades y promover su mejoramiento económico y social, como un medio de superar su condición humana y su formación individual, y en las cuales el motivo del trabajo y de la producción, de la distribución y del consumo, es el servicio y no el lucro”. (INFOCOOP, 1968, p.1)

Las cooperativas para su creación deben de tener por ley órganos directivos para la toma de decisiones, por ese se necesita de una asamblea general, un comité de educación y bienestar social, comité de vigilancia o auditoría interna, consejo administrativo y otras que cada organización puede incluir, por ejemplo, un tribunal de electoral (como es el caso de Coopelesca). También las cooperativas deben de tener dentro de su constitución los 7 principios cooperativos, los cuales son las directrices que van a seguir las cooperativas.

Del concepto de cooperativas derivan las áreas en las que se van a enfocar para trabajar, por mencionar algunas, están las cooperativas agrícolas, de financiamiento y de electrificación. Para efectos de este trabajo se hará énfasis en las cooperativas de electrificación, las cuales contribuyen a la democratización energética y a fortalecer estructuras de participación ciudadana; en Costa Rica existen cuatro cooperativas de electrificación: Coopelesca, Coopealfaroruiz, Coopeguanacaste y Coopesantos.

2. RESPONSABILIDAD SOCIAL COOPERATIVA

La responsabilidad social es la intención de una organización de impactar positivamente a las áreas sociales y ambientales mediante las acciones y la rendición de cuentas de sus de sus impactos, para ello se tiene que ser transparente y ético en los que se reporta a sus partes interesadas.

Las cooperativas dentro de sus principios y valores⁴ tienen inculcado en el sistema solidario la idea de impactar positivamente a sus miembros y partes interesadas, en ser siempre transparente y ético. La Cooperativa de las Américas, que es la representación de la ACI en la región, menciona que la Responsabilidad Social Corporativa es un tema en constante construcción y que se debe de tener en cuenta lo siguiente:

La responsabilidad social cooperativa existe en la misma esencia de las entidades cooperativas. Las cooperativas pueden actuar sin la mirada juiciosa del entorno porque han nacido de las mismas comunidades o son parte de ellas y no practican una forma particular de responsabilidad social empresaria, sino que son por y en sí mismas socialmente responsables. La Responsabilidad Social Cooperativa está enmarcada en los valores y principios genuinos y esenciales del cooperativismo como doctrina, sistema y movimiento. (Cooperativa de las Américas, s.f.)

De acuerdo a lo anterior, se tiene que trabajar para poder formular herramientas, estrategias y programas que se adapten a la realidad que tenga cualquier cooperativa.

⁴ Valores cooperativos: autoayuda, auto responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad.

CAPITULO II. DIAGNOSTICO DEL ESTADO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN COOPELESCA R.L.

Este capítulo aborda la línea base de Coopelesca R.L. en el tema de responsabilidad social, se elaboró a partir de la información suministrada por la señora Laura Leitón, jefa del Departamento de gestión social y ambiental, y Leoncio Cano, colaborador del mismo Departamento en el área social, quien aportó información relevante en el diagnóstico. A esta línea base se le incorporaron los resultados obtenidos de la herramienta IndicaRSE aplicada en el 2017, con el asesoramiento de la Asociación Empresarial para el Desarrollo.

Los funcionarios entrevistados concuerdan que Coopelesca desde su creación realiza lo que se denomina actualmente responsabilidad social cooperativa, a través de todas las acciones orientadas al bienestar de sus asociados y trabajadores.

Mediante los siete principios cooperativos estas organizaciones determinan que su accionar beneficie directa e indirecta a sus asociados, así como a las comunidades cercanas a ellas, trabajando lo social y lo ambiental en pro del desarrollo de su organización.

A. PARTES INTERESADAS DE COOPELESCA

Con la información suministrada en la entrevista a los miembros del departamento de planificación y desarrollo, se lograron enumerar las partes interesadas externas e internas de la Cooperativa, así como su importancia, (ver tabla 1).

Tabla 1. Mapa de Partes Interesadas

#	Sector	Categoría	Sub categoría	Importancia
1	Interno	Asociados	Residenciales, empresariales, comerciales	Pilar fundamental de la Cooperativa, quienes demandan todos los servicios ofrecidos, lo que le permite a la Cooperativa posicionarse en el mercado, facilitándole obtener ingresos, y promoviendo el crecimiento de la Cooperativa.
2	Interno	Delegados	Propietarios y suplentes	Representantes de los asociados de la Cooperativa, toman decisiones del rumbo de la empresa y eligen a los Cuerpos Directivos.
3	Interno	Comité	Regional	Enlace entre Delegados y Asociados con la Administración, colaboran con la promoción de actividades promovidas por la Cooperativa.
4	Interno	Órganos Sociales	Consejo de Administración	Dirigen y dictan los lineamientos generales y estratégicos para la buena marcha de la Cooperativa
			Comité de Educación y Bienestar Social	Promueve la educación Cooperativa y el bienestar social de los asociados.
			Comité de Vigilancia	Fiscaliza las labores de los cuerpos directivos y responde a la asamblea general de delegados
			Tribunal Electoral	Garantiza la transparencia de los procesos electorarios de los Cuerpos directivos
5	Interno	Auditorías	Auditoría Interna	Fiscaliza las labores de la Administración, responde al Consejo de Administración
6	Interno	Empelados	Equipo Gerencial	Responsables de velar por el cumplimiento y la implementación de la estrategia, planes operativos y tácticos
			Funcionarios	Colaboradores que velan que la operatividad de la empresa, sea continua, de calidad y aprovechando las oportunidades de mejora.
			Comité permanente de trabajadores	Representante de los trabajadores ante la Administración
			Junta de relaciones laborales	Analizan y recomiendan ante conflictos entre los trabajadores y la administración.

7	Externo	Comunidades Locales	Vecinos, asociación de desarrollo, acueductos, comités de educación).	Aliados en la promoción del desarrollo integral de la población, y canalizadores de la información de interés.
8	Externo	Intermediarios	Recaudadores externos	Facilidades a los asociados para el pago oportuno de los servicios que brinda Coopelesca
9	Externo	Proveedores	De suministros, activos, servicios y energía.	Permiten la gestión operativa de la empresa, mediante la suplencia de bienes y servicios de una manera eficaz y eficiente.
10	Externo	Socios	INS, ICE, Coneléctricas, Cooperativas, Tigo, Entidades financieras, Urcozon, Universidades, Cámara de Industria	Son entidades que por su naturaleza presentan afinidades y servicios complementarios con las unidades de negocio de la Cooperativa.
11	Externo	Entes reguladores	Aresep, Sutel, Infocoop, Minae, Setena, Ministerio de Salud, Ministerio de Trabajo, Auditores Externos, Calificadora de Riesgos	Permiten el adecuado desempeño dentro del marco de la normativa vigente.
			Cámara de Distribuidoras	Permite unificar criterios para defensa común de temas de interés de las empresas distribuidoras.
12	Externo	Medios de comunicación	Canal 14. San Carlos Digital. La Región. Radios San Carlos. Radio Santa Clara.	Garantizar que se brinde información, transparente, oportuna y equilibrada que permita divulgar los propósitos de Coopelesca
13	Externo	Gobierno	DESAF, MIDEPLAN, INDER, IMAS	Desarrollan proyectos que pueden beneficiar a la comunidad, asociados y usuarios
14	Externo	Competidores	ICE, CNFL, Claro, Movistar, Gollo, Monge.	Brindar un servicio de calidad enfocado a alguna estrategia diferenciadora que permita contar con asociados y usuarios que apoyen la Cooperativa.

Fuente: Elaboración propia con base en la entrevista a funcionarios del departamento de gestión social y ambiental.

En la tabla 1 se identificaron y priorizaron las partes interesadas con el propósito de determinar las más relevantes en el funcionamiento de la Cooperativa, con el fin de establecer las acciones más importantes tanto en Responsabilidad Social como en los demás temas desarrollados por la organización.

Tabla 2. Matriz de partes interesadas prioritarias

Dependencia del stakeholder respecto a Coopelesca R.L.	Influencia del stakeholder en Coopelesca R.L.			
	Sin influencia	Poca influencia	Mediana influencia	Mucha influencia
Alta dependencia				Asociados
				Delegados
				Comité regional
				Órganos Sociales
				Auditoría interna Empleados
Mediana dependencia		ICE	Comunidades	
		Coneléctricas		
		Urcozon		
Sin impacto directo	INS	Recaudadores externos	Aresep, Sutel	
	Tigo	Proveedores	Infocoop	
	Entidades financieras	Cooperativas	Minae, Setena	
	Universidades	Gobierno	Ministerio de salud y trabajo	
	Cámara de industria	MIDEPLAN	Audidores externos	
	Canal 14	INDER	Calificadora de riesgo	
	San Carlos Digital, La Región		Cámara de distribuidoras	
	Radios San Carlos y Santa Clara		Claro, Movistar	
		Gollo, Monge		

Fuente: Elaboración propia.

B. ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Otra de las informaciones obtenidas en la entrevista son las acciones de responsabilidad social realizadas en Coopelesca R.L, dejando así en evidencia que a pesar de no tener una estrategia de responsabilidad social que este alienado a los temas prioritarios que se puedan obtener en las herramientas, la Cooperativa ha realizado acciones que impactan positivamente a sus partes interesadas, en especial a los asociados, comunidades y colaboradores.

En la tabla 3 se indican las acciones realizadas en Coopelesca a lo largo de los años, así como el área que impacta y las partes interesadas beneficiadas con dichas acciones.

Tabla 3. Acciones en responsabilidad social de Coopesca R.L.

#	Acciones de RS	Soc.	Amb.	Eco.	Parte interesada
1	Aporte actividades culturales, deportivas, sociales y educativas	X		X	Organizaciones Comunales
2	Sueño de navidad	X		X	Asociados
3	Programas de divulgación en educación Cooperativa	X		X	Organizaciones Comunales
4	Programa de Bienestar Social (subsídios médicos, préstamos de sillas de ruedas, compra de medicamentos).	X		X	Organizaciones Comunales
5	Becas COOPELESCA R.L.	X		X	Asociados
6	Aportes comunidades aledañas a Chocosuela (Buena Vista, La Vieja)	X		X	Organizaciones Comunales
7	Apoyo a la comunidad de Cubujuquí	X		X	Organizaciones Comunales
8	Aporte Ambiental C.H. Cubujuquí		X	X	Organizaciones Comunales
9	Carbono Neutralidad		X		Coopesca R.L.
10	Uso de energías renovables		X		Coopesca R.L.
11	Medidas para la protección del medio ambiente implementadas en los proyectos hidroeléctricos y comunidades		X	X	Coopesca R.L.
12	Porcentaje de mujeres que trabajan en la empresa (Oportunidad laboral para mujeres)	X			Funcionarios de Coopesca R.L.
13	Horas de capacitación	X			Funcionarios de Coopesca R.L.
14	Capacitaciones a comunidades en la zona de influencia	X		X	Organizaciones Comunales
15	Incidentes laborales mitigados con éxito	X			Funcionarios de Coopesca R.L.
16	Ahorro para los asociados por generación propia (Chocosuela, Coneléctricas y Cubujuquí).	X		X	Asociados
17	Conexión a Centros de trascendencia (Escuelas, Colegios, Hospitales)	X			Asociados
18	Campañas de eficiencia y ahorro energético desarrolladas	X			Asociados
19	Reclamaciones de asociados atendidas con éxito en línea	X			Asociados
20	Aporte correspondiente a donación de materiales de instalación/ traslado de medidores a asociados de escasos recursos.	X		X	Asociados
21	Proveedores de zona de influencia de Coopesca R.L.	X			Proveedores
22	Proveedores que desarrollan RS	X			Proveedores
23	Aporte de Capital de los asociados para compra de tierras en el Parque Juan Castro Blanco	X		X	Asociados

Fuente: Elaboración propia con base en la entrevista a funcionarios del departamento de gestión social y ambiental.

Como se observa en la tabla anterior, la Cooperativa ha desarrollado veintitrés acciones afines a la responsabilidad social, en donde se impacta a los asociados, colaboradores, proveedores y comunidades, desde los tres ejes de trabajo (social, económico y ambiental).

La Cooperativa ha desarrollado algunas estrategias en pro de impactar positivamente sus partes interesadas y hacer sostenible al negocio. El siguiente es un estudio realizado en el 2017.

C. HERRAMIENTA INDICARSE UTILIZADA POR COOPELESCA

El sistema de Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial (IndicaRSE) brindado por la Asociación Empresarial para el Desarrollo (AED) se aplicó en el año 2017 a la gerencia general y a los jefes de los distintos departamentos administrativos asociados a la gerencia general.

La herramienta IndicaRSE trabaja bajo las siete materias fundamentales de la ISO 26000: Gobernanza, Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Medio Ambiente, Prácticas Justas de Operación, Asuntos de consumidores y Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad, cada eje se conforma de sub ejes que generan calificaciones del 1 al 100 respecto a lo contestado en cada pregunta.

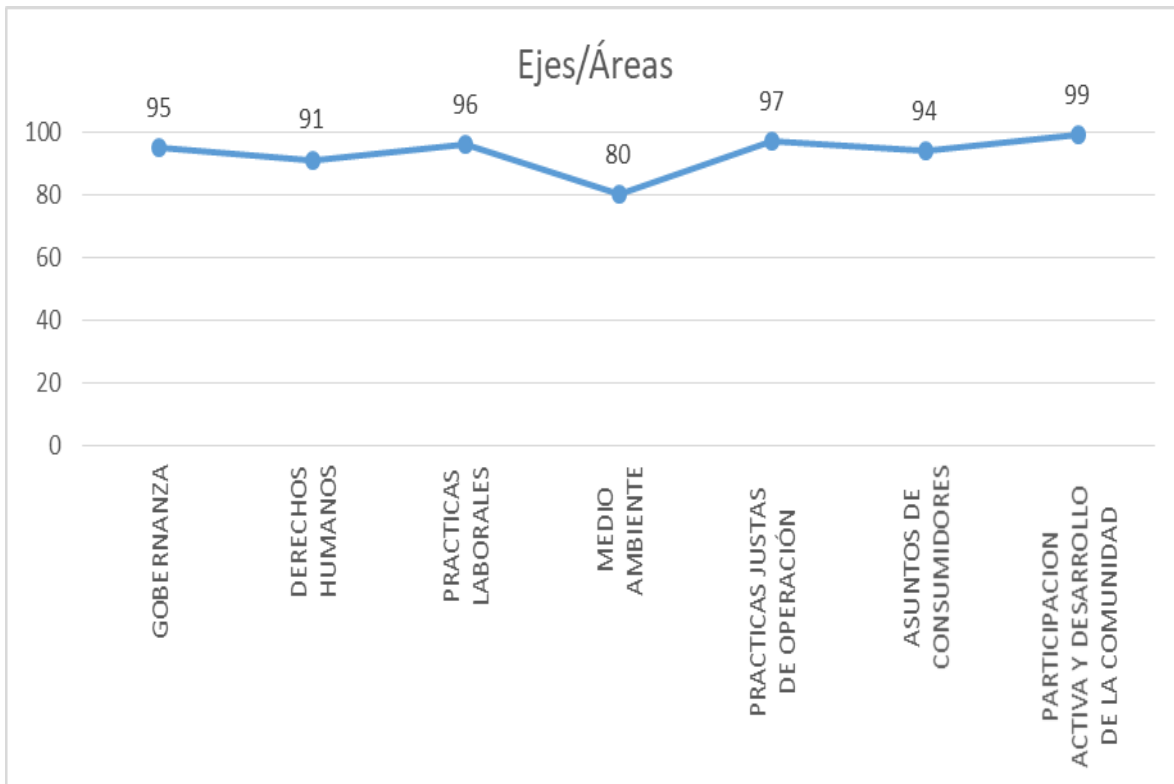
Los resultados obtenidos en la herramienta IndicaRSE permitieron conocer el estado de las políticas y prácticas de responsabilidad social que se tienen tanto a lo interno como a lo externo la Cooperativa; obteniendo así una línea base para la toma de decisiones asertivas en la definición de estrategias internas en materia de responsabilidad social, que contribuyen a institucionalizar prácticas de negocio responsables año con año.

