

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSGRADO

IDENTIFICAR EL GRADO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
EMPRESARIAL EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE
CIUDAD QUESADA; DE MANERA COMPARATIVA DEL AÑO 2008 Y EL AÑO
2021

Trabajo final de investigación aplicada sometido a la consideración de la
Comisión del Programa de Estudios de Posgrado en Administración Pública
para optar por el grado y título de Maestría Profesional en administración
pública con énfasis en administración cooperativa

MARÍA AMALIA CHAVES PERALTA
CARLOS FRANCISCO QUIRÓS ARAYA

Ciudad Universitaria Rodrigo Facio, Costa Rica

2023

DEDICATORIA

A nuestras familias por su incondicional apoyo y trabajo, que han hecho posible nuestro crecimiento académico, laboral y ser mejores personas.

AGRADECIMIENTO

Al Profesor Guía Luis Corella Viquez por el apoyo y orientación de este trabajo final de investigación aplicada.

A los profesores lectores Orlando Hernández Cruz y Georgiana Barboza González por su apoyo y guía para la realización de este trabajo.

HOJA DE APROBACIÓN

Este Trabajo Final de Investigación Aplicada fue aceptado por la Comisión del Programa de Estudios de Posgrado en Administración Pública de la Universidad de Costa Rica, como requisito parcial para optar por el grado de Maestría Profesional en Administración Pública con énfasis en Administración Cooperativa

M.Sc. Víctor Manuel Garro Martínez

**Representante de la Decana
Sistema de Estudios de Posgrado**

M.Sc. Luis Corella Víquez

Profesor Guía

Dr. Orlando Hernández Cruz

Lector

M.Sc. Georgianella Barboza González

Lectora

M.Sc. Johanna Alarcón Rivera

**Representante del Director del Programa de Postgrado en
Administración**

María Amalia Chaves Peralta

Sustentante

Carlos Francisco Quirós Araya

Sustentante

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
HOJA DE APROBACIÓN.....	iv
TABLA DE CONTENIDO	v
RESUMEN	vii
LISTA DE TABLAS	viii
LISTA DE FIGURAS	ix
LISTA DE ABREVIATURAS.....	xi
CAPITULO I. INTRODUCCION	1
1.1 INTRODUCCIÓN	1
1.1.1 ANTECEDENTES	2
1.1.2 MARCO JURÍDICO.....	3
1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.3 JUSTIFICACIÓN DEL TEMA	5
1.4 PREGUNTA DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.5.1. OBJETIVO GENERAL	6
1.5.1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	6
CAPITULO II. MARCO TEORICO SOBRE COOPERATIVISMO	7
2.1 RESEÑA HISTÓRICA.....	7
2.2 CONCEPTO DE COOPERATIVISMO	12
2.2.1 PRINCIPIOS Y VALORES DEL COOPERATIVISMO	15
2.2.1.1 LOS PRINCIPIOS COOPERATIVOS.....	16
2.2.1.2 VALORES DEL COOPERATIVISMO	18
2.3 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO QUE OPERAN EN CIUDAD QUESADA Y MODELO DE APLICACIÓN EN RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	20
2.3.1 COOCIQUE. RL.....	21
2.3.2 COOPENAE. R.L.....	24
2.2.3 COOPESERVIDORES. R.L.....	26

2.3.4 COOPEANDE 1 R.L.....	28
2.3.5 COOPEANDE 7 R.L.....	30
2.3.6 COOPELECHEROS R.L.....	31
2.3.7 COOPEMEP R.L.....	34
2.4 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	36
2.4.1 CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	36
2.4.2 ASPECTOS DE LA RSE	42
2.4.3 SOBRE LA VOLUNTARIEDAD DE LA RS	44
2.5 PRINCIPALES MODELOS APLICADOS EN RESPONSABILIDAD SOCIAL	49
2.5.1 MODELO DE APLICACIÓN PROPUESTO POR LA ACI.	49
2.5.2 NORMA INTERNACIONAL ISO 26000.....	52
2.5.3 MODELO GRI	56
CAPITULO III. METODOLOGÍA.....	61
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	61
3.2 PARTICIPANTES Y SU SELECCIÓN	62
3.3 INSTRUMENTOS	62
3.4 PROCEDIMIENTO Y RECOLECCIÓN DE DATOS.....	66
3.5 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	67
CAPITULO IV. RESULTADOS.....	68
4.1 RESULTADOS DEL OBJETIVO PRIMERO.....	68
4.2 RESULTADOS DEL OBJETIVO SEGUNDO.....	68
4.3 RESULTADOS DEL OBJETIVO TERCERO.....	71
4.4 RESULTADOS DEL OBJETIVO CUARTO.....	76
PRINCIPIOS ÉTICOS.....	77
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	101
5.1 CONCLUSIONES.....	102
5.2 RECOMENDACIONES	104
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	106
ANEXOS	110
ANEXO 1: CUESTIONARIO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	111

RESUMEN

El presente trabajo final de investigación aplicada se inicia en el año 2008 en donde se analiza la percepción de las personas colaboradoras sobre el grado de ejecución de la responsabilidad social de las cooperativas de ahorro y crédito de Ciudad Quesada. Se analizó información sobre la gestión propia de dichas cooperativas, en responsabilidad social cooperativa; midiendo temas puntuales en la percepción sobre aspectos fundamentales de las cooperativas como lo son: el desarrollo de principios éticos, cumplimiento de las leyes, sus relaciones con los stakeholders, la rendición de cuentas, transparencia, aspectos de la organización, de las relaciones con los asociados, proyectos sociales, impacto y relación con el medio ambiente.

En el año 2021 se vuelve a aplicar nuevamente de encuesta el mismo instrumento para realizar un análisis comparativo de la percepción de los encuestados, mediante el análisis de los resultados de la información y los gráficos con el propósito de tener resultados y conclusiones, logrando llegar a brindar las recomendaciones específicas.

En el primer capítulo se habla de los antecedentes, del marco jurídico, delimitación del problema, pregunta de la investigación y objetivos del estudio.

En el segundo capítulo se aborda el marco teórico sobre el cooperativismo, su reseña histórica, concepto, principios y valores del cooperativismo. Asimismo, en éste capítulo se realiza una descripción general de las siete cooperativas de ahorro y crédito de Ciudad Quesada, que son parte del estudio. Se analiza en este capítulo el tema de responsabilidad social empresarial y características. De igual forma se describen tres modelos de gestión en el tema de responsabilidad social, siendo los más aplicados en dichas cooperativas.

En el tercer capítulo se desarrolla la metodología del estudio, el tipo de investigación, participantes, instrumentos y procedimientos para recolectar la información. En el cuarto capítulo se realizan las conclusiones y recomendaciones, de acuerdo a las percepciones de los entrevistados obtenidas mediante el análisis de los resultados.