1. RESULTADOS DE LA HERRAMIENTA INDICARSE POR EJES

Coopelesca R.L. obtuvo en la aplicación de esta herramienta una nota de 93% , lo cual denota que las acciones que ha realizado hasta el momento han sido valiosas en el tema de responsabilidad social; pero a su vez, tiene el desafío de seguir mejorando los temas materiales. De los siete temas materiales, tres obtuvieron una calificación menor al 95%, (Asuntos de Consumidores (94%), Derechos Humanos (91%) y Medio Ambiente (80%)); temas que se deben priorizar en una estrategia para mejorar el nivel actual, en los otros cuatro temas materiales se deben implementar acciones para mantenerse en ese rango porcentual. El resumen de los siete temas materiales se muestra en la figura 2.

Figura 2. Resultados por eje IndicaRSE

Eje (Área)	Resultados
GOBERNANZA	95
DERECHOS HUMANOS	91
PRACTICAS LABORALES	96
MEDIO AMBIENTE	80
PRACTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN	97
ASUNTOS DE CONSUMIDORES	94
PARTICIPACION ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD	99
TOTAL	93



Fuente: Resultado de IndicaRSE para Coopesca R.L.

A continuación, se describen los resultados de cada uno de los sub-ejes inferiores al 95%.

a. GOBERNANZA

En la figura 3 se observa, los 8 sub ejes que conforman el tema de gobernanza, el único sub eje que no tuvo una calificación de perfecta, fue transparencia (76%), lo que indica que la organización debe trabajarlo para mejorar su calificación.

Figura 3. Resultado Gobernanza

Subeje (Subárea)	Resultados
1.1. Visión general sobre la gobernanza de la organización (ISO 26000: 6.2.1)	100
1.2. Principios y consideraciones (ISO 26000: 6.2.2)	100
1.3. Procesos y estructuras de la toma de decisiones (ISO 26000: 6.2.3)	100
1.4. Rendición de cuentas (ISO 26000: 4.2)	100
1.5. Transparencia (ISO 26000: 4.3)	76
1.6. Comportamiento ético (ISO 26000: 4.4)	100
1.7. Respeto a los intereses de las partes interesadas (ISO 26000: 4.5)	100
1.8. Respeto al principio de legalidad (ISO 26000: 4.6)	100
1.9. Respeto a la normativa internacional de comportamiento (ISO 26000: 4.7)	100
TOTAL MATERIA	95

Fuente: Resultado de IndicaRSE para Coopelesca R.L

Por la naturaleza del negocio de la organización, al tema de transparencia se debe abordar con gran prioridad, estableciendo mecanismos que garanticen la transparencia de las acciones que se toman, con el fin de rendir cuentas tanto a lo interno como a lo externo de la Cooperativa, en especial a sus asociados.

Es por ese motivo que las auditorias no solo se deben de concentrar en el ámbito financiero, aunque es importante, por ser el eje central, pero este no lo es todo en una organización; es trascendental realizar acciones como auditorías internas y externas en el ámbito social y ambiental (como se muestra en la figura 3.1), dando a conocer los resultados a sus partes vinculantes, así como, dar seguimiento o continuidad a dichos resultados para continuar implementando o haciendo cambios tanto a lo positivo como negativo de los mismos.

Figura 3.1. Resultado Gobernanza

1.5. Transparencia (ISO 26000: 4.3)		Si	En Proceso	No
¿Cuenta con mecanismos para garantizar la transparencia en sus decisiones y actividades?				
¿Los mecanismos que posee la empresa para rendir cuentas permiten revelar información clara, precisa, completa,				
¿La información que brinda la empresa sobre su gestión se encuentra fácilmente disponible, accesible y entendible para sus partes interesadas?				
¿Cuáles de los siguientes criterios de transparencia incorpora en su organización?				
a. propósito, naturaleza y localización de sus actividades.				
b. la identidad de quien controla la actividad de la organización.				
c. la toma, implementación y revisión de decisiones. (Incluyendo la definición de roles, responsabilidades, formas de rendir cuentas y autoridades en diferentes funciones de la organización)				
d. las normas y criterios de evaluación de su desempeño en Responsabilidad Social.				
e. el reporte de su desempeño en asuntos pertinentes y significativos de Responsabilidad Social.				
f. los orígenes y aplicación de sus recursos financieros.				
g. los impactos conocidos y probables de sus decisiones y actividades en sus partes interesadas, la sociedad, la economía y el medio ambiente.				
h. los criterios y procedimientos utilizados para identificar, seleccionar e involucrarse con sus partes interesadas.				
¿Realiza regularmente auditorías financieras:	a. internas?			
	b. externas?			
¿Realiza regularmente auditorías sociales:	a. internas?			
	b. externas?			
¿Realiza regularmente auditorías ambientales:	a. internas?			
	b. externas?			

Fuente: Resultado de IndicaRSE para Coopelesca R.L.

b. DERECHOS HUMANOS

Con relación al tema de derechos humanos la Cooperativa logro una nota total de 91%, como se observa en la figura 5.

Figura 4. Resultado Derechos Humanos

Subeje (Subárea)	Resultado
2.1. Debida diligencia (ISO 26000: 6.3.3)	100
2.2. Situaciones de riesgo para los Derechos Humanos (ISO 26000: 6.3.4)	64
2.3. Evitar la complicidad (ISO 26000: 6.3.5)	75
2.4. Resolución de reclamaciones (ISO 26000: 6.3.6)	100
2.5. Discriminación y grupos vulnerables (ISO 26000 6.3.7)	100
2.6. Derechos civiles y políticos (ISO 26000 6.3.8)	100
2.7. Derechos económicos, sociales y culturales (ISO 26000 6.3.9)	100
2.8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo (ISO 26000 6.3.10)	86
TOTAL MATERIAL	91

Fuente: Resultado de IndicaRSE para Coopelesca R.L.

Según la figura anterior, de los ocho sub ejes, cinco obtuvieron una calificación perfecta de 100% y tres obtuvieron una calificación inferior al 87%.

El sub eje que obtuvo la calificación más baja es Situaciones de Riesgo para los Derechos Humanos con un 64%, a la cual se le debe prestar mayor atención, seguida por el tema Evitar la Complicidad con un 75% y el tema Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo con un 86%. En la figura 5.1 se observan los sub-ejes que miden las Situaciones de Riesgo para los Derechos Humanos.

Figura 5.1. Resultados Derechos Humanos



2.2 Situaciones de riesgo para los Derechos Humanos (ISO 26000: 6.3.4)	Sí	En Proceso	No	NA
¿Evalúa los riesgos asociados y consecuencias potenciales de sus acciones en materia de Derechos Humanos a pesar de su complejidad?: (La lista siguiente no es absoluta)				
a. conflictos o extrema inestabilidad política, fallos del sistema democrático o judicial, ausencia de derechos políticos o civiles?				
b. pobreza, sequía, problemas de salud extremos o desastres naturales?				
c. participación en actividades extractivas u otras actividades que podrían afectar de manera significativa recursos naturales, tales como el agua, los bosques o la atmósfera, o perjudicar a las comunidades? (ESIA, caudal ecológico, Calidad de agua, consultas y apoyo a comunidades)				
d. proximidad de las operaciones a comunidades de pueblos indígenas?				
e. actividades que pueden afectar o involucrar niños y niñas?				
f. una cultura de corrupción?				
g. cadenas de valor complejas que impliquen un trabajo desempeñado sobre una base informal que no cuenta con protección legal?				
h. la necesidad de medidas de gran alcance para garantizar la seguridad de las instalaciones u otros				
¿Contribuye a promover y defender el cumplimiento de los Derechos Humanos?				

Fuente: Resultado de IndicaRSE para Coopelesca R.L.

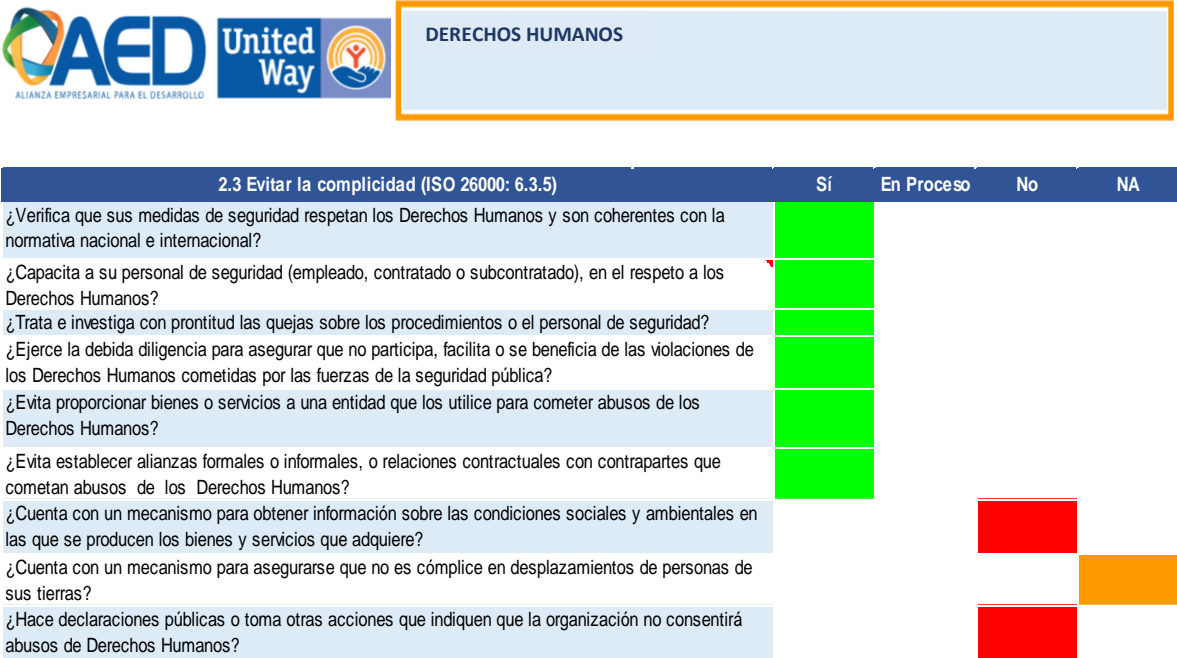
En la figura 5.1 contiene los sub-ejes que mide las Situaciones de Riesgo para los Derechos Humanos, existen algunos contenidos como el de Una Cultura de Corrupción y actividades que pueden afectar o involucrar niños y niñas a los que no se le realiza evaluación de los riesgos. Mientras que el tema de Pobreza, sequía, problemas de salud extremos o desastres naturales, se encuentra en proceso de realizar evaluaciones de riesgos. Tres sub ejes no aplican a la organización.

Otro aspecto importante que se visualiza en esta figura es que no se atiende los temas de Conflictos a extrema inestabilidad política, fallas del sistema democrática o judicial, ausencia de derechos políticos o civiles y el de proximidad de las operaciones a comunidades de

pueblos indígenas, este último debido a que no hay este tipo de comunidades en su área de influencia.

En la figura 5.2 se aborda los indicadores para evitar la complicidad, de los 9 sub ejes, 6 si se abordan, 2 no se realizan.

Figura 5.2. Resultados Derechos Humanos



Fuente: Resultado de IndicaRSE para Coopesca R.L.

Según figura 5.2 que estable los sub ejes de evitar la complicidad, se observa que de los 9 sub ejes, 6 si se abordan, 2 no se realizan, ellas son Cuenta con un mecanismo para obtener información sobre las condiciones sociales y ambientales en las que se producen los bienes y servicios que adquiere y hace declaraciones públicas o toma otras acciones que indique que la organización no consentirá abusos de Derechos Humanos. También el sub eje de ¿cuenta con un mecanismo para asegurarse que no es cómplice en desplazamientos de personas de sus temas? no aplica para la organización.

En la figura 5.3 se muestras los sub ejes que miden principios y derechos fundamentales en el trabajo.

Figura 5.3. Resultados Derechos Humanos

2.8 Principios y derechos fundamentales en el trabajo (ISO 26000: 6.3.10)	Si	En Proceso	No	NA
¿Cuenta con mecanismos para abordar los siguientes principios y derechos fundamentales en el trabajo?				
a. libertad de asociación y negociación colectiva.				
b. eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.				
c. abolición eficaz del trabajo infantil.				
d. la eliminación de la discriminación en relación con el empleo y la ocupación.				
En caso de contar con un convenio colectivo, ¿Incluye disposiciones para la resolución de controversias y proporciona la información necesaria para las negociaciones significativas a los representantes de los trabajadores?				
¿Cuenta con instalaciones adecuadas que permitan a los colaboradores realizar su trabajo de manera eficaz y desempeñar su rol sin interferencias?				
¿Cuenta con mecanismos para evitar cualquier tipo de maltrato físico, psicológico o trabajo forzado al interior de la empresa? (incluye: acoso, hostigamiento, abuso sexual y/o prácticas disciplinarias indebidas).				
¿Evita implicarse en el trabajo forzoso de personas privadas de libertad o beneficiarse de ellos; a menos que estas personas hayan sido condenados ante un tribunal y que su trabajo esté bajo la supervisión y el control de una autoridad pública?				
¿Evita emplear el trabajo de personas privadas de libertad, salvo que estas se desempeñen de manera voluntaria y que evidencien condiciones de empleo justas y decentes?				
¿Cuenta con un mecanismo que evalúe el impacto de sus políticas y actividades en la promoción de la igualdad de oportunidades y la no-discriminación?				
¿Toma acciones positivas para proporcionar protección y permitir el ascenso de grupos vulnerables?				
¿Establece puestos de trabajo para personas con discapacidad, con el objetivo de ayudarlos a ganarse la vida bajo condiciones adecuadas?				
¿Establece y participa en programas que aborden asuntos, tales como la promoción del trabajo para jóvenes y mayores?				
¿Respeto la igualdad de oportunidades laborales para las mujeres?				
En caso de que exista trabajo infantil en sus operaciones o en su esfera de influencia, se asegura de que los niños sean retirados del trabajo?				
Cuando aplique, ¿Ayuda a los niños que han sido retirados de los lugares de trabajo y a sus familias, a acceder a servicios adecuados y a alternativas viables para asegurarse de que no terminen en una situación similar o peor, ya sea trabajando en otro lugar o siendo explotados?				
Cuando aplique, ¿Coopera con otras organizaciones y con las agencias gubernamentales para liberar a los niños del trabajo y permitirles incorporarse a una educación libre, a tiempo completo y de calidad?				

Fuente: Resultado de IndicaRSE para Coopelesca R.L.

Según los sub ejes que se observan en la figura 5.3, existen dos acciones o sub ejes que no se realizan, una es la de ¿cuenta con mecanismos que evalúen el impacto de sus políticas y actividades en la promoción de la igualdad de oportunidades y de la no discriminación?, en Coopelesca se tienen dichas políticas, pero no se les da seguimiento a los resultados que se obtienen; y la segunda es la de ¿establece puestos de trabajo para personas con discapacidad, con el objetivo de ayudarlos a ganarse la vida bajo condiciones adecuadas? la organización tiene colaboradores con alguna discapacidad, pero no se tiene puestos específicos. Hay 3 sub ejes que no aplican a la organización.

c. **PRACTICAS LABORALES**

En la figura 6 se observan los resultados del sub eje Prácticas Laborales.

Figura 5. Resultado Prácticas Laborales

Subejos (Subáreas)	Resultado
3.1. Trabajo y relaciones laborales (ISO 26000: 6.4.3)	100
3.2. Condiciones de trabajo y protección social (ISO 26000: 6.4.4)	100
3.3. Diálogo social (ISO 26000: 6.4.5)	100
3.4. Salud y seguridad ocupacional (ISO 26000: 6.4.6.)	90
3.5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo (ISO 26000 6.4.7)	91
TOTAL MATERIA	96

Fuente: Resultado de IndicaRSE para Coopelesca R.L.