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Datos generales COOCIQUE.RL.	21
Tabla 2: Datos Generales COOPENAE R.L.....	24
Tabla 3: Datos Generales COOPESERVIDORES. R.L.....	26
Tabla 4: Datos Generales COOPE ANDE 1 R.L	28
Tabla 5: Principios COOPEANDE 1	30
Tabla 6: Datos Generales COOPEANDE 7 R.L	30
Tabla 7: Datos Generales COOPELECHEROS R.L	32
Tabla 8: Datos Generales COOPEMEP R.L	34
Tabla 9: Percepción que tienen los colaboradores de la ejecución de la responsabilidad social de las cooperativas en el primer semestre del año 2008 y en el primer semestre del 2021.....	73

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Estándar de reporte global COOCIQUE. RL	23
Figura 2: Informe 2021, COOCIQUE. RL	23
Figura 3: Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) COOPENAE R.L .	25
Figura 4: Objetivos Sostenibles COOPESERVIDORES. R.L	28
Figura 5: Balance Social COOPEANDE 1 2020	29
Figura 6: Balance Social COOPEMEP R.L	34
Figura 7:Hitos importantes de la RSE	38
Figura 8: Estructura del modelo de aplicación propuesto por la ACI	52
Figura 9: Ejes verticales de la norma. (ISO 2600 RSE, 2021).....	54
Figura 10: Guías de la OCDE.....	55
Figura 11: Descripción general del Conjunto de estándares GRI.....	58
Figura 12: Principios para le elaboración de informes.....	59
Figura 13: Desarrollo de principios éticos: Encuesta de 2008.....	77
Figura 14: Desarrollo de principios éticos: Encuesta de 2021	79
Figura 15: Cumplimiento de las leyes: Encuesta de 2008.....	80
Figura 16: Cumplimiento de las leyes: Encuesta de 2021	81
Figura 17: Relación de partes interesadas: Encuesta de 2008	82
Figura 18: Relación de partes interesadas: Encuesta de 2021	84
Figura 19: Rendición de cuentas: Encuesta de 2008	85
Figura 20: Rendición de cuentas: Encuesta de 2021	86
Figura 21: Transparencia: Encuesta de 2008.....	87
Figura 22: Transparencia: Encuesta de 2021.....	88
Figura 23: Sobre la organización: Encuesta de 2008.....	89
Figura 24: Sobre la organización: Encuesta de 2021	90
Figura 25: Relación con los asociados: Encuesta de 2008	91
Figura 26: Relación con los asociados: Encuesta de 2021	92
Figura 27: Sobre la organización social: Encuesta de 2008.....	93
Figura 28: Sobre la organización social: Encuesta de 2021	94
Figura 29: Proyectos sociales: Encuesta de 2008.....	95
Figura 30: Proyectos sociales: Encuesta de 2021.....	96
Figura 31: Impacto al medio ambiente: Encuesta de 2008.....	97

Figura 32: Impacto al medio ambiente: Encuesta de 2021.....	98
Figura 33: Valoración general: Encuesta de 2008.....	99
Figura 34: Valoración general: Encuesta de 2021.....	100

LISTA DE ABREVIATURAS

ACI: Alianza Cooperativa Internacional.
BANHVI: Banco Hipotecario de la Vivienda.
BSCOOP: Balance Social Cooperativo.
CCA: Comisión para la Cooperación Ambiental.
CONACOOOP: Consejo Nacional de Cooperativas.
CONASSIF: Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero.
CS: Coope Servidores R.L.
CSF: Coope Servidores Financiera.
FUNDECOCA: Fundación unión y desarrollo de las comunidades campesinas.
ONU: Organización de las Naciones Unidas.
EEUU: Estados Unidos de América.
OCDE: Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico.
PYME: Empresa pequeña o mediana.
MIPYME: micro o pequeña empresa.
GRI: Reporte Global Internacional.
GSSB: Junta Global de normas de sostenibilidad
IFC: Fundación financiera internacional.
INFOCOOP: Instituto Nacional de Fomento Cooperativo.
INTE: Sistema de Gestión de Calidad.
ISO: Organización Internacional de Normalización.
PNUMA: Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente.
RSE: responsabilidad social empresarial.
SCC: Centro Cooperativo Sueco
SGI: Soka Global Internacional
TFIA: trabajo final de investigación aplicada.
UE: Unión Europea.
ULACIT: Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología.
UNCTAD: Conferencia de Naciones Unidas sobre comercio y desarrollo.

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de investigación se pretende conocer en el tema de responsabilidad social cooperativa, cual es el grado de implementación de la misma en las cooperativas de ahorro y crédito de Ciudad Quesada, realizando un análisis comparativo entre el año 2008 y el 2021.

Sabemos que el movimiento cooperativo a nivel Mundial ha logrado responder a necesidades de muy diversa índole para mejorar la calidad de vida de sus asociados y asociadas, con inclusión y cohesión social, con un impacto de desarrollo a nivel mundial, nacional y regional. La región Huetar Norte a través del Cooperativismo ha generado oportunidades de empleo, re distribución de riqueza, desarrollo de capacidades de las personas, emprendimientos productivos, entre muchos otros. El impacto en el desarrollo económico, social y ambiental ha sido determinante, brindando un extraordinario aporte guiado con la aplicación de sus principios y valores cooperativos.

No obstante, el tema de responsabilidad social cooperativa es muy amplio, y la estrategia utilizada en cada cooperativa puede generar diferencias en el impacto de esas acciones.

Al ser una empresa con dimensiones económicas y sociales, se estima que hay una relación directa entre la gestión cooperativa con una eficiente ejecución de la administración. Los principios y valores cooperativos guían el accionar en los diferentes procesos de las cooperativas de ahorro y crédito de Ciudad Quesada; como acción directa de la aplicación de los principios se ejecutan muchos programas y proyectos en beneficio de las personas asociadas y su comunidad. Todas esas gestiones se sistematizan en lo que se conoce como Balance social de la cooperativa, pero desde otras perspectivas es lo que se denomina responsabilidad social cooperativa.

Un tema fundamental para el presente estudio lo es la vinculación estrecha de la responsabilidad social de las cooperativas no solamente con sus asociados, asociadas, clientes, proveedores, entidades con las que interactúan,

comunidad sino con las personas trabajadoras de la cooperativa. Valorar la percepción de las mismas en torno a constatar que la empresa cooperativa brinda el apoyo necesario para mejorar su calidad de vida y tiene un esquema de reconocimiento y apoyo para garantizar un ambiente laboral adecuado. Otro aspecto a documentar lo es sobre estrategia, o modelos que se utilizan en diferentes organizaciones para la implementación de la responsabilidad social cooperativa.

1.1.1 ANTECEDENTES

El tema de responsabilidad social empresarial, o responsabilidad social cooperativa va adquiriendo cada día mayor importancia, coincidiendo el año de inicio de éste trabajo, con el tema establecido la XVI conferencia regional de la Alianza Internacional del cooperativismo, llevado a cabo en Costa Rica en el 2008, en éste tema a nivel latinoamericano y que se denominó “responsabilidad social y vida democrática”.

Se tiene también como antecedente que el tema de la responsabilidad social, fue seleccionado como uno de los principales retos del sector cooperativo, y por ello en el año 2006, en el marco de la realización del Undécimo Congreso Nacional Cooperativo de Costa Rica, el Consejo Nacional de Cooperativas (CONACCOOP), planificó y desarrolló una estrategia de participación de toda la base asociativa. Se plasmó a través de jornadas territoriales y sectoriales, que condujeron a acciones en el ámbito territorial y nacional, sometiendo a un análisis profundo el papel de las cooperativas como instrumento de desarrollo en esos territorios.

En el congreso se da un consenso sobre temas prioritarios a tratar nacionalmente. Precisamente, tanto en territoriales como el congreso sectorial de ahorro y crédito se llegó al acuerdo del análisis de la responsabilidad social, plasmada en el principio cooperativo de compromiso con las comunidades.

Se tomó en dicho congreso el acuerdo 1.3 “Fortalecer el concepto diferenciado de empresa partiendo de la necesaria vinculación e integración entre la ética, los principios y valores cooperativos, la competitividad empresarial y la responsabilidad social y ambiental” (Jhonny Mora, 2006, p 85).

En ese mismo sentido se recomienda a las cooperativas promover “Contar con un Balance que integre los resultados económicos, y del ejercicio de la responsabilidad social y ambiental en cada cooperativa y organismo cooperativo, con el fin de visualizar sus resultados en cada una de esas dimensiones” (Jhonny Mora, 2006)

Por lo que, los antecedentes nacionales describen la necesidad de retomar el tema de responsabilidad social cooperativa, la aplicación de sus principios y el balance que integre los resultados económicos y sociales.

1.1.2 MARCO JURÍDICO

La ley de asociaciones cooperativas de Costa Rica no establece de forma taxativa con esos términos, la obligación para dichas organizaciones sociales de realizar acciones de responsabilidad social empresarial o cooperativa. No obstante, la Ley si establece los principios y normas en que debe regirse su accionar.