Los resultados obtenidos en este sub eje es de un 96%, la cual denota un cumplimiento de las leyes y regulaciones nacionales en tema de prácticas laborales, condiciones de trabajo y seguridad social. De cinco sub ejes, trabajo y relaciones laborales, condiciones de trabajo y protección social, y el dialogo social obtuvieron calificación de 100%; mientras que el sub eje de salud y seguridad ocupacional, y desarrollo y formación en el lugar de trabajo, aunque no recibieron una nota perfecta están arriba del 90%. y el de desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo tiene un 91%.

La figura 6.1 muestra la información obtenida en los sub ejes que comprende el de salud y seguridad emocional.

Figura 6.1. Resultados Prácticas Laborales


3.4 Salud y seguridad ocupacional (ISO 26000: 6.4.6)	Si	En Proceso	No	NA
¿Desarrolla, implementa y mantiene una política de salud y seguridad ocupacional?	Si			
¿Implementa los principios de gestión de la salud y la seguridad?	Si			
¿Analiza y controla los riesgos para la salud y la seguridad derivados de sus actividades?	Si			
¿Tiene mecanismos para exigir a los colaboradores cumplir con las prácticas y procesos de seguridad	Si			
¿Incluye en su programa de capacitación los temas de:	Si			
a. salud?	Si			
b. higiene?	Si			
c. seguridad ocupacional?	Si			
Cuando aplique, ¿Proporciona el equipo de seguridad necesario a los colaboradores incluyendo capacitación para su adecuado uso?	Si			
¿Registra e investiga todos los incidentes y problemas en materia de salud y seguridad, con el objeto de minimizarlos o eliminarlos?	Si			
¿Realiza un estudio de riesgos de salud y seguridad ocupacional específico para sus colaboradores con base en el puesto, tareas asignadas, ubicación, sexo u otros aspectos (mujeres embarazadas, personas con discapacidad y trabajadores sin experiencia o jóvenes)?		En Proceso		
¿Proporciona protección equitativa en salud y seguridad a colaboradores tanto de tiempo completo, parcial y temporales, como a los colaboradores sub-contratados?			No	
¿Posee planes de contingencia y señalización adecuados en todas sus instalaciones?	Si			
¿Tiene mecanismos para eliminar los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo que contribuyen o provocan estrés y enfermedades?		En Proceso		
¿Su política de salud y seguridad ocupacional no genera gastos monetarios para los colaboradores?	Si			
¿Reconoce y respeta los derechos de los colaboradores a:	Si			
a. obtener información completa y precisa, en el momento oportuno, concierne a los riesgos de salud y seguridad y de las mejores prácticas empleadas para hacer frente a esos riesgos?	Si			
b. consultar y ser consultado, libremente, acerca de todos los aspectos de salud y seguridad relacionados con su trabajo?	Si			
c. rechazar un trabajo sobre el que razonablemente pueda pensarse que representa un peligro inminente o serio para su vida o salud o para la vida y la salud de otros?	Si			
d. buscar asesoramiento externo de organizaciones de colaboradores y de empleadores, así como de otras que tengan conocimiento del tema?	Si			
e. informar a las autoridades competentes sobre asuntos de salud y seguridad?	Si			
f. participar en decisiones y actividades relacionadas con la salud y la seguridad, incluyendo la investigación de incidentes y accidentes?	Si			
g. estar libre de amenazas o represalias por sugerir cualquiera de las acciones mencionadas?	Si			

Fuente: Resultado de IndicaRSE para Coopesca R.L.

Según la figura 6.1 hay dos acciones que están en proceso de cumplirse, la de: ¿realiza un estudio de riesgos de salud y seguridad ocupacional específico para los colaboradores con base en el puesto...?, y ¿tiene mecanismos para eliminar riesgos psicosociales en el lugar de trabajo que contribuyen o provocan estrés o enfermedades?, ambas son vitales en la Cooperativa por su actividad económica de electrificación en donde se cuenta con muchos colaboradores de cuadrillas que atienden fallas en la corriente y su labor es riesgosa. La acción que no realizan y tampoco está en proceso para hacerlo, es ¿proporciona protección equitativa de salud y seguridad a los colaboradores tanto a tiempo completo, parcial y temporales como a los colaboradores sub contratados?, aspecto a trabajar porque representan a la Cooperativa en varias áreas.

En la figura 6.2 se detallan los sub ejes que abordan el desarrollo humano y la formación en el lugar de trabajo, donde se obtuvo un 91%.

Figura 6.2. Resultados Prácticas Laborales

		<div style="border: 1px solid orange; padding: 5px;">PRACTICAS LABORALES</div>			
3.5 Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo		Si	En Proceso	No	NA
¿Posee un programa formal de inducción para los nuevos colaboradores?					
¿Proporciona en forma equitativa y no discriminatoria, a los colaboradores en todas las etapas de su					
a. acceso al desarrollo de competencias?					
b. programas de formación?					
c. programas de aprendizaje práctico?					
d. oportunidades para la promoción profesional?					
¿Cuenta con un mecanismo que contemple que al existir una nueva plaza y/o una vacante, la primera opción es el reclutamiento interno?					
¿Cuenta con un programa estructurado de rotación de puestos de trabajo para el colaborador de la empresa?					
¿Posee un programa de evaluación del desempeño de los colaboradores? (Se debe considerar la retroalimentación en ambas vías a todo nivel de la empresa)					
¿Estimula y recompensa a los colaboradores cuyos aportes contribuyen a mejorar su propio desempeño y el de la organización:					
a. bonos por productividad? (Almacenes)					
b. porcentaje de participación en las utilidades?					
c. incentivos no monetarios?					
¿Existen programas de desarrollo personal para los colaboradores? (Ej. Tratamiento de adicciones, balance entre vida familiar y laboral, ciudadanía responsable, motivacionales, multietnicidad, medio ambiente)					
¿Existen programas de co-responsabilidad, que provean oportunidades de educación a los familiares de sus colaboradores?					
En caso de tener colaboradores con estudios primarios, secundarios y superiores inconclusos, ¿los ayuda a que concluyan sus estudios dándoles flexibilidad en sus jornadas laborales?					
¿Cuenta con un programa de detección de necesidades de capacitación?					
Con respecto a la promoción de la capacitación v/o educación formal del colaborador. ¿posee:					
a. programas de co-financiamiento?					
b. programa de financiamiento completo?					
¿Establece programas que promuevan la salud y el bienestar para todos los niveles? (Ej. Programas de recreación, cultura y deporte)					
¿Ofrece información básica y orienta a sus colaboradores con respecto a los trámites administrativos para solicitar su jubilación?					
¿Existe un programa de beneficios adicionales a la ley para la jubilación de colaboradores?					
¿Asegura que, cuando sea necesario, los colaboradores que hayan sido despedidos reciban ayuda para acceder a un nuevo empleo, formación y asesoramiento? (En el caso que el despido cuya causa no es atribuible al colaborador. Por ejemplo: cierre de operaciones)					
¿Cuenta con un programa de voluntariado estratégico en la organización?					
¿Crea oportunidades y estimula a sus colaboradores para que actúen como voluntarios en los servicios a la comunidad? (se reconoce formalmente por medio de: carta del presidente, mención en volantes, premios, etc.)					
¿Desarrolla destrezas profesionales en sus colaboradores por medio de trabajos voluntarios?					

Fuente: Resultado de IndicaRSE para Coopelesca R.L.

En la figura anterior se observan dos acciones en este sub eje que no se realizan, la primera es ¿cuenta con un programa estructurado de rotación de puestos de trabajo para el colaborador de la empresa? y la otra es el porcentaje de participación en las utilidades. La Cooperativa no cuenta con un programa estructurado de rotación de puestos de trabajo para el colaborador de la empresa, ni tampoco estimula o recompensa a los colaboradores con un porcentaje de participación en las utilidades, sin embargo, se les estimula con bonos e incentivos no monetarios.

d. MEDIO AMBIENTE

Los resultados del eje de medio ambiente se observan en la figura 7.

Figura 6. Resultados Medio Ambiente

Subeje (Subárea)	Resultado
4.1. Prevención de la contaminación (ISO 26000: 6.5.3)	67
4.2. Uso sostenible de los recursos (ISO 26000 6.5.4)	89
4.3. Mitigación y adaptación al cambio climático (ISO 26000 6.5.5)	85
4.4. Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de los hábitats naturales (ISO 26000 6.5.6)	92
TOTAL MATERIA	80

Fuente: Resultado de IndicaRSE para Coopelesca R.L.

Según la figura 7, el tema de medio ambiente presentó la calificación más baja un 80%, a diferencia de los otros temas, en este ningún de los cuatro sub ejes obtuvo una calificación perfecta, el porcentaje más bajo lo obtuvo el tema prevención de la contaminación con un 67% y el más alto fue la protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de los hábitats naturales con un 92%.

Figura 7.1. Resultados Medio Ambiente

4.1 Prevención de la contaminación (ISO 26000: 6.5.3)	Si	En Proceso	No	NA
¿Cuenta con un mecanismo para conocer y cumplir las leyes nacionales e internacionales que apliquen a su sector?				
¿Cuenta con una política de gestión ambiental?				
¿Cuenta con un mecanismo para la identificación de los impactos ambientales de sus decisiones y actividades?				
¿Tiene mecanismos para identificar las fuentes de contaminación y residuos relacionadas con sus actividades, productos y/o servicios?				
¿Mide, registra e informa acerca de sus fuentes de contaminación significativas?				
¿Implementa medidas para la prevención de la contaminación y residuos?				
Las medidas contemplan:				
a. utiliza la jerarquía de gestión de residuos.				
b. garantiza la adecuada gestión de la contaminación y residuos inevitables.				
¿Tiene programas de educación ambiental dirigidos a:				
a. colaboradores?				
b. clientes?				
c. proveedores?				
d. familias de colaboradores?				
e. comunidad inmediata?				
f. otras partes interesadas?				
¿Dentro de su planificación ambiental, considera involucrarse con las comunidades locales en relación a sus emisiones contaminantes y residuos (reales y potenciales)?				
¿Tiene alianzas estratégicas con otras organizaciones con el fin de generar proyectos de impacto ambiental positivo?				
¿Cuenta con mecanismos para reducir progresivamente la contaminación directa e indirecta, a través del desarrollo y promoción de productos y servicios más amigables con el medio ambiente?				
¿Cuenta con mecanismos para divulgar públicamente las cantidades y tipos de materiales tóxicos y peligrosos que utiliza, incluyendo los riesgos conocidos que esos materiales tienen sobre la salud humana y medio ambiente, en operaciones normales y en liberaciones accidentales?				
¿Implementa mecanismos para identificar y evitar de manera sistemática la utilización de productos químicos dentro de su organización y su esfera de influencia:				
a. productos químicos prohibidos por la ley nacional o considerados como no deseados en convenciones internacionales?				
b. productos químicos identificados por organismos científicos o por cualquier otra parte interesada como objeto de				
¿Cuenta con un programa de prevención y preparación ante accidentes ambientales (internos y externos) y un plan de emergencia, que involucra a todas sus partes interesadas pertinentes?				
¿Incluye en este programa la identificación de peligros y la evaluación de riesgos, procedimientos de notificación y de recuperación del producto del mercado y sistemas de comunicación, así como educación e información pública (entre otros)?				
¿Revisa y/o actualiza periódicamente el plan de emergencias?				
¿Tiene mecanismos para comunicar y capacitar constantemente a las partes interesadas sobre el plan de emergencia?				
4.2 Uso sostenible de los recursos (ISO 26000: 6.5.4)	Si	En Proceso	No	NA
¿Cuenta con un mecanismo para identificar las fuentes de energía, agua y otros recursos utilizados?				
¿Mide, registra e informa sobre los usos significativos de energía, agua, materias primas y otros recursos?				
¿Implementa medidas de eficiencia en los recursos para reducir el uso de energía, agua, materias primas y otros recursos teniendo en cuenta mejores prácticas y niveles de referencia?				
¿Complementa o reemplaza con fuentes alternativas, sostenibles, renovables y de bajo impacto el uso de recursos no renovables?				
¿Utiliza materiales reciclados?				
¿Reutiliza el agua lo máximo posible?				
¿Envía sus residuos a destinos finales adecuados? (Ej. Centro de acopio, centro de reciclaje certificados o autorizados)				
¿Ha establecido alianzas estratégicas para la gestión de residuos, optimizando recursos con actores externos como:				
a. otras empresas?				
b. ONG's?				
c. comunidades inmediatas?				
d. entidades gubernamentales?				
¿Gestiona los recursos de agua para asegurar un acceso justo para todos los usuarios dentro de una cuenca hidrográfica?				
¿Promueve las compras sostenibles?				
¿Considera la adopción de la responsabilidad extendida del productor?				
¿Promueve el consumo sostenible?				

Fuente: Resultado de IndicaRSE para Coopelesca R.L.

El sub eje de prevención de la contaminación que obtuvo una nota de 67%, tiene seis acciones que están en proceso de ser realizadas y cuatro que no cuenta con ninguna acción para cumplirla. Entre las que están en proceso se encuentran la implementación el programa a los proveedores, pero si las implementa a los colaboradores, clientes y a las comunidades inmediatas, también un mecanismo para conocer y cumplir las leyes nacionales e internacionales que apliquen a la organización; así como un mecanismo para la identificación de los impactos ambientales que se generan por las decisiones y actividades que realiza Coopelesca. Además, está en proceso medidas para garantizar la adecuada gestión de la contaminación y residuos inevitables. Otro programa que se encuentra en proceso de realización es el de prevención y preparación ante accidentes ambientales que se dan tanto a lo interno como a lo externo de la organización, además se solicita que el programa contenga la identificación de peligros, la evaluación de riesgos, procedimientos de notificación y sistemas de comunicación, así como educación e información pública.

Entre las acciones que no han realizado se tiene que no cuentan con programas de educación dirigidos a la familia de los colaboradores, ni a otras partes interesadas, no revisa ni actualiza periódicamente el plan de emergencia, esto hace que la misma se pueda volver un poco obsoleta ante la realidad cambiante que tienen. Tampoco tienen mecanismos para comunicar ni para capacitar a las partes interesadas sobre el plan de emergencia, por lo que si se encuentran en alguna de las instalaciones no tendrán conocimiento sobre que deben de hacer antes alguna emergencia.

En el sub eje de uso sostenible de los recursos se obtuvo una nota de 89%, la Cooperativa aún no ha tomado acciones para reutilizar el agua lo máximo posible, y tampoco ha contemplado hacerlo en un futuro cercano. Lo que si tiene contemplado es en medir, registra e informa sobre los usos significativos de energía, agua, materias primas y otros recursos que utiliza la organización, ya que está muy ligado al eje de trabajo de energías.

En la figura 7.2 brinda información sobre el sub eje de mitigación y adaptación al cambio climático y la Cooperativa tuvo una nota de 85%.