En el artículo 3 de dicho cuerpo normativo, en varios de sus incisos como por ejemplo los incisos c), d), f), g) y k) podemos ver reflejado las acciones en éste ámbito: ARTÍCULO 3º.- Todas las cooperativas del país deberán ajustarse estrictamente a los siguientes principios y normas:

- c) Devolución de excedentes y aceptación de pérdidas por parte de los asociados en proporción a las operaciones que realicen con la cooperativa de acuerdo a su participación en el trabajo común.
- d) Pago de un interés limitado a los aportes hechos al capital social.
- f) Fomento de la integración cooperativa.
- g) Fomento de la educación y del bienestar social y mejoramiento de las condiciones de vida de los asociados y sus familias.
- k) Autonomía en su gobierno y administración con excepción de las limitaciones que establece la presente ley. (Legislativa, Ley 4179 de Asociaciones Cooperativas y Creación del INFOCOOP y otras normas conexas, 1968)

Como se desprende de dicha norma, si hay dentro del marco jurídico un mandato claro y objetivo para las cooperativas, para que sus accionares estén

guiados por acciones en beneficio de sus asociados y asociadas, enumeradas aquí la devolución de excedentes, el fomento cooperativo, el fomento de la educación y bienestar social, el mejoramiento de la calidad de vida de los asociados y sus familias y bajo el precepto de la autonomía en su gobierno y administración.

Por otra parte, al hablar de cooperativas y su naturaleza, desde su definición vemos que el tema de responsabilidad social transversa todo su accionar. Cuando se define que es el cooperativismo como *“Es una doctrina socio-económica que promueve la organización de las personas para satisfacer, de manera conjunta sus necesidades”* (Requena, et all, 2005).

En ése mismo sentido, la Ley de asociaciones cooperativas de Costa Rica las define como:

ARTÍCULO 2º.- 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.

Claramente el marco jurídico vigente refiere la necesidad de satisfacer las necesidades de las personas asociadas y promover su mejoramiento económico y social, para superar la condición humana y formación individual. En ese mismo sentido vemos la siguiente expresión *“Cooperativismo es una herramienta que permite a las comunidades y grupos humanos participar para lograr el bien común”* (Requena, et all, 2005).

1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Se tiene claro la importancia de la responsabilidad social cooperativa, de las diferentes acciones que se realizan para el mejoramiento de la calidad de vida de los asociados y asociadas; del compromiso de las mismas en la conducta ética, siendo una decisión voluntaria, en acciones en contribución al desarrollo

sostenible, en la relación con los públicos de interés, en apoyo a la comunidad y desempeño ambiental. No obstante, medir si esas gestiones que teóricamente están llamadas a realizar, por la naturaleza misma de las cooperativas, si son reales en su ejecución. Medir la percepción del grado de responsabilidad social según el aporte de las personas colaboradoras y con ello valorar la congruencia de los accionares cooperativos en este tema, o más bien si hay oportunidades de mejora importantes.

Debido a esto se pretende realizar este trabajo para identificar la percepción del grado de responsabilidad social empresarial en las cooperativas de ahorro y crédito de Ciudad Quesada; de manera comparativa del año 2008 y el año 2021.

1.3 JUSTIFICACIÓN DEL TEMA

La importancia del tema estriba en la experiencia vivida por las cooperativas de ahorro y crédito en torno al tema de la responsabilidad social. En múltiples ocasiones, se han planteado inquietudes por parte de asociados y asociadas y cuerpos directivos, sobre la naturaleza, alcances y las acciones de las diferentes cooperativas en responsabilidad social.

Siendo que se ejecutan los programas, proyectos y acciones por parte de las cooperativas de ahorro y crédito en Ciudad Quesada en el tema de responsabilidad social cooperativa, ¿cómo las miden las personas colaboradoras?, ¿cuál fue su percepción en el año 2008 y cuál en el año 2021?

A través de este Trabajo Final de Investigación Aplicada (TFIA), se analizará la percepción de las personas colaboradoras sobre el grado de ejecución de la responsabilidad social de las cooperativas de ahorro y crédito de Ciudad Quesada. Tendremos una información sobre la gestión propia de dichas cooperativas, en responsabilidad social cooperativa; nos permitiría medir temas puntuales en la percepción sobre aspectos fundamentales de las cooperativas como lo son: el desarrollo de principios éticos, cumplimiento de las leyes, sus relaciones con los stakeholders, la rendición de cuentas, transparencia, aspectos de la organización, de las relaciones con los asociados, proyectos sociales, impacto y relación con el medio ambiente.

1.4 PREGUNTA DE LA INVESTIGACIÓN

De acuerdo a lo indicado, el tema de responsabilidad social cooperativa evidencia que es muy amplio y que no está definido para todas las cooperativas los elementos que lo integran. Que deberían tener las cooperativas de ahorro y crédito para su proyección social. Es por ello, que para realizar este TFIA, se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Qué variantes se identifican en la percepción de los colaboradores de las cooperativas de ahorro y crédito sobre la gestión de responsabilidad social empresarial, comparativamente en el periodo del primer semestre del año 2008 y el primer semestre del año 2021?

1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. OBJETIVO GENERAL

Identificar el grado de Responsabilidad Social Empresarial, en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Ciudad Quesada, de manera comparativa, del año 2008 y el año 2021.

1.5.1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Identificar las cooperativas de ahorro y crédito que operan en Ciudad Quesada.
2. Investigar y documentar las estrategias o modelos de responsabilidad social utilizados por las cooperativas de ahorro y crédito en Ciudad Quesada.
3. Medir la percepción que tienen los colaboradores de la ejecución de la responsabilidad social de las cooperativas en el primer semestre del año 2008 y en el primer semestre del 2021.
4. Hacer un análisis comparativo de los resultados de las encuestas y entrevistas sobre el grado de responsabilidad social de las cooperativas en el primer semestre del 2008 y el primer semestre del 2021.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO SOBRE EL COOPERATIVISMO

El cooperativismo se ha desarrollado y evolucionado con el paso del tiempo, y desde su inicio, coincidiendo muchas personas, que con la constitución de la primera cooperativa en el año de 1844 formada por los “Pioneros de Rochdale”, se tiene un importante número de expresiones, concepciones y ponencias que han desarrollado teóricamente el cooperativismo.

El objetivo de este tercer capítulo es estudiar en términos generales el surgimiento y desarrollo del cooperativismo como movimiento mundial, con gran impacto a nivel global. Las ideologías que tuvieron los fundadores y creadores de ésta forma asociativa de cooperar, sus principios y valores. El tema de responsabilidad social como elemento inherente a la forma de cooperar en una asociatividad desde su génesis.

2.1 RESEÑA HISTÓRICA

Al hacer un breve recorrido por la historia del Cooperativismo, se hace necesario mencionar que, desde siempre, los seres humanos se han caracterizado en sus relaciones interpersonales por ayudarse, cooperar y trabajar en busca de la satisfacción de sus necesidades. Así lo expresa la señora Consuelo Izquierdo:

“La idea y la práctica de la cooperación aparecen en las primeras etapas de la civilización, respondiendo a una vocación natural o buscando protección y amparo frente a las fuerzas de la naturaleza y la acción de otros hombres. El hombre no coopera por ser mejor o para establecer fines inmediatos sino como una necesidad de su existencia... El proceso de formación y consolidación de un sistema de asociaciones con base en la cooperación tuvo sus antecedentes en los hombres y mujeres primitivos los cuales eran cooperadores por naturaleza, y tanto el trabajo como sus resultados eran de índole colectivos, lo que en un inicio fue espontáneo, más tarde comenzó a generalizarse” (Izquierdo, 2005)

Algunos autores señalan varios momentos relevantes en la formación del cooperativismo, como lo es la situación en que vivían los trabajadores en el siglo

XVII por las condiciones desfavorables, el aporte de los precursores del cooperativismo, de los socialistas utópicos, la revolución industrial, los pioneros de Rochester entre otros.