Figura 7.2. Resultados Medio Ambiente

4.3 Mitigación y adaptación al cambio climático (ISO 26000: 6.5.5)	Si	En Proceso	No	NA
¿Cuenta con mecanismos para identificar las fuentes directas e indirectas de acumulación de emisiones de GEI (Gases de Efecto Invernadero) y para definir los límites de sus responsabilidades?				
¿Mide, registra e informa sobre sus emisiones significativas de GEI utilizando métodos bien definidos en normas internacionalmente acordadas?				
¿Implementa medidas para reducir de manera progresiva las emisiones directas e indirectas de GEI, que se encuentran dentro de su control?				
Respecto a la pregunta anterior ¿Fomenta acciones similares dentro de su esfera de influencia?				
¿Implementa programas para mejorar la eficiencia y eficacia en el uso de combustibles?				
¿Adopta un enfoque del ciclo de vida, para asegurar la reducción neta de las emisiones de GEI, incluso cuando se tienen en cuenta tecnologías de baja emisión y energías renovables?				
¿Previene o reduce la liberación de emisiones de GEI (particularmente aquellas que agotan la capa de ozono) por:				
a. el uso de la tierra y/o el cambio de uso de la tierra?				
b. Los procesos o equipos? (Ej. Calefacción, ventilación, aire acondicionado)				
Con respecto a lo anterior, ¿incluye la compra de productos eficientes energéticamente y el desarrollo de productos y servicios eficientes?				
¿Tiene como objetivo la neutralidad de carbono, implementando medidas para compensar las emisiones restantes de GEI?				
¿En su estrategia considera las proyecciones climáticas globales y locales, identificando riesgos e integrando la adaptación al cambio climático dentro de su toma de decisiones?				
¿Cuenta con mecanismos para identificar oportunidades para evitar o minimizar daños asociados al cambio climático y beneficiarse de las oportunidades para adaptarse a las condiciones cambiantes?				
¿Implementa medidas para responder a impactos ambientales existentes o previstos, dentro de su esfera de influencia contribuyendo a las capacidades de partes interesadas para adaptarse?				
4.4 Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de los hábitats naturales (ISO 26000: 6.5.6)	Si	En Proceso	No	NA
¿Identifica impactos negativos potenciales de todas sus actividades sobre la biodiversidad y ecosistemas?				
¿Toma medidas para eliminar o minimizar dichos impactos?				
¿Internaliza el costo de sus impactos ambientales y crea valor económico en la protección de los ecosistemas?				
Con la finalidad de proteger los ecosistemas, prioriza:				
a. evitar la pérdida de ecosistemas naturales?				
b. restaurar ecosistemas en caso de daño?				
c. compensar pérdidas que con el tiempo generen una ganancia neta en los ecosistemas?				
¿Establece e implementa una estrategia integrada para la administración de terrenos, agua y ecosistemas que promueva la conservación y uso sostenible de una manera socialmente equitativa?				
¿Toma medidas que preservan toda especie endémica, amenazada o en peligro de extinción o hábitat que pueda verse afectado negativamente por sus actividades?				
¿Implementa prácticas de planificación, diseño y operación para minimizar los impactos ambientales resultantes de sus decisiones sobre el uso de la tierra, incluidas aquellas relacionadas con el desarrollo agrícola y urbano?				
¿Incorpora la protección de los humedales, bosques, corredores de vida salvaje, áreas protegidas y terrenos agrícolas durante el desarrollo de trabajos de construcción y edificación?				
¿Adopta prácticas sostenibles en agricultura, pesca y silvicultura, incluyendo aspectos relacionados con el bienestar de los animales? (Ejemplos: las prácticas incluidas en normas reconocidas y en esquemas de certificación)				
¿Valora, protege y tiene en cuenta el bienestar de los animales salvajes y sus hábitats, ya que son parte de nuestros ecosistemas naturales?				
¿Evita acciones que amenacen la supervivencia, conlleven a la extinción global, regional o local de especies o que permitan la distribución o proliferación de especies invasoras?				

Fuente: Resultado de IndicaRSE para Coopesca R.L.

En esta figura 7.2, en el sub eje de mitigación y adaptación al cambio climático arroja una acción que no realiza y dos acciones que están en proceso de estar listas. Por el momento la Cooperativa no cuenta con mecanismos para identificar oportunidades para evitar o minimizar daños asociados al cambio climático y a la vez beneficiarse de las oportunidades para adaptarse a las condiciones cambiantes; un tema que debe incluirse para tomar en cuenta las energías limpias.

Las acciones que están en proceso de inclusión son: incentivar formas en las que se pueda reducir las emisiones directas e indirectas de GEI dentro de su esfera de influencia, es importante tener acciones a lo interno, sin embargo, como parte de la responsabilidad social

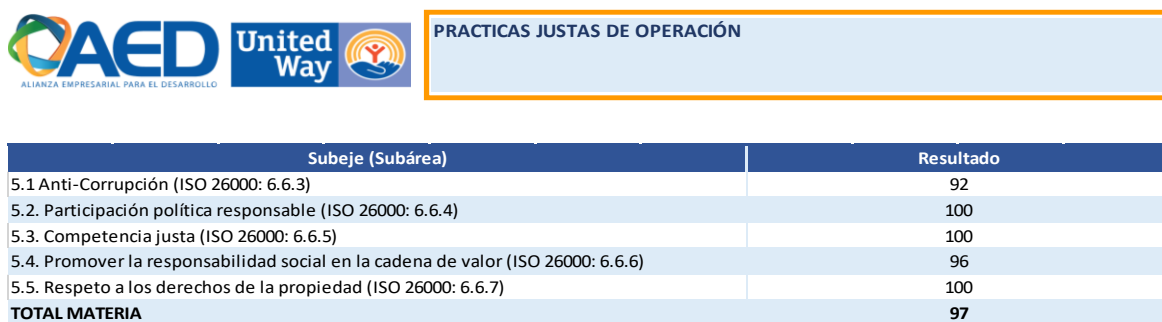
se debe de tratar de impactar a sus partes interesadas. También se está trabajando en incluir dentro de la estrategia de ambiente las proyecciones climáticas globales y locales, los riesgos y la adaptación al cambio climático, con el propósito de incluirlo en las decisiones que se tengan que tomar con relación al tema.

Y el ultimo sub eje sobre protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de los hábitats naturales, obtuvo la nota más alta de los cuatro sus ejes (92%), tiene dos acciones que están en proceso de realización como se observa en la figura 7.2; la primera es la identificación de impactos negativos potenciales de todas sus actividades sobre la biodiversidad y ecosistemas; y la segunda, es tomar medidas y acciones sobre dichos impactos encontrados.

e. PRACTICAS JUSTAS DE OPERACION

En la figura siguiente se observan los resultados obtenidos de las prácticas justas de operación (97%).

Figura 7. Resultado Prácticas Justas de Operación



Fuente: Resultado de IndicaRSE para Coopelesca R.L.

Según esta figura 8, el tema de Prácticas Justas de Operación obtuvo una calificación de 97%, de los cinco sub eje que mide, tres tienen nota de 100%, y dos son mayores a un 90%. el más bajo es el Anti-Corrupción con un 92% y Promover la responsabilidad social en la cadena de valor es de 96%.

En la figura 8.1, se desglosan los sub ejes que miden la anti-corrupción.

Figura 8.1. Resultado Prácticas Justa de Operación

5.1 Anti-corrupción (ISO 26000: 6.6.3)	Si	En Proceso	No	NA
¿Identifica los riesgos de corrupción asociados a su actividad? (proveeduría, CG, riesgo, comité vigilancia)	Si			
¿Cuenta con políticas y prácticas para combatir la corrupción y extorsión?	Si			
¿Capacita e incentiva a sus colaboradores, representantes, contratistas y proveedores en el tema de corrupción y como combatirla?		En Proceso		
¿Establece y mantiene un sistema eficaz para luchar contra la corrupción?	Si			
¿Su mecanismo de denuncia promueve a que sus colaboradores, socios, representantes y proveedores a que informen sobre violaciones de las políticas de la organización y tratamientos inmorales e injustos sin miedo a represalias?	Si			
¿Cuenta con un procedimiento de denuncia ante las autoridades competentes sobre violaciones a la ley penal local?	Si			
5.4 Promover la responsabilidad social en la cadena de valor (ISO 26000: 6.6.6)	Si	En Proceso	No	NA
¿Integra en sus políticas y prácticas de compra, distribución y contratación, los siguientes criterios:				
a. éticos?	Si			
b. sociales?	Si			
c. ambientales?	Si			
d. de igualdad de género?	Si			
e. de salud y seguridad?	Si			
Con relación a la pregunta anterior ¿desarrolla acciones para promover que otras organizaciones adopten políticas similares, sin involucrarse en una conducta anti competencia?	Si			
¿Lleva a cabo un proceso de debida diligencia con su cadena de valor?	Si			
¿Cuenta con una política que fortalezca el desempeño de los proveedores PyMES, en aspectos de Responsabilidad Social?	Si			
¿Promueve el trato justo y práctico de los costos y beneficios de la implementación de prácticas socialmente responsables en su cadena de valor, incluyendo:				
a. prácticas de compra adecuados	Si			
b. pagos de precios justos	Si			
c. plazos de entrega adecuados	Si			
d. contratos estables	Si			
¿Cuenta con un mecanismo de evaluación que identifique los impactos potenciales positivos o negativos en las relaciones comerciales de la empresa?		En Proceso		
¿Promueve el uso de productos y servicios socialmente responsables por sus proveedores?	Si			

Fuente: Resultado de IndicaRSE para Coopelesca R.L.

El primer sub eje de anti corrupción obtuvo nota de 92%, debido a que la acción que hace referencia, a los colaboradores, representantes de la organización, contratistas y proveedores, se les capacite en incentive en el tema de corrupción y como combatirla, se encuentra en proceso de realización.

Y el sub eje cuatro sobre promover la responsabilidad social en la cadena de valor (96) también se está en proceso el sub eje contar con un mecanismo de evaluación que identifique los impactos potenciales positivos o negativos en las relaciones comerciales de la empresa; para trabajar en dichos impactos.

f. ASUNTOS DE CONSUMIDORES

En la figura 9 se tienen los resultados obtenidos de los asuntos de consumidores.

Figura 8. Resultados Asuntos de Consumidores

Subeje (Subárea)	Resultados
6.1. Prácticas justas de Marketing, información objetiva e imparcial, y prácticas justa de contratación (ISO 26000: 6.7.3)	100
6.2. Protección de la salud y la seguridad de los consumidores (ISO 26000: 6.7.4)	75
6.3. Consumo sostenible (ISO 26000: 6.7.5)	100
6.4. Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias (ISO 26000: 6.7.6)	100
6.5. Protección y privacidad de los datos de los consumidores (ISO 26000:6.7.7)	100
6.6. Accesos a servicios esenciales (ISO 26000: 6.7.8)	100
6.7. Educación y toma de conciencia (ISO 26000: 6.7.9)	90
TOTAL MATERIA	94

Fuente: Resultado de IndicaRSE para Coopesca R.L.

En la figura 9 Asuntos de consumidor obtuvo una nota de 94%, en donde de los siete sub ejes, cinco de ellos obtuvieron nota 100, el sub eje dos obtuvo una nota de 75% mientras que el sub eje siete tiene una nota de 90%.

Los sub ejes que miden la protección de la salud y seguridad de los consumidores y el de educación y toma de conciencia, se observan en La figura 9.1

Figura 9.1. Resultados Asuntos de Consumidores

6.2 Protección de la salud y la seguridad de los consumidores (ISO 26000: 6.7.4) Xinia Rodríguez - Carlos Murillo - Carlos Rojas Aguilar	Si	En Proceso	No	NA
¿Proporciona productos y/o servicios que sean seguros para los usuarios y otras personas, su propiedad y el medio ambiente?	Si			
¿Su política de salud y seguridad de los consumidores se basa en las leyes, regulaciones y normas internacionales?		En Proceso		
¿Cuenta con un mecanismo para retirar o detener los productos o servicios que constituyen un peligro, tienen un defecto o contienen información falsa o engañosa? (almacenes)				NA
Recupera los productos del mercado empleando medidas y medios adecuados para llegar a las personas que compraron sus productos o hicieron uso de sus servicios? (almacenes)			No	
¿Compensa a los consumidores por las pérdidas sufridas debido al uso y consumo de sus productos y/o servicios? (red eléctrica)	Si			
¿Cuenta con mecanismos para medir los riesgos para la salud humana antes de introducir nuevos materiales, tecnologías o métodos de producción? (desde proveeduría)	Si			
¿En su política de salud y seguridad incluye un sistema de educación a los consumidores, sobre el uso correcto de los productos o servicios, advirtiéndoles sobre los riesgos que conlleva utilizarlos de forma inadecuada?			No	
¿Minimiza riesgos en el diseño de procesos, productos y/o servicios?	Si			
¿Asegura el diseño de la información sobre los productos y servicios, teniendo en cuenta las necesidades de los consumidores y respetando las capacidades diferentes o limitadas de estos, especialmente en cuanto al tiempo asignado al proceso de información?	Si			
¿En el desarrollo de productos evita el uso de sustancias químicas dañinas?	Si			
¿Etiqueta claramente los productos que contengan sustancias químicas dañinas? (en caso de ofrecerlos para la venta)				NA
¿Transmite a los consumidores información vital en materia de seguridad, utilizando símbolos (cuando sea posible), preferiblemente aquellos que han sido acordados internacionalmente, de forma adicional a la información escrita?	Si			
¿Adopta medidas que eviten que los productos se vuelvan inseguros a causa del manejo o almacenamiento inadecuados por parte de los consumidores?				NA
6.7 Educación y toma de conciencia (ISO 26000: 6.7.9)	Si	En Proceso	No	NA
¿Al educar a los consumidores procura abordar los siguientes temas en relación directa con sus productos o servicios:				
a. La salud y la seguridad, incluidos los peligros de los productos?	Si			
b. La información acerca de las leyes, regulaciones apropiadas, las maneras de obtener compensación, agencias u organizaciones dedicadas a la protección del consumidor?	Si			
c. El etiquetado de productos y servicios, y la información proporcionada en manuales e instructivos?	Si			
d. La información sobre pesos y medidas, precios, calidad, condiciones crediticias y disponibilidad de servicios esenciales?	Si			
e. La información acerca de los riesgos relacionados con el uso y cualquier otra precaución necesaria?	Si			
f. La información de productos, servicios financieros y de inversión?	Si			
g. La protección al medio ambiente?	Si			
h. El uso eficiente de materiales, energía y agua?	Si			
i. El consumo sostenible?	Si			
j. La disposición final adecuada de envoltorios, residuos y productos?			No	

Fuente: Resultado de IndicaRSE para Coopesca R.L.

En la figura 9.1, el sub eje de protección de la salud y seguridad de los consumidores tuvo la nota más baja un 75%, y tiene dos acciones sin realizar, una que se encuentra en proceso y tres que no aplican por el tipo de negocio de la organización. La primera acción que no se está realizando es la que hace referencia a la recuperación de los productos del mercado empleando medidas y medios adecuados para llegar a las personas que compraron sus productos o hicieron uso de sus servicios, esta acción se aplica directamente a los almacenes que tiene la cooperativa.

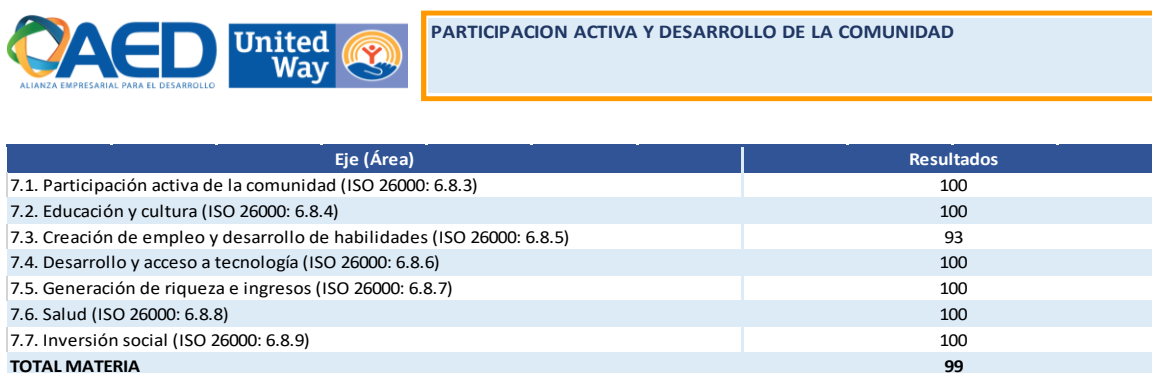
Tampoco se ha incluido dentro de la política de salud y seguridad un sistema de educación dirigido a los consumidores, sobre el uso correcto de los productos y servicios que se brindan, advirtiéndolos sobre los riesgos que conlleva utilizarlos de forma inadecuada.

Se está trabajando que esta política se encuentre ligada a las leyes, regulaciones y normas estipuladas internacionalmente.

g. PARTICIPACION ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

Los resultados de cada sub eje de este tema se observan en la figura 10.

Figura 9. Resultado Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad



Fuente: Resultado de IndicaRSE para Coopelesca R.L.

La Participación activa y desarrollo de la comunidad es el tema que mejor calificación obtuvo en la herramienta de IndicaRSE un 99%. En la figura 10, se observa que de siete sub ejes seis de ellos obtuvieron nota de 100%, solo el sub eje de creación de empleo y desarrollo de habilidades califico con un 93%.