“La huella del trabajo de Peter Cornelius Plockboy, fue fundamental como cimiento del cooperativismo. Él en el año 1659 publica un ensayo en el que proponía la organización de una sociedad que, conservando la propiedad individual, eliminara la explotación de unos hombres por otros y distribuyera los beneficios entre los miembros de la organización”. (Izquierdo, 2005)

Así se van planteando ideas claves para el desarrollo del concepto, luego se presenta una etapa de mucho aporte doctrinal a través de la contribución de los socialistas utópicos.

“Entre ellos están Saint-Simon, Charles Fourier, Robert Owen, William King, Phillipe Buchez, Michel Derrion, Louis Blanc, que, aunque tuvieron diferentes procedencias, se pronunciaron contra la explotación y son considerados con toda justeza, los precursores del cooperativismo moderno”. (Izquierdo, 2005)

Como lo reseña la misma autora en la página 91 de su libro,

“Para los socialistas utópicos la cooperación y el cooperativismo surgen producto de la falta de correspondencia del capitalismo con los intereses de las amplias masas de la población, de la necesidad de la naturaleza del hombre, de sus ideales del bien y la justicia. En ellos hay conciencia de las insatisfacciones que proporciona el capitalismo, de su irracionalidad, e injusticias económicas y sociales”.

No obstante, hay en sus concepciones elementos importantes especialmente en torno a la cooperación y el cooperativismo que quisiéramos resaltar.

Saint Simon (1760-1825) fue partidario de una nueva sociedad económica que denominó República Cooperativa, *“en la que el propietario de la producción no fuera el empresario, sino la colectividad. El futuro pertenecía a la asociación universal, con una distribución en correspondencia con las capacidades de cada cual y todo ingreso como fuente el trabajo; además el hombre no explotaría jamás a otros hombres”.* (Uribe, 1993)

Robert Owen (1771-1858), se considera uno de los más importantes antecesores del movimiento cooperativo (Robert Owen “Padre de las fábricas y bazares cooperativos...” “Así como Karl Max no sólo por lo que hizo en vida, sino también por el hecho que algunos de sus discípulos fundaron la sociedad cooperativa de los” “Pioneros de Rochdale”. *“Este reconocido y atípico empresario soñaba con comunidades de trabajo donde se disolviera por completo la propiedad privada, lo que lo diferenciaba de Fourier claramente. Para Owen la base de la producción debía ser industrial y agrícola. Las ideas de Owen se popularizaron en el periódico “El Economista” (1821), donde utiliza por primera vez el término cooperativa, en la revista “Crisis” (1832), en la que exalta la idea de la cooperación. A partir de estas ideas y experiencias prácticas, los propios obreros intentaron como solución a la problemática social llevar a cabo los postulados de Owen. Se organizaron cooperativas de diversos tipos, congresos y reuniones para promover estas entidades a nivel internacional.”* (Izquierdo, 2005)

Como lo reseña Don Luis Corella, en su libro Evolución del Cooperativismo:

En ese entorno, surgen las ideas socialistas, quienes promueven una sociedad más justa y equitativa, donde se dignifique a la persona y que los trabajadores tengan la posibilidad de recibir un salario digno y condiciones laborales acorde a sus fuerzas. Surgen pensadores como Robert Owen, William King, Charles Fourier y otros que abogan por un nuevo modelo de sociedad donde se presenta la cooperativa como alternativa social y empresarial que pone a la persona por encima del capital y la distribución por encima de la acumulación. (Corella, 2020)

Posteriormente en la segunda mitad del siglo XVIII, se vive la época de la revolución industrial, que en palabras de Consuelo Izquierdo:

“Dicha revolución fortaleció sobremanera al capitalismo, al tiempo que le hizo mostrar sus profundas contradicciones que se manifestaron entre otras cosas en una marcada polarización de la sociedad. La búsqueda de alternativas a la situación imperante sirvió de acicate a las reflexiones sobre la necesidad del cooperativismo. De este modo aparecieron

concepciones socialistas, cristianas, liberales, marxistas etc., que le han servido de fundamento en su desarrollo histórico”. (Izquierdo, 2005)

En el libro *Apuntes para una Economía Cooperativa*, Luis Corella indica: *“En esta época los obreros se vieron obligados a aceptar las condiciones injustas, impuestas por los patronos a trabajar hasta la muerte sin ninguna esperanza. Tiempos de acumulación de capitales basados en un liberalismo oscurantista, poniendo en práctica la explotación del hombre por el hombre. Niños, niñas mujeres vivieron lo mismo, no eran seres humanos. Eran tan solo herramientas de trabajo al servicio de una clase explotadora, que sin misericordia acumuló riquezas a costa de vidas humanas y prácticas totalitarias donde el obrero no tenía ninguna posibilidad de salir”. (Corella, 2017)*

Según se describe en el libro *Evolución del Cooperativismo* de Luis Corella, *“Los pobladores se vieron en un entorno muy difícil, pues aparece la producción industrial en gran escala, con consecuencias significativas (Corella, 2020).*

- *Desapareció la producción artesanal y familiar del acero y sus derivados, etc...*
- *Se sustituye una economía eminentemente agrícola por el maquinismo industrial.*
- *Surge el capitalismo financiero e industrial que divide a los hombres entre quienes son propietarios de los medios de producción y quienes son sólo propietarios de su fuerza de trabajo.*

Los bajísimos salarios que los industriales les pagaban no alcanzaban para satisfacer las necesidades básicas de sus familias, traduciéndose esto en miseria económica.

Se convirtieron en verdaderas víctimas de explotación, ya que debían trabajar más de 14 horas diarias. Los bajos salarios y la gran demanda de brazos obligaron a los niños y a las mujeres a incorporarse al trabajo de las industrias, en condiciones infrahumanas, ya que no tenían ningún medio de defensa.

Producto de este entorno en 1844, se da el nacimiento del cooperativismo en Inglaterra por unos pioneros tejedores de franela de un pueblecito de

Rochdale, formado por 27 hombres y una mujer llamada Cristina Bent debido a la situación de miseria en que vivían”.

Los pioneros concluyeron que “El incentivo de lucro es el origen y la razón de ser de los intermediarios, y debe sustituirse por una noción de servicio mutuo o cooperación entre los consumidores...la clase consumidora, permanente y universal, está siempre a merced de la acción de los intermediarios, cuyo móvil principal es el lucro. Por lo tanto, la clase trabajadora tiene el derecho y el deber de defender, y la mejor forma de hacerlo es solidariamente”. (Corella, 2020)

Esta experiencia logró importantes resultados como fuente de motivación para iniciativas análogas, pues sentó las bases del cooperativismo actual: distribución equitativa de beneficios, acceso a la educación, igualdad de derechos, un voto por asociado y la no discriminación por edad, sexo, profesión, etc. Por eso a Rochdale se le conoce como la cuna del cooperativismo mundial. (INFOCOOP, 2021)

Posteriormente el cooperativismo se ha extendido por todo el mundo, con una gran gama de sectores como, por ejemplo: agropecuario, consumo, servicios, autogestión, de ahorro y crédito y otros. A su vez, en su organización como movimiento, han establecido alianzas estratégicas y la creación de un organismo mundial que las acoge denominado Alianza Cooperativa Internacional.

Se crea la Alianza Cooperativa Internacional, que es una organización no gubernamental independiente que reúne, representa y sirve a organizaciones cooperativas en todo el mundo. Fundada en Londres en 1895, sus 248 miembros son organizaciones cooperativas nacionales e internacionales de todos los sectores de actividad y de 92 países. En total representan aproximadamente 1000 millones de personas en todo el mundo. A su vez se divide para su atención en ACI África, ACI América, ACI Asia-Pacífico y ACI Europa. (Alianza, 2021)

A partir de los años 80 del siglo XX, los fundamentos teóricos y metodológicos del cooperativismo se vinculan alrededor de la Economía Social o como concepción más amplia que no sólo incluye al cooperativismo sino también a otras formas asociativas. Pero en torno a ello hay diferentes criterios, siendo que se percibe al cooperativismo bajo un modelo diferenciado con respecto a otras organizaciones sociales.