En la figura 10.1 se dan las acciones que se están realizando en el tema creación de empleo y desarrollo de habilidades.

Figura 10.1. Resultados Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad

7.3 Creación de empleo y desarrollo de habilidades (ISO 26000: 6.8.5)	Si	En Proceso	No	NA
¿Analiza el impacto de sus decisiones de inversión sobre la creación de empleo?	Si			
Cuando es económicamente viable, ¿realiza inversiones directas mediante la creación de empleo para aliviar la pobreza?	Si			
¿Considera el impacto que tiene en el empleo la incorporación a sus operaciones de una tecnología determinada?	Si			
Cuando es económicamente viable en el largo plazo, ¿prefiere tecnologías que maximicen las oportunidades de empleo?	Si			
¿Considera el impacto que tienen las decisiones de subcontratación en la creación de empleo, tanto en la empresa como en organizaciones externas que se ven afectadas por tales decisiones?	Si			
¿Participa en programas nacionales y locales de desarrollo de habilidades para el trabajo?	Si			
¿Cuenta con un programa de inclusión laboral para grupos vulnerables?		En Proceso		

Fuente: Resultado de IndicaRSE para Coopelesca R.L.

En la figura 10.1 se observa que la razón por la que el sub eje de creación de empleo y desarrollo de habilidades obtuvo una calificación de 93%, es porque aún se encuentra en proceso de realizar un programa de inclusión laboral para grupos vulnerables, con el fin de brindar las mismas oportunidades a todos los grupos.

D. PRINCIPALES HALLAZGOS

Con los resultados obtenidos tanto con los resultados de cuáles son las partes interesadas, los proyectos que se han venido trabajando por parte de la Cooperativa, como los resultados obtenidos con la herramienta IndicaRSE, se puede concluir con los siguientes puntos:

1. Partes interesadas internas de la Coopelesca comprende todo el modelo cooperativo al que está suscrito el negocio, incluyendo a los colaboradores; por lo que la parte cooperativa de asociados y sus órganos se vuelve vital para el funcionamiento de la organización.
2. Se debe de trabajar en conjunto con las partes interesadas internar para el desarrollo de acciones sociales, ambientales y económicas que vayan ligadas a la estrategia de responsabilidad social.
3. Partes interesadas externas de mayor importancia para la organización serían las comunidades de impacto, proveedores, así como organizaciones como Infocoop, Minae, Setena, Aresep, y auditores externos.
4. A las partes interesadas externas que se les debe de dar mayor atención a la hora de crear acciones de impacto de responsabilidad social son a las comunidades y proveedores con los que se tiene una relación más cerca y se puede crear impactos positivos.

5. El modelo cooperativista ha promulgado acciones sociales y ambientales desde la concepción de Coopelesca, por eso es que a pesar de no contar aún con una estrategia de responsabilidad social se encuentra una amplia lista de proyectos como: programa de bienestar social, programa de educación, alianzas con mypimes para compras sostenibles, apoyo para gestión de desarrollo local, en Comunidades de área de influencia directa de Centrales Hidroeléctricas, programa de compras de tierras para la conservación.
6. Por ese mismo modelo cooperativo es que Coopelesca en la herramienta de IndicaRSE obtuvo una nota total de 93%, debido a que lo largo del tiempo ha implementado acciones para la mejora de su modelo de negocio.
7. Se debe de tomar en cuenta los tres temas materiales que tuvieron menor nota, asuntos de consumidores, derechos humanos y medio ambiente, estos temas se pueden ligar en la estrategia de responsabilidad social.
8. La línea base obtenida con este ejercicio revela que Coopelesca ya ha venido trabajando en proyectos que impacten positivamente a sus partes interesadas, con ello han podido mejorar en temas materiales; pero hace falta una estrategia que guíe todas las acciones que generan y su vez pueda dar solución a los temas que se tiene deficiencias.

CAPITULO III. EJES ESTRATEGICOS DE COOPELESCA

En el presente capítulo se presentan los temas prioritarios que se obtuvieron por cada una de las herramientas utilizadas: análisis de materialidad, balance social y el índice de progreso social. La segunda parte del capítulo contendrá la presentación de los resultados obtenidos en el cuestionario aplicado a varios colaboradores de Coopelesca R.L, el cuestionario se aplicó con el fin de clasificar a los temas por orden de importancia para que de esa forma se trabaje en la estrategia de responsabilidad social para Coopelesca R.L.

A. ANALISIS DE MATERIALIDAD

Coopelesca aplicó la herramienta de análisis de materialidad con la asesoría de AED en el 2018, se trabajó con base en cuatro ejes para realizar el análisis, los cuales son el económico, social, ambiental y asociativo (de importancia para las cooperativas). Se obtuvieron en total 64 temas para la materialidad, 31 en el eje social, 13 en el económico, 12 temas en el ambiental y 8 en el asociativo.

Luego de aplicada la herramienta, se obtuvieron como resultado 14 temas prioritarios en la materialidad, a los cuales se les debe de brindar atención inmediata por sus bajas puntuaciones.

Del eje social salieron a relucir 8 temas, mientras que del económico, ambiental y asociativo se obtuvieron dos de cada uno.

Figura 10. Temas Prioritarios del Análisis de Materialidad, 2018.

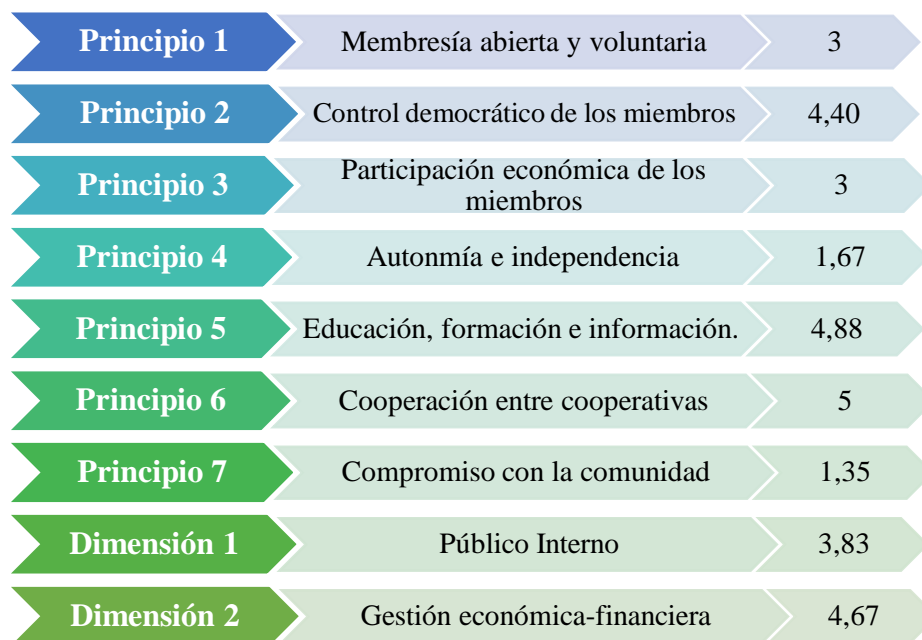
Social	Económico	Ambiental	Asociativo
<ul style="list-style-type: none"> • Promesa real. • Servicio diferenciado al asociado empresarial. • Ética y transparencia cooperativa. • Bienestar social. • Salud y seguridad ocupacional para trabajadores. • Continuidad de servicio. • Respeto a los derechos humanos de todas las partes interesadas. • Alianzas estratégicas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de normativa interna y externa. • Gestión eficiente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de cuencas hidrográficas (seguridad hídrica). • Conservación de la biodiversidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Autonomía e independencia • Información.

Fuente: Elaboración propia con base en el Análisis de Materialidad

B. BALANCE SOCIAL

En este año 2019, la cooperativa implemento la herramienta de Balance Social otorgada por la Confederación Alemana de Cooperativas, en este esfuerzo de aplicar la herramienta se incluyó los datos del 2017 y 2018 para generar resultados. La herramienta está enfocada en el cooperativismo, la misma se basa en los siete principios cooperativos e incluyen dos dimensiones, el público interno y gestión.

Figura 11. Principios cooperativos y dimensiones del Balance Social con su calificación

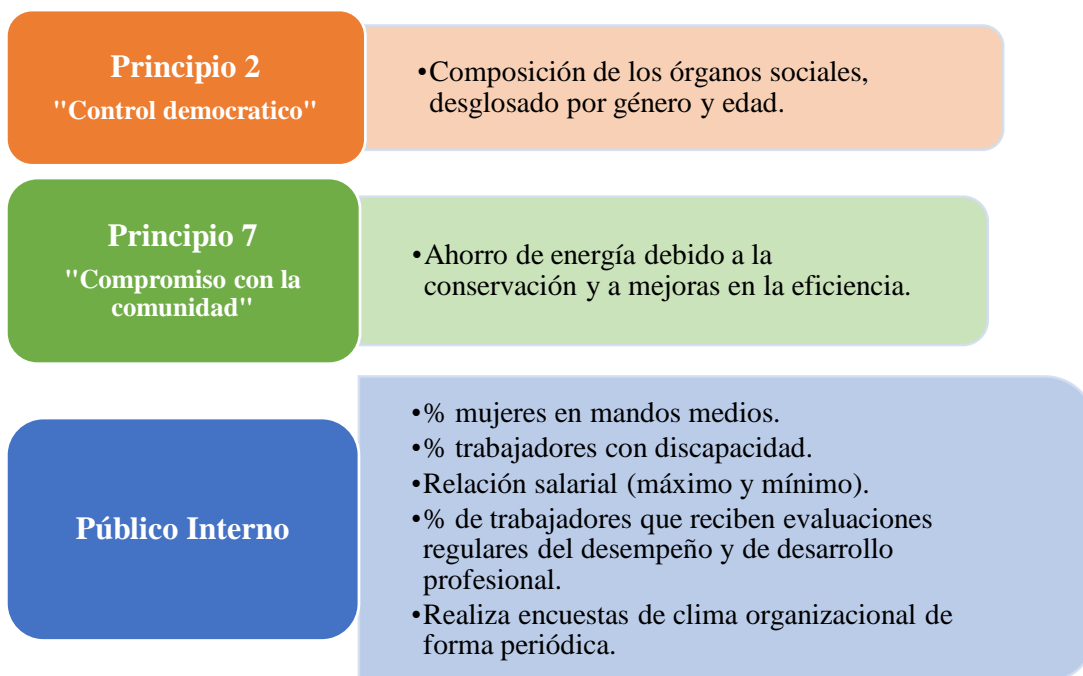


Fuente: Elaboración propia con base al Balance Social

El primer principio consta de dos indicadores, el principio dos de control democrático tiene seis indicadores, principio tres y cuatro solo tienen dos indicadores, principio cinco cuentas con ocho indicadores, principio seis con cuatro y principio siete es el que tiene más indicadores con un total de 23. Mientras que, en las dimensiones de público interno tiene 11 indicadores y la dimensión de gestión cuentan con tres indicadores.

Los indicadores con calificación de uno, fueron las que se consideraron como temas prioritarios para incluirlas en la estrategia de Responsabilidad Social, obteniendo como resultado siete indicadores prioritarios en esta metodología. El principio dos que hace referencia al “Control democrático de los miembros”, tuvo un indicador con nota de 1, al igual que el principio siete que es el “Compromiso con la comunidad”, y la dimensión de “Público Interno” tiene cinco indicadores con nota baja.

Figura 12. Indicadores negativos del Balance Social de Coopelesca, 2018.



Fuente: Elaboración propia con base en el Balance Social de Coopelesca.

C. INDICE DE PROGRESO SOCIAL

El Centro Latinoamericano para la Competitividad y el Desarrollo Sostenible (CLACDS) del INCAE, en conjunto con Coopelesca realizaron encuestas a nivel de hogar en el distrito de Ciudad Quesada⁵ en San Carlos, con el fin de obtener información necesaria de acuerdo a la metodología del Índice de Progreso Social.

La encuesta abarca las tres dimensiones que maneja el índice, que son necesidades humanas básicas, fundamentos del bienestar y oportunidades, las tres dimensiones constan de 12 componentes. El cuestionario cuenta con 127 preguntas, incluyendo un módulo de información cooperativa, y ha sido desarrollado para medir el Progreso Social en aquellas comunidades en las que no hay fuentes de información reciente y relevante para el diagnóstico del bienestar social y ambiental de acuerdo al modelo del progreso social.

Luego de realizar el procesamiento de datos, el distrito obtuvo una nota de “medio alta” en el Índice de Progreso Social; de los 12 un componente con nota alta se obtuvo, tres componentes con muy alto, cinco con nota medio alta y tres componentes con notas medio bajas.

⁵ En una segunda etapa, se realizaron encuestas a los demás distritos del área de concesión de Coopelesca.

Tabla 4. Notas de compones del IPS, Ciudad Quesada, 2019.

Índice de Progreso Social Ciudad Quesada		
Dimensión	Indicador	Medio alto
Fundamentos de bienestar	Acceso a conocimientos básicos.	Alto
Necesidades básicas	Nutrición y cuidados médicos básicos.	Muy alto
Necesidades básicas	Agua y saneamiento.	Muy alto
Necesidades básicas	Vivienda.	Muy alto
Necesidades básicas	Seguridad personal.	Medio alto
Fundamentos de bienestar	Acceso a información y comunicaciones.	Medio alto
Fundamentos de bienestar	Salud y bienestar.	Medio alto
Oportunidades	Derechos personales.	Medio alto
Oportunidades	Acceso a educación superior.	Medio alto
Fundamentos de bienestar	Calidad Medioambiental.	Medio bajo
Oportunidades	Libertad personal y de elección.	Medio bajo
Oportunidades	Inclusión.	Medio bajo

Fuente: Elaboración con base al resultado del IPS distrital aplicado en Ciudad Quesada, 2019.

Como se observa en la tabla 4, los tres componentes con las notas más bajas, fueron el de calidad medio ambiental, libertad personal y de elección, e inclusión. Aun así no son resultados tan negativos ya que no bajan de un porcentaje de 50, por lo que son aspectos a los que se les debe de dar control.

D. CLASIFICACIÓN DE TEMAS PRIORITARIOS

Del proceso anterior se obtuvieron 21 temas que formarán parte de la estrategia de responsabilidad social a proponer, estos se agruparon según el eje social, económico, ambiental o asociativo.

Debido a la cantidad de temáticas obtenidas de las herramientas aplicadas, se consideró necesario hacer una consulta directa (encuesta⁶) a los encargados del ámbito social del departamento de gestión social y ambiental, al departamento de planificación y desarrollo, y a la subgerencia de Coopelesca, en donde se les solicitó calificar del uno al cinco los temas necesarios de atender con prontitud debido a su importancia para la Cooperativa. Cabe aclarar que los 21 temas serán trabajados en la estrategia, en distintas etapas para una mayor ejecución y supervisión de las acciones.

⁶ Ver anexo 5: Encuesta a entidades de Coopelesca para escoger temas prioritarios.

En la tabla 5 se observan los 21 temas prioritarios de las tres herramientas aplicadas, según los cuatro ejes de la estrategia.

Tabla 5. Temas prioritarios Coopesca

Temas Prioritarios			
Social	Económico	Ambiental	Asociativo
Promesa real.	Cumplimiento de normativa interna y externa.	Manejo de cuencas hidrográficas (seguridad hídrica).	Autonomía e independencia
Servicio diferenciado al asociado empresarial.	Gestión eficiente.	Conservación de la biodiversidad.	Información.
Ética y transparencia cooperativa.		Ahorro de energía.	Libertad personal y de elección.
Bienestar social.		Calidad medio ambiental.	
Salud y seguridad ocupacional para trabajadores.			
Continuidad de servicio.			
Respeto a los derechos humanos de todas las partes interesadas.			
Alianzas estratégicas.			
% mujeres en mandos medios.			
% trabajadores con discapacidad.			
% de trabajadores que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.			
Realiza encuestas de clima organizacional de forma periódica.			
Inclusión.			

Fuente: Elaboración propia con los resultados de las herramientas aplicadas.

1. CLASIFICACIÓN SOCIAL

En la encuesta aplicada a los colaboradores de Coopesca, se presentaron 12 temas prioritarios del eje social, los que obtuvieron mejor calificación según la tabla 5 son: “respeto a los derechos humanos de todas las artes interesadas”, “promesa real” que hace referencia a intentar entregarle a los asociados y trabajadores, un valor equivalente, a lo que promete la organización, como por ejemplo garantía de los productos en el almacén. El tema con menor puntuación es el de “servicio diferenciado al asociado empresarial” que se refiere al servicio

brindado a grandes consumidores de electricidad e infocomunicaciones, por ejemplo, los servicios empresariales de internet.

Tabla 6. Resultados encuesta de temas prioritarios sociales

#	Temas Sociales	Encuesta 1	Encuesta 2	Encuesta 3	Encuesta 4	Encuesta 5	Encuesta 6	Promedio
1	Respeto a los derechos humanos de todas las partes interesadas.	5	4	4	5	5	5	4,7
2	Promesa real.	5	5	4	3	5	5	4,5
3	Salud y seguridad ocupacional para trabajadores.	4	3	4	5	5	5	4,3
4	Continuidad de servicio.	5	5	4	3	4	5	4,3
5	Bienestar social.	5	5	3	4	5	3	4,2
6	Ética y transparencia cooperativa.	5	3	3	4	5	5	4,2
7	% de trabajadores que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	4	2	4	5	5	3	3,8
8	Alianzas estratégicas.	4	2	3	4	5	3	3,5
9	Realiza encuestas de clima organizacional de forma periódica.	4	1	3	4	5	4	3,5
10	% mujeres en mandos medios.	4	2	4	4	3	2	3,2
11	% trabajadores con discapacidad.	4	2	4	3	4	2	3,2
12	Servicio diferenciado al asociado empresarial.	4	1	4	3	1	1	2,3

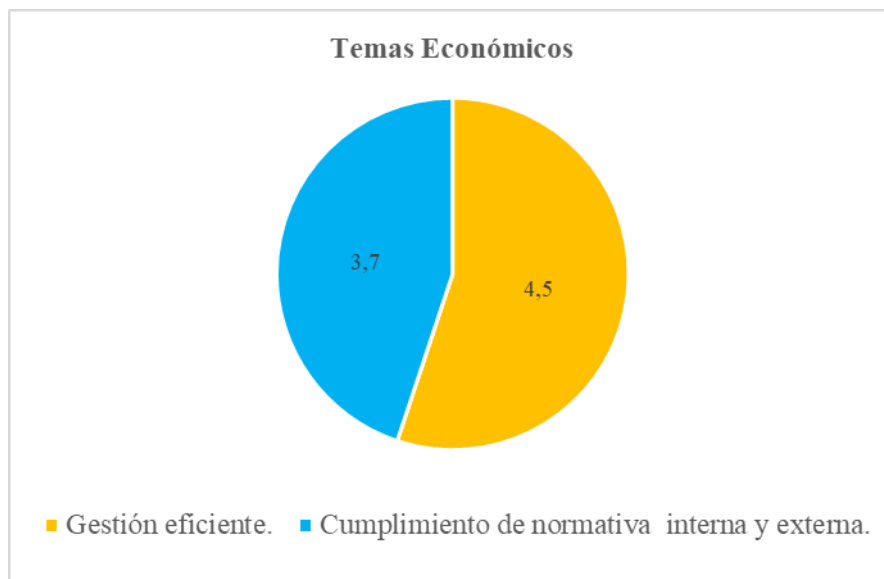
Fuente: Elaboración propia con base a la encuesta realizada a funcionarios de Coopelesca.

2. CLASIFICACIÓN ECONOMICA

El eje económico está compuesto de dos temas, el que mayor puntuación obtuvo es “gestión eficiente” que hace énfasis al ahorro mediante el uso eficiente de los recursos que se requieren para el desarrollo de los trabajos en Coopelesca, por ejemplo ahorros por agua, electricidad, combustible, entre otros.

Mientras que el tema “cumplimiento de normativa interna y externa” obtuvo una calificación de 3,7, este se refiere a que la Cooperativa cuente con normativa interna formalizada y divulgada que regula su gestión, velando así por el cumplimiento de la normativa nacional e internacional.

Gráfico 1. Resultados encuesta de temas prioritarios económicos.

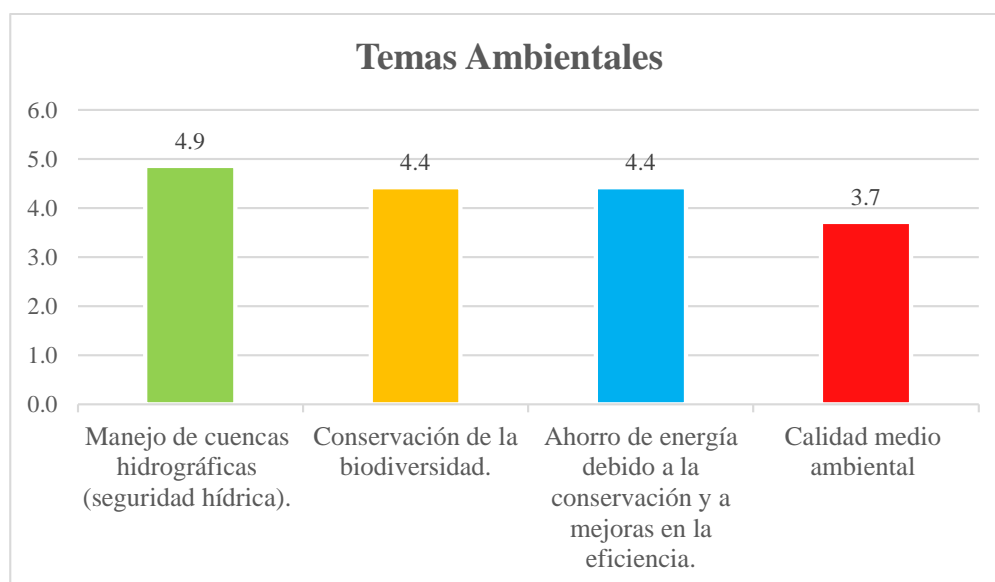


Fuente: Elaboración propia con base a la encuesta realizada a funcionarios de Coopesca.

3. CLASIFICACIÓN AMBIENTAL

El eje ambiental consta de cuatro temas, en donde el manejo de cuencas hidrográficas obtuvo la mayor puntuación (4.9), este hace referencia al mayor potencial de producción de energía eléctrica que se basa en la producción hidroeléctrica, la cual tiene su materia prima (agua) en la captación que se da en las cuencas hidrográficas; es vital desarrollar acciones para la seguridad hídrica según esta perspectiva. El tema con la calificación más baja es el que calidad medio ambiental (3,7) que se refiere a la calidad del aire, de los recursos hídricos y acceso a espacios verdes.

Gráfico 2. Resultados encuesta de temas prioritarios ambientales.



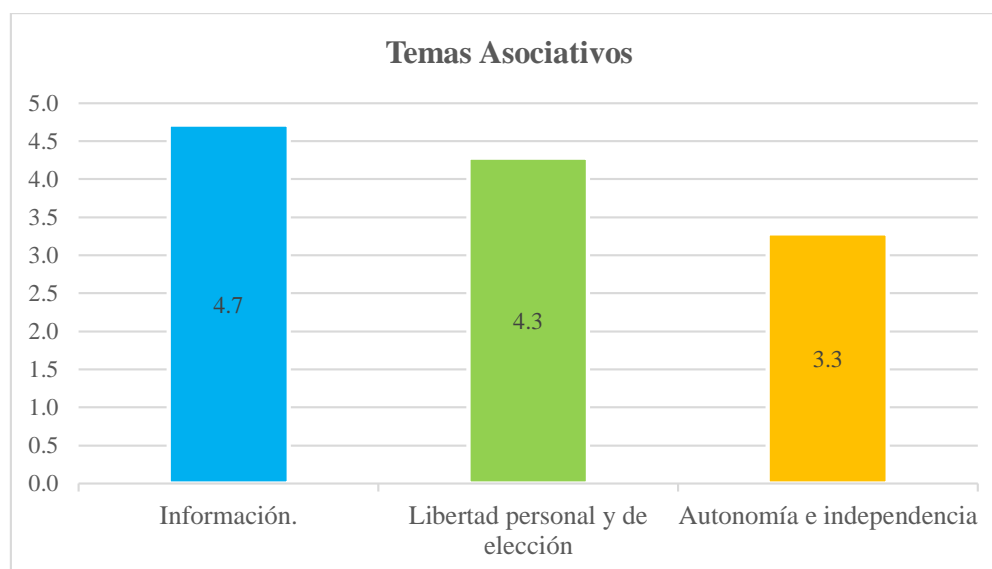
Fuente: Elaboración propia con base a la encuesta realizada a funcionarios de Coopelesca.

4. CLASIFICACIÓN ASOCIATIVA

Se agregó el eje asociativo para que represente la parte cooperativa de la organización; en este eje se presentaron tres temas para la encuesta, el que obtuvo la mayor calificación es “información” con 4.7, y se refiere a la manera transparente con que la Cooperativa brinda información, apoya e interactúa con los asociados a través de diversos medios, por ejemplo, las escuelitas de delegados, las asambleas regionales y anuales, entre otros.

Con una calificación de 3,3 esta “autonomía e independencia”, este tema indica que la Cooperativa cuenta con un gobierno corporativo a través de sus órganos sociales y mecanismos de control interno y externo en representación de sus asociados, por ejemplo el consejo de administración es el órgano que define las políticas económicas y sociales que rigen la Cooperativa.

Gráfico 3. Resultados encuesta de temas prioritarios asociativo.



Fuente: Elaboración propia con base a la encuesta realizada a funcionarios de Coopelesca.

5. RESUMEN DE CALIFICACIONES

En la tabla 7 se presentan los temas materiales, ordenados de mayor a menor según la calificación obtenida en la consulta realizada, en donde la mayor puntuación fue de 4.9 en el eje ambiental en el tema manejo de cuencas hidrográficas y el eje de menor calificación es el social con 2.3 en el “servicio diferenciado al asociado empresarial”. Cuatro ejes tuvieron una

calificación mayor a 4.5 (ambiental, social, asociativo y económico), el eje social obtuvo dos temas con esa puntuación.

Esta escala de calificación servirá para ordenar la forma en que se trabajará la estrategia de responsabilidad social. Con la puntuación obtenida se abordará los temas de mayor a menor calificación, esto permite más claridad en la secuencia de la temática abordar y llevar un control sobre los periodos de tiempo en que se trabajará cada acción con el propósito de brindar el seguimiento y evaluación pertinente, impactando así de manera positiva a Coopelesca.

Tabla 7. Calificación de los 21 temas materiales

#	Eje	Tema	Nota
1	<u>Ambiental</u>	Manejo de cuencas hidrográficas.	4,9
2	<u>Social</u>	Respeto a los derechos humanos de todas las partes interesadas.	4,7
3	<u>Asociativo</u>	Información	4,7
4	<u>Social</u>	Promesa real.	4,5
5	<u>Económico</u>	Gestión eficiente.	4,5
6	<u>Ambiental</u>	Conservación de la biodiversidad.	4,4
7	<u>Ambiental</u>	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	4,4
8	<u>Social</u>	Salud y seguridad ocupacional para trabajadores.	4,3
9	<u>Social</u>	Continuidad de servicio.	4,3
10	<u>Asociativo</u>	Libertad personal y de elección.	4,3
11	<u>Social</u>	Bienestar social.	4,2
12	<u>Social</u>	Ética y transparencia cooperativa.	4,2
13	<u>Social</u>	% de trabajadores que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	3,8
14	<u>Económico</u>	Cumplimiento de normativa interna y externa.	3,7
15	<u>Ambiental</u>	Calidad medio ambiental.	3,7
16	<u>Social</u>	Alianzas estratégicas.	3,5
17	<u>Social</u>	Realiza encuestas de clima organizacional de forma periódica.	3,5
18	<u>Asociativo</u>	Autonomía e independencia	3,3
19	<u>Social</u>	% mujeres en mandos medios.	3,2
20	<u>Social</u>	% trabajadores con discapacidad.	3,2
21	<u>Social</u>	Servicio diferenciado al asociado empresarial.	2,3

Fuente: Elaboración propia con base a la encuesta realizada a funcionarios de Coopelesca.

CAPITULO IV. ESTRATEGIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE COOPELESCA

A partir de los 21 temas clasificados en los cuatro ejes de trabajo (económico, ambiental, social y asociativo), se plantea una hoja de ruta para desarrollarse en un periodo de tres años,

tiempo en el cual la organización podrá implementar una serie de acciones necesarias para su sostenibilidad, así como la evaluación de los mismos en el largo plazo.

Con el objetivo de facilitar la comprensión y la comunicación del contenido de la estrategia de responsabilidad social, los 21 temas identificados se presentan en la figura 13, la cual está compuesta por los cuatro ejes de trabajo que tendrá la Cooperativa, en los recuadros están los temas prioritarios que abordará la estrategia; a su vez cada eje se alinea con algunos objetivos de desarrollo sostenible con el fin de alienarse alinear al compromiso que tiene el país con las ODS.

Figura 13. Estrategia de Responsabilidad Social de Copelesca R.L.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados del análisis de materialidad, balance social, IPS y ejes estratégicos.

Otro punto clave para garantizar la sostenibilidad a largo plazo de la organización, es el plantear una estrategia a tres años con el fin de implementar acciones que impacten los temas materiales críticos encontrados en el proceso de evaluación.

La estrategia se trabajará por trimestres, en el primer trimestre del año el responsable de implementarla establecerá las acciones a realizar según los temas prioritarios, esto se abordará de manera conjunta con el gestor y los jefes de departamentos involucrados, los tres

trimestres siguientes del primer año y los del segundo año el responsable de la aplicación se enfocará en ejecutar las actividades establecidas, mientras que el año tres se hará una revisión de los resultados obtenidos y se iniciara de nuevo la evaluación con las herramientas ya utilizadas, para el fin de medir la situación de la Cooperativa una vez implementada la estrategia, con esos resultados se planificara nuevamente las acciones que se trabajaran en los próximos tres años con los temas prioritarios suministrados en la evaluación. De esta manera la Cooperativa cada tres años trabajara los temas que surgen de la evaluación

Por la importancia que recobra para la organización el planificar, ejecutar y evaluar esta estrategia de responsabilidad social por cada tema material en tres años, se recomienda la conformación de un equipo de sostenibilidad para implementarla, el cual estaría compuesto por un supervisor y un ejecutor de responsabilidad social. El supervisor guiará y supervisará todo el proceso correspondiente al primer trimestre y fiscalizará las acciones que está implementando el ejecutor en los semestres siguientes.

A. AÑO 1. PRIMERA ETAPA DE LA ESTRATEGIA

La estrategia de responsabilidad social que implementará Copelesca R.L., se ejecutará en cuatro trimestres. En el primer trimestre se planificará todas las acciones tomando en cuenta los 21 temas obtenidos de las herramientas de índice de progreso social, balance social y análisis de materialidad que surgieron del diagnóstico; en los tres trimestres siguientes se ejecutarán las actividades planteadas.

En el primer trimestre se reunirá el equipo de sostenibilidad (supervisor y ejecutor de Responsabilidad Social, con los jefes de los departamentos que se ven involucrados debido a los temas materiales que surgieron en el diagnóstico, estos son departamento de comunicación corporativa, canal 14, recursos humanos, gestión ambiental, entre otros.

El equipo de responsabilidad social conjuntamente con los jefes de departamento elegirá las diferentes estrategias o acciones de responsabilidad social que se implementarán en los demás trimestres para abordar los 21 temas materiales que surgieron del estudio, para ello se coordinaran reuniones periódicas en el primer trimestre; una vez que se ha planificado la estrategia, la persona ejecutora tendrá siete trimestres para efectuar la propuesta.

La persona ejecutora debe utilizar para la planificación la matriz de proyectos (tabla 8) que contiene 9 rubros como son tema material, indicador, meta, acción o acciones a realizar (como se considere necesario), responsable, presupuesto necesario para su ejecución, duración, la evidencia (se realizó la acción) y que seguimiento se le dará para mantener los resultados obtenidos.