Véase al respecto lo que se indica en el libro Apuntes para una economía cooperativa, donde Luis Corella indica que:

“la economía en general es difícil de explicar y definir, en muchos casos se cae casi en la abstracción para explicar distintos fenómenos. Lo mismo ocurre con la economía social, en donde se engloba empresas u organizaciones muy disímiles, lo mismo que territorios con características muy distintas y esto lleva a dificultar su comprensión y aplicación”. (Corella, 2017)

Cómo se ha indicado desde el origen del cooperativismo hay temas centrales que hasta hoy transversa el accionar de las Cooperativas, cabe reiterar para efectos de este trabajo, y que se desarrollaran más adelante, la importancia de la unión de las personas, el servicio, el no tener ánimo de lucro, el trabajo para lograr la satisfacción de las necesidades de las personas asociadas entre otras.

2.2 CONCEPTO DE COOPERATIVISMO

El concepto de cooperativismo es muy rico, involucra y recoge la doctrina y fines aportados por los precursores y pensadores antes señalados. A su vez un concepto que da flexibilidad para adaptarse a cada uno de los diferentes sectores dentro del cooperativismo.

La Ley de Asociaciones Cooperativas Costarricense, define el cooperativismo en su artículo 2 de la siguiente forma:

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. (Legislativa, 1968)

Por otra parte la Alianza Cooperativa Internacional lo define como: “Una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se han unido

voluntariamente para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes, por medio de una empresa que se posee en conjunto y se controla democráticamente” (Alianza, 2021).

En el análisis del concepto tenemos que el mismo, recoge la naturaleza filosófica del cooperativismo abordando los principios que le dieron origen. Que desde su génesis se le otorgó características, que aún hoy día se validan como lo son, según las retoma (Izquierdo, 2006), los siguientes:

1). La idea de la asociación en sí misma. La cooperación concreta la unión de las fuerzas económicas por la persecución de un objetivo común. Ella establece el principio de la armonía para la vida y no de la lucha por la vida.

2). La cooperación es una acción emancipadora de las clases trabajadoras, que parte de la idea de la organización de los intereses del trabajo.

3). Esta organización del trabajo, esta acción emancipadora de las clases trabajadoras se hace por iniciativa de los interesados. Se trata de una acción de auto asistencia.

4). La cooperación hace un llamado al hombre para que se asocie con sus semejantes. En ella el capital no es sino un medio para alcanzar los objetivos de la institución. La cooperación no se propone realizar ganancias sino servir a los asociados.

5). La cooperativa representa una economía colectiva. Todas las funciones económicas de los adherentes, o sólo una parte de ellos pasan a formar parte de una empresa común.

6). Cada unidad cooperativa no es considerada un hecho aislado, sino como una célula de una gran organización (movimiento) puesta al servicio del interés general.

7). Esta organización debe ser considerada como de carácter perpetuo. Por medio de los fondos reunidos por diversas instituciones a través de los años, se persigue la formación de los fondos colectivos, que luego servirían al futuro desarrollo de movimiento.

Las consideraciones anteriores se ven inmersas e inherentes al concepto de cooperativismo que tiene la Ley Cooperativa Costarricense, y más aún la Carta Magna de Costa Rica. En efecto, la Constitución Política de Costa Rica, como norma jerárquica de rango superior, muy sabiamente, da rango

constitucional al Cooperativismo e inserta el movimiento, como una forma idónea para mejorar las condiciones de vida de los trabajadores y trabajadoras.

El título V de la Constitución Política que enmarca los derechos y garantías sociales de Costa Rica establece: “**Artículo 64.-** El Estado fomentará la creación de cooperativas, como medio de facilitar mejores condiciones de vida a los trabajadores” (Legislativa, 1949).

Articulando el concepto que da la ley del cooperativismo y sus fines para mejorar las condiciones de vida de las personas trabajadoras, se muestra claro los fines económicos y sociales de las mismas.

Los fines sociales de la cooperación, se enmarcan en la búsqueda de la transformación integral de la sociedad que logre a través del trabajo la armonía y el desarrollo libre de todas las potencialidades del ser humano. Desde el punto de vista económico, la cooperación viene a ser el centro entre la necesidad de riqueza que tiene el hombre y la relación con su entorno que a lo largo de la historia no le ha permitido distribuir la riqueza como fuera el deseo de la mayoría. (Rivera, et all, 2002)

El concepto de cooperativismo, destaca las siguientes características:

a) La cooperativa es autónoma, es decir que es tan independiente como sea posible del gobierno y de las empresas privadas.

b) Es una "asociación de personas". Esto significa que las cooperativas tienen libertad para definir a las "personas" en cualquier forma legal que elijan. Muchas cooperativas primarias aceptan a "personas jurídicas", que en muchas jurisdicciones incluyen a sociedades, otorgándoles los mismos derechos que a cualquier otro asociado. Las cooperativas de segundo y tercer grado no primarias), son por lo general cooperativas cuyos asociados son otras cooperativas. En todos los casos, serán las personas asociadas quienes decidirán de qué manera desean que la cooperativa aborde este tema.

c) Las personas se han unido "voluntariamente". Ser asociado o asociada a una cooperativa no deberá ser obligatorio. Las personas asociadas deberán tener la libertad, dentro de los propósitos y recursos de las cooperativas, de unirse a ellas o de abandonarlas.

d) Las personas asociadas de una cooperativa satisfacen sus comunes necesidades económicas, sociales y culturales. Esta parte de la definición

destaca que son los asociados y las asociadas quienes organizan sus cooperativas para sus asociadas y asociados. Las necesidades pueden ser singulares y limitadas, pueden ser variadas, sociales y culturales o puramente económicas, pero cualesquiera sean las necesidades, su satisfacción constituye el objetivo central que determina la existencia de la cooperativa.

e) La cooperativa es "una empresa de propiedad conjunta económicamente administrada". Esta frase destaca que la propiedad se distribuye entre los asociados y las asociadas sobre bases democráticas. Estas dos características de la propiedad son particularmente importantes para la diferenciación de las cooperativas de otros tipos de organizaciones como las empresas controladas por el capital o controladas por el Estado. Cada cooperativa es asimismo una "empresa" en el sentido que es una entidad organizada que normalmente funciona en el mercado; debe esforzarse por servir con eficiencia y de manera efectiva.

2.2.1 PRINCIPIOS Y VALORES DEL COOPERATIVISMO

Cuando surge el cooperativismo se establecen doctrinalmente cuáles son los principios y los valores que han de regir el movimiento cooperativo, y es así como los Pioneros de Roschdale establecieron los mismos. Estos principios y valores han sido revisados en el tiempo y variados parcialmente.

Los principios son fundamentales, son los que desglosan la identidad del cooperativismo, los que vienen a desarrollar las pautas para la membresía cooperativista.

Como lo indica Consuelo E. Izquierdo Albert *“Si tuviéramos que reflejar un concepto central en el rico y complejo proceso de sucesivas revisiones de los valores y principios que animan a las organizaciones cooperativas, diríamos que la columna vertebral, que lo esencial de la identidad cooperativa permanece in cambiado desde la formulación de los equitables pioneros de Rochadle a mediados del siglo XIX.”*. (Izquierdo, 2005)

La Alianza ha elaborado tres declaraciones formales sobre los principios cooperativos: la primera en 1937 (París), habiéndose comenzado a trabajar a partir del congreso de Viena de 1930; la segunda en 1966 (Viena), culminando

proceso iniciado en congreso de Bournemouth en 1963; y finalmente la declaración sobre la identidad cooperativa aprobada el 23 de septiembre de 1995 en Manchester, en un trabajo que duró prácticamente siete años y tuvo un hito importante en el congreso de Tokio en 1992 donde se discutió sobre valores cooperativos. (Alianza, 2021)

Los principios que rigen son los aprobados en 1995 en Manchester por la Alianza Cooperativa Internacional, y entre las conclusiones de la Asamblea de la Alianza Cooperativa, se indica:

“Los principios cooperativos son la sangre que da vida al movimiento, sus valores dan forma a las estructuras y determinan las actitudes que brindan las perspectivas que distinguen al movimiento.