Tabla 8. Matriz de Proyectos

Tema	Indicador	Meta	Actividad	Responsable	Presupuesto	Duración	Evidencia	Seguimiento

Fuente: Elaboración propia.

Los encuentros de planificación se centrarán en establecer acciones concretas y la duración de las mismas para una ejecución eficaz de los 21 temas. Los otros rubros de la matriz (la meta, el presupuesto, evidencia y el seguimiento), le corresponderá al equipo supervisor y ejecutor de responsabilidad social completarlo, para ello contará con el aporte de colaboradores de otras áreas si fuera necesario; el objetivo es integrar un equipo de trabajo con el que se pueda contar en caso que fuese necesario para la recolección de información y la ejecución de cada acción.

En los tres trimestres siguientes del primer año se desarrollarán los tres temas materiales según los ejes de ambiental, económico, social y asociativo, cada uno se ejecutará por medio de una o varias actividades con el fin de lograr el objetivo planteado.

Los temas materiales que se abordan en este año surgieron (ver tabla 9) en las encuestas realizadas, a partir de ahí se priorizaron las temáticas más necesarias de atender, se inicia con las que obtuvieron la calificación más alta.

Tabla 9. Temas a trabajar en el primer año de estrategia

Año 1						
I Trimestre	II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre	
Reunión entre grupo de RS y jefes de departamentos.	Ambiental	Manejo de cuencas hidrográficas.	Social	Promesa real	Ambiental	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.

	Social	Respeto a los derechos humanos de todas las partes interesadas.	Económico	Gestión eficiente	Social	Salud y seguridad ocupacional para trabajadores.
	Asociativo	Información.	Ambiental	Conservación de la biodiversidad.	Social	Continuidad de servicio.

Fuente: Elaboración propia.

Al finalizar el primer año se estarán ejecutando nueve temas materiales⁷, en donde quedará a la decisión del gestor y ejecutor de responsabilidad social la forma en que abordaran cada una de las temáticas. El ejecutor será el responsable de desarrollar cada actividad involucrando a los departamentos implicados, con el fin de que se implementen en el plazo propuesto.

B. AÑO 2. SEGUNDA ETAPA DE LA ESTRATEGIA

El segundo año se abordarán los 12 temas materiales restantes en cuatro trimestres, según la planificación establecida en el primer trimestre del año uno.

El orden de trabajo de los temas materiales se observa en la tabla 10, ahí está la propuesta de los temas que se abordarán en cada trimestre; se trabajarán tres temas por periodo, según la clasificación obtenida en los ejes de trabajo.

Tabla 10. Temas a trabajar en el segundo año de estrategia

Año 2							
I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre	
Asociativo	Libertad personal y de elección.	Social	% de trabajadores que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Social	Alianzas estratégicas.	Social	% mujeres en mandos medios.
Social	Bienestar personal	Económico	Cumplimiento de normativa interna y externa.	Social	Realiza encuestas de clima organizacional	Social	% trabajadores con discapacidad.
Social	Ética y transparencia cooperativa.	Ambiental	Calidad medio ambiental.	Asociativo	Autonomía e independencia	Social	Servicio diferenciado al asociado empresarial.

Fuente: Elaboración propia.

⁷ Podrían variar dependiendo de las acciones a desarrollar por tema, o también se puede llegar a unificar temas que se desarrollen en una actividad, esto quedará a consideración del equipo ejecutor.

El ejecutor de responsabilidad social, será el responsable de la recolección y sistematización de los resultados que se van obteniendo en cada acción que se realiza, y se le presentara los informes necesarios al supervisor y a las partes involucradas de la Cooperativa en el periodo establecido.

C. AÑO 3. REVISIÓN DE RESULTADOS E INICIO DE ETAPA

En el año tres todas las actividades del año uno y dos se debieron ejecutar según los tiempos de duración establecidos y generando los resultados esperados; teniendo en cuenta esta premisa el primer semestre de este año se realizará el proceso de revisión de la materialidad, donde se analizará los resultados obtenidos de cada tema y el impacto de los indicadores en los departamentos donde se ejecutaron dichas acciones.

Se iniciará con la recolección de la información correspondiente, se hará la medición que determina si se cumplió el indicador que se había establecido en el plan y el impacto que este generó en la Cooperativa; con la información que se obtenga, se establece los pasos a seguir para abordar los resultados negativos y seguir manteniendo a los resultados positivos.

En este proceso de revisión el equipo de responsabilidad social, tomará en cuenta al equipo de sostenibilidad y a colaboradores de otros departamentos para el analizar los resultados obtenidos.

Las acciones que se decidan en este proceso, sea para mantener o mejorar el indicador se deberán de incluir en el próximo proceso de estrategia, es cuando se vuelva a renovar todo este ciclo.

Una vez realizado el análisis, es indispensable que las acciones que se realizaron, así como los resultados obtenidos y los compromisos para el siguiente proceso se puedan comunicar a todas las partes involucradas. Al ser una estrategia que se está implementando por primera vez, se recomienda hacerlo mediante un boletín, de fácil de comprensión y con la información necesaria, sí es necesario que se elabore un reporte más amplio con todo el accionar de la estrategia para presentar a la gerencia y a la junta directiva. Conforme la

Cooperativa vaya avanzando en este proceso de implementación, se podrá ir incursionando en un informe de responsabilidad social⁸.

Para el segundo semestre del año se propone el inicio de la aplicación de las herramientas de balance social, análisis de materialidad y estudio del índice de progreso social. Por la naturaleza de la herramienta de balance social, esta se debe de aplicar cada año; para el fin de la estrategia de responsabilidad social se utilizarán los datos o información de los tres años anteriores que se encuentran completos, por lo tanto, solo se debe realizar la priorización de los temas que salieron críticos en dicha herramienta. En el caso del análisis de materialidad si se debe de hacer todo el proceso de consulta a las partes interesadas y la aplicación de la herramienta, para así obtener los temas materiales a implementar en la estrategia y el Índice de Progreso se realizará el estudio los indicadores críticos del cantón⁹.

Con la información recolectada se hace el mismo proceso que está en el capítulo III, en donde se exponen los temas prioritarios de cada herramienta, se aplica una consulta a las partes involucradas para conocer a cuales temas se les debe de dar mayor prioridad de atención, se hace mediante una calificación con el fin de ordenar la información para el siguiente proceso, donde se reanuda el ciclo,¹⁰ se comienza de nuevo con año uno, en el primer trimestre de trabajo se realizaran los encuentros con el equipo de responsabilidad social, el equipo de sostenibilidad y los jefes de departamentos involucrados en este nuevo proceso¹¹.

CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A. CONCLUSIONES

Como resultado del diagnóstico realizado en la Cooperativa de Electrificación Rural de San Carlos (Coopelesca R.L.) se logró determinar que desde los principios de la responsabilidad social se espera que cualquier organización o empresa realice una adecuada gestión de los

⁸ Como lo estipula la Política Nacional de Responsabilidad Social 2017-2030

⁹ A la fecha en que se realizó este apartado aún no se tenía conocimiento en la Cooperativa si se iba a seguir realizando las encuestas que arrojaron los datos de este trabajo, por lo que se plantea que para ese año se hará una revisión del IPS Cantonal. De aplicarse las encuestas se debe de realizar una estructuración del tiempo debido a que es un proceso muy largo de aplicación y tabulación de la información.

¹⁰ Los factores que incluyen la responsabilidad social siempre son constantes, por lo que se debe de estar realizando estudios de la situación de la organización para actualizar así la estrategia.

¹¹ A como se avance en la experiencia de la estrategia, se podrán hacer actualizaciones a la misma que ayude a agilizar el proceso y obtener mejores resultados para Coopelesca R.L.

impactos positivos y negativos de su operación en la sociedad y el medio ambiente. Si bien, la cooperativa impacta a muchos actores, (asociados, órganos sociales, colaboradores, hasta las comunidades en donde tienen centrales hidroeléctricas) también es un actor directo de impacto hacia el medio ambiente.

El contar con un modelo de responsabilidad social cooperativa es tan ventajoso para la organización debido a que mejorará su imagen y el manejo de riesgos, preparándose así ante cualquier eventualidad, y dando un aporte a naturaleza y la sociedad que tanto aporta a su modelo de negocio. Coopelesca R.L. se encuentra en el proceso de conocer si las acciones que han realizado hasta la fecha se pueden alinear al modelo que establece la responsabilidad social, con el propósito de tener indicadores que impacten positivamente a las partes interesadas de la organización; debido a lo anterior, realizaron un diagnóstico de su accionar tanto interno como externo para conocer la perspectiva de los actores en varias áreas, pero debido a su espíritu cooperativo y sector comercial de electrificación no han encontrado una herramienta que abarque todas sus áreas de acción. Han implementado varias herramientas, pero no han obtenido los resultados que desean; en el 2018 utilizaron el análisis de materialidad, el balance social y el índice de progreso social, permitiéndoles un estudio interno y externo de la organización, así como, conocer la realidad del distrito donde se encuentran sus oficinas centrales.

Un aspecto que arroja este estudio es que la Cooperativa se ha centrado en utilizar herramientas de obtención de datos, pero no cuenta con personal especializado para trabajar los resultados obtenidos en estas investigaciones desde la implementación de una estrategia de responsabilidad social que les permita mejorar sus impactos en asociados, medio ambiente y la sociedad en general; lo que indica que falta encaminar la visión de negocio cooperativo hacia este enfoque, reconociendo el valor que aporta la sostenibilidad a una gestión más integral donde se emprendan acciones para reducir el impacto en las dimensiones social, económica y ambiental.

Cuando una organización trabaja con criterios de responsabilidad social y maneja en forma adecuada el aspecto comunicacional, los trabajos que se realizan tendrán mejor calidad y efectividad en este aspecto la Cooperativa no ha sabido comunicar de forma asertiva lo que es la responsabilidad social a sus partes interesadas, en especial a sus colaboradores y

asociados, que son los que brindan información y participan en la recolección de la misma cuando se aplican las herramientas y también se verán afectados por las actividades a realizar para mejorar los temas prioritarios de la estrategia al no tener la claridad de los conceptos utilizados.

El alinear la comprensión y establecer el alcance de la gestión responsable, resultan propósitos fundamentales en la formulación de la estrategia de responsabilidad social y sostenibilidad y aportará un gran valor agregado a la Cooperativa en temas como, la retención y atracción de clientes y consumidores debido a que se accede más fácilmente a usuarios que evalúan y seleccionan a sus proveedores bajo criterios sociales y ambientales; también se mejora la eficiencia operacional buscando así la ecoeficiencia que disminuye el costo de los insumos de la organización; al invertir en la calidad de vida laboral, se mejora la gestión de riesgos de la organización al hacer una revisión de los impactos económicos, ambientales, sociales y asociativos, se detectan los riesgos ambientales y sociales actuales o potenciales con mayor antelación lo que facilita la toma de medidas preventivas antes de que se produzca una crisis; se mejora la imagen y la reputación de la Cooperativa, incrementando la confianza en el mercado (consumidores, comunidades, asociados); las inversiones sociales ayudan a obtener la aceptación social más fácilmente por parte de las comunidades en donde opera.

La utilización del enfoque cualitativo de investigación-acción, para construir, conjuntamente con las personas de la organización las bases de la estrategia por medio de las entrevistas, y la consulta a partes interesadas, así como la aplicación de la herramienta de diagnóstico IndicaRSE, permitieron mostrar los temas prioritarios para abordarlos en la estrategia.

La recopilación documental, los resultados y hallazgos identificados de los diferentes procesos, se analizaron en las matrices de priorización de partes interesadas y de priorización de temas materiales con el fin de generar los insumos necesarios para formular la estrategia de responsabilidad social y sostenibilidad aplicable a Coopelesca R.L.

Apostar a la responsabilidad social se vuelve tan valioso para una organización como Coopelesca, permitiéndole mejorar su imagen ante sus partes interesadas, previene riesgos potenciales y les ayuda a impactar positivamente al medio ambiente como a la sociedad, pilares fundamentales para la sostenibilidad del negocio.

B. RECOMENDACIONES

Este estudio permite una serie de recomendaciones que pueden enriquecer la estrategia formulada.

1. La gestión responsable de las operaciones no es exclusiva de un equipo de la organización, sino que se extiende a todos los que la conforman y que tienen su responsabilidad con el desarrollo sostenible, por esta razón es imprescindible sensibilizar al comité gerencial, a las jefaturas, colaboradores y asociados sobre lo que es la responsabilidad social y el valor agregado que le daría a la Cooperativa la aplicación de la estrategia de responsabilidad social y miembro comprenda la importancia de implementarlo como modelo de negocio para mejorar la gestión de sus impactos tanto individual como colectivamente.
2. Alinear la comprensión y establecer el alcance de la gestión responsable, resultan propósitos fundamentales en la formulación de la estrategia de responsabilidad social y sostenibilidad es por ello que se recomienda a Coopelesca hacer uso del balance social de la Confederación Alemana de Cooperativas que se basa en los siete principios cooperativos para hacer el análisis a lo interno y complementarlo con el análisis de materialidad de la que se obtiene información de las partes interesadas.
3. Por la situación actual con el índice de progreso social, en donde se desconoce si se va a dar el aval para aplicar las encuestas en los demás distritos del área de concesión, se recomienda hacer uso del índice de progreso social cantonal como un compromiso de la organización; ya que este contiene datos de todo el cantón de San Carlos y no únicamente datos del estudio realizado en un solo distrito enfocado en la percepción de los encuestados, mientras que el IPS cantonal tiene datos estadísticos más completos.
4. Se recomienda utilizar del índice de progreso social cuando la organización se encuentre más consolidada con el tema de Responsabilidad Social y el funcionamiento de la estrategia, así como cuando el grupo de trabajo esté más capacitado para trabajar con más variedad de temas materiales.

5. Se debe continuar el convenio con la Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED) al ser la organización que brinda la herramienta de análisis de materialidad, y es importante medir la materialidad a lo externo de la organización. Además, esta organización puede asesorar y dar seguimiento a toda la estrategia de responsabilidad social, vital para la validación a nivel país. Asimismo, se deben establecer fechas para las asesorías.
6. Planificar actividades de capacitación a corto, mediano y largo plazo que involucren a los trabajadores con el tema de responsabilidad social alineados con los proyectos actuales, con el fin de que se apropien de la estrategia y sea más eficaz la participación en la recolección de datos.
7. Es conveniente establecer estrategias de comunicación eficaces para informar la estrategia de responsabilidad social a las partes involucradas en el proyecto; como por ejemplo: campañas de sensibilización sobre el tema, capacitación sobre el funcionamiento de herramientas como la de balance social; boletines informativos, mensajes que lleguen a los correos electrónico sobre los procesos de análisis de materialidad y sobre las diversas actividades de la estrategia, así como los resultados obtenidos; cuando la estrategia se vaya consolidando se puede hacer un informe que se distribuya a todas las partes interesadas sobre las acciones realizadas así como los impactos positivos o negativos que se obtuvieron en el periodo de trabajo.
8. Conformar de un equipo de sostenibilidad que será el encargado de toda la estrategia de responsabilidad social, que lo integre un supervisor, que será el encargado de llevar el control del tiempo de los proyectos, así como el contacto con los entes superiores; un ejecutor responsable de desarrollar toda la estrategia propuesta, el cual debe estar a tiempo completo en el área que se le asigne para responsabilidad social; de esta manera se asegura que se implemente esta estrategia.
9. Desde el 2018 no se aplicaba ningún estudio para medir los impactos de la Cooperativa, esta estrategia planteada se realizó a finales de diciembre del 2019, pero se recomienda implementar la misma con el año cero, aplicando de nuevo las

herramientas de balance social y análisis de materialidad para crear la estrategia con datos más recientes.

BIBLIOGRAFÍA

- Alianza Cooperativa Internacional (ACI), 2013. Reglamento de la Alianza Cooperativa Internacional. Recuperado de:
<https://www.ica.coop/sites/default/files/attachments/ICA%20Bylaws%20-%20updated%202013%20-%20Spanish.pdf>
- Confederación Alemana de Cooperativas, 2019. Balance Social Cooperativo. Recuperado de
https://www.dgrv.org/main.php?action=&catid=207&template=cat_default.tpl
- Coopelesca, 2019. Coopelesca, cooperativa de electrificación. Recuperado de
<https://www.coopelesca.com/>
- Cooperativa de las Américas, s.f. Balance Social Cooperativo: certificación de Cooperativas de las Américas en Responsabilidad Social Cooperativa. Recuperado de
<https://www.aciamericas.coop/Balance-Social-Cooperativo-2394>
- Cooperativa de las Américas, s.f. Responsabilidad Social Cooperativa. Recuperado de
<https://www.aciamericas.coop/Responsabilidad-social-cooperativa-220>
- Hernández, Fernández y Batista (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). México D. F.: Mc Graw Hill.
- INFOCOOP, 1968. Ley de Asociaciones Cooperativas y de Creación del INFOCOOP (Instituto de Fomento Cooperativo). Recuperado de
<http://www.mag.go.cr/legislacion/1968/ley%204179.pdf>
- ISO 26000; 2010. Norma Internacional, Guía de Responsabilidad Social. Primera edición 2010-11-01. Recuperado de
<http://americalatinagenera.org/newsite/images/U4ISO26000.pdf>.
- Navarro, F. (2011). *Responsabilidad Social Corporativa: Teoría y práctica*. Recuperado el 16 de octubre de 2019, de
<https://books.google.co.cr/books?hl=es&lr=&id=LyqG6yzMNnsC&oi=fnd&pg=PA103&dq=responsabilidad+social+definiciones&ots=kG4V1C5Iio&sig=jmPcoEJb7797IJzP9MrpiuFP30M#v=onepage&q=definiciones&f=false>

OIT, 2002. R193 - Recomendación sobre la promoción de las cooperativas, 2002 (núm. 193).

Recomendación sobre la promoción de las cooperativas Adopción: Ginebra, 90ª reunión CIT (20 junio 2002) - Estatus: Instrumento actualizado. Recuperado de https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:R193

RobecoSam – GRI, 2015. Definición de la materialidad: Lo que preparadores e inversores tienen en cuenta ¿Coinciden los inversores y preparadores en la definición de la materialidad para los sectores de hardware y equipos tecnológicos así como de banca y finanzas? Recuperado de <https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/DefiningMateriality-Spanish.PDF>

Zabala, H; 2008. Construcción de un Modelo de Balance Social para el Cooperativismo de una Región Latinoamericana: El caso de Antioquia (Colombia). Recuperado de https://cdn.ymaws.com/www.istr.org/resource/resmgr/abstracts_-_barcelona4/salazar.hernando.pdf

ANEXOS

A. ANEXO 1. ENTREVISTA ABIERTA PARTES INTERESADAS

El siguiente es un machote de preguntas que se aplicaron a la actual jefa del departamento de gestión social y ambiental Laura Leiton y al colaborador de la parte social de dicho departamento Leoncio Cano, con el fin de conocer más de la responsabilidad social en la organización y obtener información sobre las partes interesadas de Coopelesca R.L. Por el formato abierto de la entrevista se espera que la misma se vaya desarrollando con forme a la información que se obtiene

Entrevista abierta, tema de partes interesadas

1. ¿Qué sería para Coopelesca responsabilidad social?
2. ¿Desde cuándo Coopelesca realiza acciones en responsabilidad social?
3. ¿Por qué se inició en el tema de responsabilidad social?
4. ¿Tienen identificadas a las partes interesadas?
5. ¿Estas identificadas internas y externas?
6. ¿Quiénes son sus partes interesadas?
7. ¿Las tienen priorizadas?

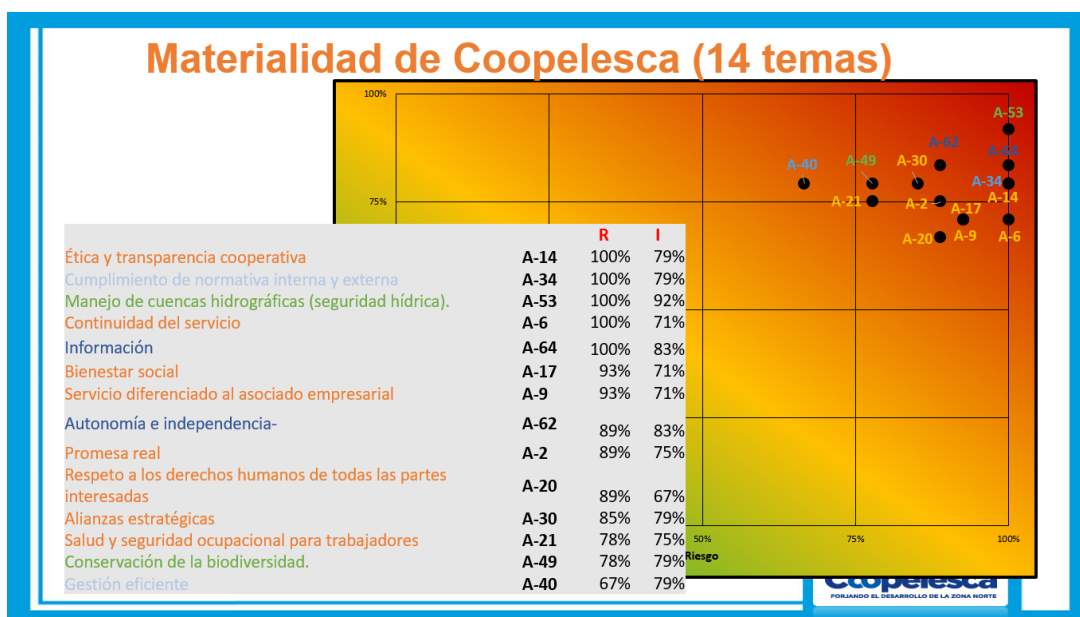
8. ¿Han hecho algún trabajo con las partes interesadas? ¿Con quiénes?

B. ANEXO 2. ENTREVISTA ABIERTA ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Siguiendo el formato de la entrevista pasada, se sugieren las siguientes preguntas que guiaran la entrevista que tiene como fin crear una línea base de los proyectos y acciones que ha realizado la organización con el fin de impactar a la sociedad y el ambiente, y que se pueden considerar parte de la responsabilidad social cooperativa.

1. ¿Para ustedes Coopelesca aplica responsabilidad social?
2. ¿Tienen proyectos alienados a la responsabilidad social?
3. ¿Dichos proyectos iban alienados a la responsabilidad social o respondían a otros intereses?
4. ¿Tienen sistematizado las acciones que han realizado?
5. Al menos cinco acciones en responsabilidad social que estuvieran realizando en los últimos dos años.
6. ¿En las actividades de responsabilidad social que realizan, hacen evaluaciones posteriores para conocer los impactos?
7. ¿Qué le falta a Coopelesca en el tema de responsabilidad social?

C. ANEXO 3. MATERIALIDAD DE COOPELESCA



Fuente: Análisis de materialidad Coopelesca

D. ANEXO 4. PASOS PARA EL ANALISIS DE MATERIALIDAD



Fuente: Robecosam. Definición de la materialidad: Lo que preparadores e inversores tienen en cuenta.

E. ANEXO 5. ENCUESTA A ENTIDADES DE COOPELESCA PARA ESCOGER TEMAS PRIORITARIOS

La encuesta tiene como fin consultar a colaboradores de Coopelesca, sobre los temas prioritarios que se obtuvieron de las herramientas utilizadas. Con las respuestas que se obtengan se puede seleccionar los temas que tienen mayor necesidad de trabajar en la primera etapa de la estrategia de Responsabilidad Social.

1. SECCION I: TEMAS SOCIALES

En una escala de 1 a 5, donde 5 es la calificación máxima, y uno en la menor calificación, ¿Qué calificación le daría a los siguientes temas sociales según lo realizable y valioso que sería para Coopelesca?

1. Promesa real: Intentar entregarle a nuestros asociados y trabajadores, un valor equivalente, a lo que hemos prometido.

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

2. Servicio diferenciado al asociado empresarial.

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

3. Ética y transparencia cooperativa.

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

4. Bienestar social: Disposición de los órganos sociales y gerencia, para asumir desafíos regionales y contribuyan con mayor bienestar de los asociados.
 1 2 3 4 5
5. Salud y seguridad ocupacional para trabajadores.
 1 2 3 4 5
6. Continuidad de servicio: brindar servicio continuo, dado que el asociado espera que en el menor tiempo posible se le restaure el servicio eléctrico y de Infocomunicaciones.
 1 2 3 4 5
7. Respeto a los derechos humanos de todas las partes interesadas.
 1 2 3 4 5
8. Alianzas estratégicas.
 1 2 3 4 5
9. % mujeres en mandos medios.
 1 2 3 4 5
10. % trabajadores con discapacidad.
 1 2 3 4 5
11. % de trabajadores que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional
 1 2 3 4 5
12. Realiza encuestas de clima organizacional de forma periódica.
 1 2 3 4 5
13. Inclusión: de mujeres, inmigrantes, personas con discapacidad; ya sea a lo interno como a lo externo de la cooperativa.
 1 2 3 4 5
14. Si tuviera que escoger alguno de los temas sociales para incluirlo en la estrategia de RS ¿Cuál el escogería?
 Promesa real.
 Servicio diferenciado al asociado empresarial.
 Ética y transparencia cooperativa.
 Bienestar social.

- Salud y seguridad ocupacional para trabajadores.
- Continuidad de servicio.
- Respeto a los derechos humanos de todas las partes interesadas.
- Alianzas estratégicas.
- % mujeres en mandos medios.
- % trabajadores con discapacidad.
- % de trabajadores que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.
- Realiza encuestas de clima organizacional de forma periódica.
- Inclusión.

15. ¿Por qué?

2. SECCION II: TEMAS ECONOMICOS

En una escala de 1 a 5, donde 5 es la calificación máxima, y uno en la menor calificación, ¿Qué calificación le daría a los siguientes temas económicos según lo realizable y valioso que sería para Coopesca?

16. Cumplimiento de normativa interna y externa.

1 2 3 4 5

17. Gestión eficiente: Ahorro mediante el uso eficiente de los recursos que se requieren para el desarrollo de los trabajos en Coopesca.

1 2 3 4 5

18. Si tuviera que escoger alguno de los temas económicos para incluirlo en la estrategia de RS ¿Cuál el escogería?

- Cumplimiento de normativa interna y externa.
- Gestión eficiente.

19. ¿Por qué?

3. SECCION III: TEMAS AMBIENTALES

En una escala de 1 a 5, donde 5 es la calificación máxima, y uno en la menor calificación, ¿Qué calificación le daría a los siguientes temas ambientales según lo realizable y valioso que sería para Coopelesca?

20. Manejo de cuencas hidrográficas (seguridad hídrica).

1 2 3 4 5

21. Conservación de la biodiversidad.

1 2 3 4 5

22. Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.

1 2 3 4 5

23. Calidad medio ambiental.

1 2 3 4 5

24. Si tuviera que escoger alguno de los temas ambientales para incluirlo en la estrategia de RS ¿Cuál el escogería?

Manejo de cuencas hidrográficas (seguridad hídrica).

Conservación de la biodiversidad.

Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.

Calidad medio ambiental.

25. ¿Por qué?

4. SECCION IV: TEMAS ASOCIATIVOS

En una escala de 1 a 5, donde 5 es la calificación máxima, y uno en la menor calificación, ¿Qué calificación le daría a los siguientes temas asociativos según lo realizable y valioso que sería para Coopelesca?

26. Autonomía e independencia.

1 2 3 4 5

27. Información: de manera transparente la cooperativa brinda información apoya e interactúa con los asociados a través de diversos medios.

1 2 3 4 5

28. Libertad personal y de elección.

1 2 3 4 5

29. Si tuviera que escoger alguno de los temas asociativos para incluirlo en la estrategia de RS ¿Cuál el escogería?

- Autonomía e independencia.
- Información.
- Libertad personal y de elección.

30. ¿Por qué?

F. ANEXO 6. EJEMPLO DE MATRIZ DE PROYECTO

Anexo 6.1. Tabla 1: Ejemplo de matriz de proyectos responsabilidad social.

Tema Prioritario	Indicador	Meta	Actividad	Responsable	Presupuesto	Duración	Evidencia	Seguimiento
Respeto a los derechos humanos de todas las partes interesadas.	% de partes interesadas capacitadas en temas de derechos humanos	90% de partes interesadas sensibilizadas en derechos humanos	Capacitaciones en temas de derechos humanos	Gestor/supervisor de responsabilidad social Asiste/ ejecutor de la estrategia de RS.		1 año. Sectorizado por parte interesada.	Lista de asistencia	Consulta a partes interesadas sobre el impacto de las capacitaciones
Promesa real.	Medir el nivel de satisfacción de los usuarios		Encuestas de satisfacción al cliente	Gestor de responsabilidad social		Dos etapas de encuesta	Sistematización de los resultados.	Acciones para contrarrestar impactos negativos
			Diagnóstico de los procesos de atención	Gestor de responsabilidad social		Tres meses del primer año	Documento que recopile la información recolectada	Recomendaciones de mejora
			Sistematizar mediante una matriz las denuncias recibidas para conocer las causas y así dar seguimiento	Gestor de responsabilidad social		Tres meses del primer año		Continuidad a los casos.
Salud y seguridad ocupacional para trabajadores.	Medir el nivel de satisfacción de los colaboradores en temas de salud y seguridad ocupacional	95% de colaboradores consultados sobre temas de salud y seguridad ocupacional	Consulta a trabajadores la sensación que tienen sobre el manejo y su seguridad ocupacional.	Gestor de RS. Departamento de salud y seguridad ocupacional		1 mes	Resultados de encuesta	Los resultados llevan a una segunda etapa donde se debe de crear planes para contrarrestar los resultados obtenidos.

Continuidad de servicio.	Eficacia en la información a asertiva de las averías eléctricas y problemas de Infocomunicaciones	Mejorar en un 20% la percepción de los asociados en el tema de continuidad de servicio	Mejora los procesos de atención de averías.	Gestor de RS. Departamento de atención.		Proceso de un año para determinar si las acciones aplicadas fueron asertivas.	Mejora de la percepción de los asociados.	Consultas sobre la calidad del servicio y atención.
			Actualizar los protocolos de información sobre los tiempos de espera y lo sucedido	Gestor de RS. Departamento de atención al asociado.				
-Bienestar social. -Ética y transparencia cooperativa. -Información	% de partes interesadas informadas sobre los proyectos y sus resultados.	30% de las partes interesadas conocen los proyectos de bienestar social.	Boletines que se enfoquen en comunicar las acciones y proyectos dedicados al bienestar social, así como los resultados obtenidos.	Gestor de responsabilidad social. Departamento de Comunicación corporativa		Boletines semestrales	Boletines elaborados	Consulta a las partes interesadas sobre la percepción que tienen de bienestar social, con el fin de conocer si la campaña de información impacto.
			Reuniones informativas a los delegados y miembros de los órganos sociales sobre los proyectos.	Gestor de responsabilidad social.		Reuniones anuales	Lista de asistencia	
			Reportes por medio del canal y redes sociales de la cooperativa para llegar a informar a más asociados	Gestor de RS. Canal 14.		Reportes por todo el año. Consideración del canal	Reportes realizados	
-Gestión eficiente. -Ahorro de energía debido a la conservación			Estudio de acciones que se pueden mejorar para una gestión eficiente (materiales, compras)	Gestor de responsabilidad social.		Tres meses	Reportes del estudio.	Creación proyectos con las ideas generadas en el estudio.

y a mejoras en la eficiencia.	% de colaboradores concientizados en el tema	Concientizar a un 90% de los colaboradores sobre prácticas ambientales	Campañas de concientización de buenas prácticas ambientales (agua, luz)	Gestor de responsabilidad social. Departamento de comunicación corporativa		Anualmente	Informe de las campañas realizadas	
--------------------------------------	----------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------	--	------------	------------------------------------	--

Fuente: Elaboración propia.