Construyen las pautas mediante las cuales las cooperativas se esfuerzan por desarrollar sus organizaciones. Son inherentemente principios prácticos, elaborados tanto por la experiencia reunida durante generaciones, cuanto por un pensamiento filosófico.

Son elásticos, aplicables con los diversos grados de detalle a diferentes tipos de cooperativas en distintas clases de situaciones.

Por sobre todo exigen que los cooperativistas tomen decisiones, por ejemplo, respecto de la naturaleza de la democracia de sus organizaciones, el papel de los diferentes tipos de asociados y la asignación de los excedentes que se generen.

Estas son las cualidades esenciales que hacen efectivos a los cooperativistas, distintos a las cooperativas y valioso al movimiento cooperativo”. (Alianza, 2021)

2.2.1.1 LOS PRINCIPIOS COOPERATIVOS

PRIMERO: "MEMBRESÍA Y ABIERTA Y VOLUNTARIA"

Las cooperativas son organizaciones voluntarias abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades que conlleva la membresía sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa.

SEGUNDO: CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS MIEMBROS

Las Cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones. Los hombres y mujeres elegidos para representar a su cooperativa responden ante los miembros. En las cooperativas de base los miembros tienen igual derecho de voto (un miembro, un voto), mientras en las cooperativas de otros niveles también se organizan con procedimientos democráticos

TERCERO: "PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS MIEMBROS"

Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa. Por lo menos una parte de ese capital es propiedad común de la cooperativa. Usualmente reciben una compensación limitada, si es que la hay, sobre el capital suscrito como condición de membresía.

Los miembros asignan excedentes para cualquiera de los siguientes propósitos: el desarrollo de la cooperativa mediante la posible creación de reservas, de la cual al menos una parte debe ser indivisible; los beneficios para los miembros en proporción con sus transacciones con la cooperativa; y el apoyo a otras actividades según lo apruebe la membresía.

CUARTO: "AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA"

Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros. Si entran en acuerdos con otras organizaciones (incluyendo gobiernos) o tienen capital de fuentes externas, lo realizan en términos que aseguren el control democrático por parte de sus miembros y mantengan la autonomía de la cooperativa

QUINTO: "EDUCACIÓN, FORMACIÓN E INFORMACIÓN"

Las cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus miembros, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de sus cooperativas. Las cooperativas informan al público en general -particularmente a jóvenes y creadores de opinión- acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo.

SEXTO: "COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS"

Las cooperativas sirven a sus miembros más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo, trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.

SÉPTIMO: "COMPROMISO CON LA COMUNIDAD"

La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros.

Habiendo indicado los siete principios, se hace necesario indicar que para efectos de éste trabajo y del análisis de la responsabilidad social cooperativa en las cooperativas de ahorro y crédito de Ciudad Quesada, es fundamental tener presentes los siete principios, pues toda mayoría de las actividades que realizan van concatenadas a la aplicación de dichos principios.

Como lo indica la Alianza Internacional del Cooperativismo: *“Los principios que constituyen la esencia de las cooperativas no son independientes unos de otros. Están unidos por tenues lazos y cuando se ignora uno, los otros se resienten. Las cooperativas no deberían ser juzgadas exclusivamente en base a uno cualquiera de los principios sino que se las debería evaluar por la manera en que adhieren a los principios como una totalidad”*. (Alianza Cooperativa Internacional, 2022)

También es importante tener en cuenta, que siendo los principios la columna vertebral del cooperativismo, son éstos los propuestos por la Alianza Cooperativa Internacional, como los indicadores para establecer y medir la responsabilidad social de las cooperativas.

2.2.1.2 VALORES DEL COOPERATIVISMO

Al igual que los principios, son fundamentales los valores que rigen el movimiento cooperativo “Las cooperativas se basan en los valores de ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad. Siguiendo la tradición de sus fundadores sus miembros creen en los valores éticos de honestidad, transparencia, responsabilidad social y preocupación por los demás” (Alianza, 2021).

Sobre los valores el tratadista Consuelo Izquierda Albert, en su libro El cooperativismo una alternativa de desarrollo a la globalización neoliberal para América Latina, indica lo siguiente:

Mediante la ayuda se establece una acción conjunta y responsabilidad mutua, para atender las necesidades de las personas que conforman el grupo asociativo.

Los individuos también se desarrollan mediante la acción cooperativa gracias a las habilidades que adquieren al facilitar el desarrollo de sus cooperativas; al conocimiento que logran obtener de sus colegas asociados; a las ideas que se forman respecto del conjunto de una sociedad más amplia de la que forman parte. En estos aspectos las cooperativas son instituciones que fomentan la educación y el desarrollo continuo de todos aquellos que participan en ellas.

Las cooperativas se fundan en la igualdad. La unidad básica de la cooperativa es el asociado que es o un ser humano o bien un grupo de seres humanos. Este fundamento en el ser humano es una de las principales características que distinguen a una cooperativa de las empresas controladas primariamente en interés del capital. Los asociados tienen derecho a participar, derecho a ser informados, derecho a ser oídos y derecho a intervenir en la toma de decisiones.

De igual modo la equidad se refiere, ante todo, a la manera en que se trata a los asociados. Deberían ser tratados con equidad en lo que se refiere a la recompensa que reciben por su participación en la cooperativa, normalmente mediante la distribución de retornos, asignación de capital a reservas en su nombre y reducciones en los gastos.

El último valor operativo es la "solidaridad". Este valor tiene una larga y sagrada historia en el movimiento internacional. En las cooperativas, este valor asegura que la acción común no sea meramente una forma encubierta de interés limitado a uno mismo. Solidaridad también significa que la cooperativa es responsable por el interés colectivo de sus asociados. En particular indica que, hasta cierto punto, los activos económicos, financieros y sociales de la cooperativa pertenecen al grupo; son el resultado de las energías y la participación conjunta. En este sentido, el valor de la solidaridad llama la atención sobre el hecho de que las cooperativas son algo más que una simple asociación de individuos; constituyen afirmaciones de fuerza colectiva y responsabilidad mutua.

Solidaridad, significa que cooperativistas y cooperativas permanecen juntos. Aspiran a crear un movimiento cooperativo unido a nivel local, nacional, regional e internacional. Cooperan en todas las formas prácticas para ofrecer a los asociados bienes y servicios de la mejor calidad a los precios más reducidos. Trabajan juntos para presentar un frente común al público y a los gobiernos. Aceptan que existe una comunidad entre todas las cooperativas, independientemente de la diversidad de sus objetivos y diferentes.

Aparte de una especial tradición de honestidad, las cooperativas han aspirado también a realizar transacciones con no asociados sobre las mismas bases de honestidad. Por ese motivo tienen una tendencia hacia la apertura: son organizaciones que en forma regular ponen en conocimiento de sus asociados, del público y de los gobiernos, considerable información sobre sus operaciones.

Los otros valores éticos emanan de las relaciones especiales que las cooperativas mantienen con sus comunidades: están abiertas a los miembros de esas comunidades y han asumido el compromiso de asistir a las personas para que se ayuden a sí mismas. Son instituciones colectivas que existen en una o más comunidades. Han heredado tradiciones de preocupación por la salud de los individuos en las comunidades. Tienen en consecuencia, obligación de esforzarse por ser socialmente responsables en todas sus actividades. (Izquierdo, 2006).

2.3 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO QUE OPERAN EN CIUDAD QUESADA Y MODELO DE APLICACIÓN EN RESPONSABILIDAD SOCIAL

Se investigó en el año 2018 cuántas cooperativas de ahorro y crédito estaban operando en Ciudad Quesada Distrito primero de San Carlos, cantón décimo de la provincia de Alajuela y constatamos que estaban operando siete Cooperativas de Ahorro y Crédito, por lo que se determinó realizar el estudio en todas ellas. A continuación, se realiza una muy breve reseña de las mismas y el modelo o estrategia de planificar, ejecutar y dar cuentas del balance social o responsabilidad social cooperativa.

2.3.1 COOCIQUE. RL.

Tabla 1: Datos generales COOCIQUE.RL.

Nombre o razón social	COOCIQUE R.L.
Año de Fundación	11-04-1965
Años brindando el servicio en Ciudad Quesada	57
Número de la oficina en Ciudad Quesada	2401-15-00/ 2460-37-86/ 2460-55-56
Productos y servicios que brinda	Ahorro, Crédito e inversiones.
Tipo de crédito	Producción, Vivienda, Consumo, Pequeña empresa, Tarjetas de crédito y otros
Grupo o sector que atiende o representa	Todos los sectores
Dirección actual	Costado este Catedral Ciudad Quesada
Teléfono	2401-15-00
Página Web	www.coocique.fi.cr

Nota: Elaboración propia (2021)

Balance social de la cooperativa: En el informe anual de la cooperativa del año 2022, rendido en marzo del año 2022, la cooperativa brinda su reporte anual de sostenibilidad, en el mismo se rinde cuentas de su accionar. Se desprende que la Cooperativa desde el año 2018 eligió el GRI, (Global Reporting Initiative), como metodología de informe de responsabilidad social, teniendo ya cuatro informes anuales bajo esta modalidad. A través de la materialidad van eligiendo las variables de trabajo, la línea base y sus metas. El informe contempla varias dimensiones: a) Dimensión Financiera, b) Dimensión social y c) Dimensión ambiental. (COOCIQUE R.L., 2021)

Los aspectos que se incluyen en el balance, en cada una de las dimensiones son:

Dimensión financiera: Se da cuenta de los siguientes temas: activos totales, disponibilidades, gestión del fondeo, financiamiento externo, capital social, Inversiones, Cartera de crédito, Distribución de la cartera, Colocación de cartera productiva, Calidad de la cartera, Recuperación de cuentas de orden, Cobro judicial, Bienes realizables, Otros ingresos. Fiduciaria Inmobiliaria.

Excedente. Valor económico generado y distribuido. Alianzas gubernamentales para asistencia financiera. Plan Prospera.

Dimensión Social: se rinde el informe dividido una dimensión social interna y otra externa, en la dimensión social Interna se da cuenta de los temas en Diversidad e integración generacional, Nuevas contrataciones y rotación del personal, Obligaciones y plan de beneficios, Sistema de Gestión de salud y seguridad, Modernización tecnológica, En la Dimensión Social Externa, se rinde el informe sobre Pólizas, programa de nueva generación, Mipymes, Vivienda, Reservas, Enlace comunitario, Participación democrática, Hacia la transformación digital.

En la Dimensión Ambiental se da cuenta de todas las gestiones realizadas en Residuos generados, Consumo de energía eléctrica, Consumo de agua, Consumo de combustibles fósiles, Carbono neutralidad, Biodiversidad, Programa Bandera Azul Ecológica.

En entrevista realizada en el año 2008 con el exgerente de la Cooperativa, Don Berny Calderón Fonseca, refirió que el balance se realizaba en torno a la aplicación de los principios cooperativos. No obstante, en entrevista realizada en el 2021 con la funcionaria María Daniela Durán Valerio, responsable del departamento de Responsabilidad social, refiere cómo en el 2018 se toma en acuerdo por parte del Consejo de Administración y liderado por su gerente de variar la estructura organizacional, incluir un nuevo departamento en esa área y realizar la labor a través de una estrategia que les permitiera medir el impacto, y sus metas, eligiendo la estrategia de la materialidad y la rendición del informe de acuerdo a la metodología del Global reporting initiative, (GRI). (Duran, 2021)

Figura 1: Estándar de reporte global COOCIQUE. RL

ESTÁNDAR DE REPORTE GLOBAL

GRI [102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54]

A partir de 2018 en Coocique adoptamos formalmente dentro de la gestión, el compromiso de unirnos al gran reto del Desarrollo Sostenible. Durante el 2018 realizamos nuestro primer análisis de la materialidad y su actualización en 2020, donde identificamos temas prioritarios de atención para la organización en los ámbitos económico, social y ambiental.

Con la presentación del reporte anual bajo el enfoque de sostenibilidad correspondiente al periodo 2019, se inicia el acercamiento al Estándar de Reporte Global mismos que se agrupan en contenidos generales y estándares temáticos. Así como en 2020 reportando de conformidad con esta metodología, siendo este periodo nuestro último informe presentado.

El periodo objeto de este informe comprende del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2021, de esta forma nos apegamos a la presentación anual de nuestros informes de labores.

Nota: (COOCIQUE R.L, 2022)

Un gráfico que muestra su informe del año 2021 es el siguiente:

Figura 2: Informe 2021, COOCIQUE. RL



Nota: (COOCIQUE R.L, 2022)

2.3.2 COOPENAE. R.L

Tabla 2: Datos Generales COOPENAE R.L

Nombre o razón social	COOPENAE R.L.
Año de Fundación	1966
Años brindando el servicio en Ciudad Quesada	15
Número de la oficina en Ciudad Quesada	2257-90-60 ext. 4611
Productos y servicios que brinda	Crédito, Ahorro y Servicios complementarios
Tipo de crédito	Vivienda, Personal, Pymes y Tarjetas de crédito
Grupo o sector que atiende o representa	Sector público y privado
Dirección actual	400 mts. Norte de la Iglesia católica de Ciudad Quesada
Teléfono	2257-90-60
Página Web	www.coopenae.fi.cr

Nota: Elaboración propia (2021)

COOPENAE Gestiona la estrategia de Responsabilidad Social de acuerdo a los Objetivos para el Desarrollo Sostenible (ODS) y en concordancia con el plan estratégico, que tiene como base, la vivencia por convicción de su valor central, la “Preocupación por los demás”. (COOPENAE R.L, 2022).

En el informe anual de la cooperativa del año 2020, rendido en marzo del año 2021, se desprende igualmente la gran importancia que la Cooperativa da a la responsabilidad social. En su página web, se destaca un aparte exclusivo para el tema de responsabilidad social, y para ello se indica que COOPENAE R.L para realizar esa responsabilidad social lo enmarcan en tres ejes:

1) Generar riqueza y bienestar:

Entendiendo que somos responsables de lograr resultados, ofrecer productos que generen bienestar y por generar empleos que dignifiquen a la persona.

2) Distribuir riqueza y bienestar:

Siendo conscientes de como cooperativa de ahorro y crédito, nuestros excedentes son para mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores, asociados y comunidad.

3) Sostenibilidad ambiental:

Para asegurar la permanencia en el largo plazo de nuestra cooperativa y de nuestro entorno, tanto a lo interno (colaboradores) como a lo externo (asociados y comunidad).

Se señala que la Estrategia de Responsabilidad Social de COOPENAE se hace realidad por medio de la gestión de un portafolio de programas que se alinea con 11 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la siguiente manera:

Figura 3: Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) COOPENAE R.L



Nota: (COOPENAE R.L, 2022)

El informe brindado a las personas asociadas en el año 2020 y que se encuentra visible al público en general en el sitio web, en la sección de transparencia, da cuenta de uno por uno de la gestión y ejecución de cada uno de esos proyectos.

2.2.3 COOPESERVIDORES. R.L

Tabla 3: Datos Generales COOPESERVIDORES. R.L

Nombre o razón social	COOPESERVIDORES
Año de Fundación	1957
Años brindando el servicio en Ciudad Quesada	18
Número de la oficina en Ciudad Quesada	224329555
Productos y servicios que brinda	Ahorro, créditos, seguros, Pymes, tarjetas, inversiones, otros
Tipo de crédito	Fiduciario, hipotecario, vivienda, sobre ahorro, sobre CDP
Grupo o sector que atiende o representa	Público y Privado
Dirección actual	150 Norte de la Catedral de Ciudad Quesada
Teléfono	22-43-95-55
Página Web	www.coopeservidores.fi.cr

Nota: Elaboración propia (2021)

COOPESERVIDORES R.L. utiliza como estrategia para su accionar en responsabilidad social y rendición de cuentas, a través de un sistema de Gestión de la responsabilidad social. Su informe página web, así como el balance indican que desde el año 2018 se rinde el balance bajo el estándar del GRI, bajo la estrategia de la materialidad y que, a través de ello, la organización evidencia la tendencia sobre los datos reportados en los periodos. Indican que, de esa forma, las partes interesadas pueden analizar el desempeño de los cambios organizacionales y el crecimiento en el tiempo de las líneas de negocios del grupo financiero, desde las tres perspectivas del Triple Bienestar, el desarrollo sostenible social, ambiental y un enfoque financiero.

Se establece sobre el sistema de gestión de la responsabilidad social, lo siguiente: “La sostenibilidad desarrollada en CSGF permite que, por medio de su giro de negocio, se transforme el bienestar económico de la estrategia comercial,

en bienestar social y ambiental para sus partes interesadas. La organización cuenta con un Sistema de Gestión Integrado (SGI), conformado por las normas ISO 9001:2015 (calidad), INTE G35:2012 (responsabilidad social), INTE B5:2016 (carbono neutralidad) e ISO 14001:2015 (gestión ambiental), siendo las últimas tres normas la base para el desarrollo de los objetivos, metas y programas de responsabilidad social.

En el 2020, CSGF se recertificó en todas las normas que forman parte del SGI. Su compromiso como organización en temas de responsabilidad social se consolida en la política del SGI, cuyos enunciados son: • Apoyar y respetar los Derechos Humanos fundamentales reconocidos universalmente. • Respetar los requisitos especificados para nuestros servicios, así como el marco legal y regulatorio aplicable, consecuentes con los valores de la cooperativa en nuestro actuar. • Mantener un relacionamiento activo con las partes priorizadas de nuestra Cadena de Valor, para así promover buenas prácticas en su gestión, basadas en el marco de triple bienestar. • Proteger el ambiente mediante la prevención de la contaminación, el uso adecuado de los recursos y la mitigación de los impactos ambientales, así como potenciar los impactos ambientales positivos que genere CS Grupo Financiero. • Mejorar continuamente el SGI para lograr la efectividad operativa y de servicio. • Ofrecer productos y servicios de alto valor agregado para nuestros asociados y clientes, mediante la investigación, desarrollo e innovación. • Crear oportunidades de desarrollo integral para nuestros colaboradores y para las comunidades en donde operamos. • Velar por la salud y seguridad ocupacional de todas las partes interesadas que se encuentren en nuestras instalaciones. Este último enunciado fue incorporado a la política en el 2020, como parte de la debida diligencia de un impacto identificado en el 2019”

Figura 4: Objetivos Sostenibles COOPESERVIDORES. R.L



Nota: (COOPESERVIDORES.R. L, 2022)

Se evidencia que también alinean su estrategia con los objetivos del desarrollo sostenible.

2.3.4 COOPEANDE 1 R.L.

Tabla 4: Datos Generales COOPE ANDE 1 R.L

Nombre o razón social	COOPE ANDE 1 R.L
Año de Fundación	1967
Años brindando el servicio en Ciudad Quesada	14
Número de la oficina en Ciudad Quesada	2243-03-39 / 2243-03-26
Productos y servicios que brinda	Crédito, Ahorro e Inversiones
Tipo de crédito	Vivienda, Pymes, Salud y Personal
Grupo o sector que atiende o representa	Trabajadores del Ministerio de Educación Pública
Dirección actual	300mts.norte y 25 oeste del Mercado, Ciudad Quesada
Teléfono	2243-03-39
Página Web	www.coopeande1.com

Nota: (COOPEANDE 1 R.L, 2021)

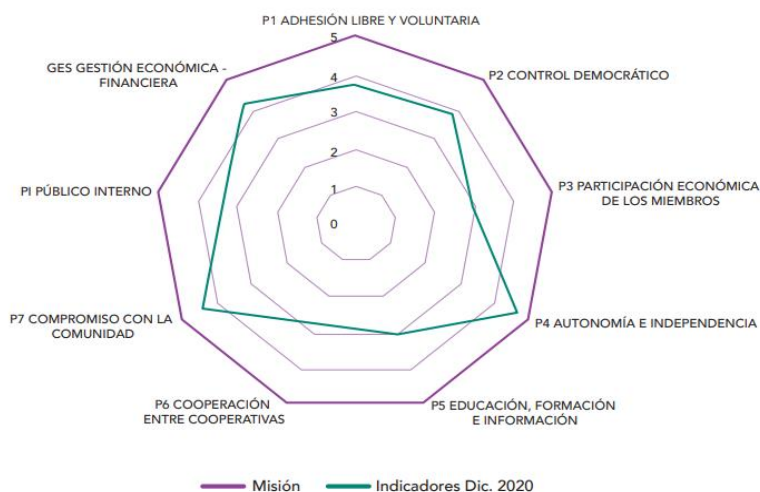
Destaca la cooperativa a través de su informe anual del año 2021, su labor a través de cuatro gestiones: su gestión social, financiera, ambiental y adiciona una de gobierno corporativo. (COOPEANDE1, 2020) El tema de responsabilidad

social cooperativa lo desarrolla en su balance indicando que por esa razón, es que COOPE ANDE fiel a la identidad cooperativa compuesta por valores y principios, su principal característica es que su accionar está centrado en la persona y su bienestar, así como el de su entorno, que ha tenido la oportunidad de concretar una serie de actividades que les permitieron tener un impacto importante, por medio de la cual, se brinda acceso a recursos básicos como: educación, salud, alimentos, vivienda, empleo y la distribución equitativa de los ingresos, convirtiéndolos en generadores de bienestar, contribuyendo en lo individual y en lo colectivo para el cumplimiento de la mayor parte posible de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles 2030.

Se da cuentas en el informe que la estrategia para planificar, ejecutar y dar cuentas del balance social, lo es bajo la rendición de cuentas de acuerdo a los principios cooperativos. Cada uno de los principios cooperativos se muestran cumplidos a través del logro en la ejecución de proyectos y actividades que se miden a través de indicadores. En su informe de labores del año 2020, en las páginas 40 y 41 se insertan los siguientes gráficos:

Figura 5: Balance Social COOPEANDE 1 2020

A continuación, se presenta el resultado del Balance Social 2020, donde el valor 5 corresponde al valor máximo del cumplimiento del principio cooperativo establecido.



Nota: (COOPEANDE1, 2020)

Tabla 5: Principios COOPEANDE 1

Ref.	Principios	Misión	Calificación 2020	Inversión
P1	Adhesión Libre y Voluntaria	5	3.72	-
	Control Democrático	5	3.83	
P3	Participación Económica de los Miembros	5	3.00	¢569,227,977.00
P4	Autonomía E Independencia	5	4.67	-
P5	Educación, Formación e Información	5	3.00	¢257,466,742.00
P6	Cooperación entre Cooperativas	5	2.83	¢160,708,179.00
P7	Compromiso con la Comunidad	5	4.32	¢67,545,487.00
PI	Público Interno	5	3.36	-
GES	Gestión Económica - Financiera	5	4.20	-
Total			3.66	¢1,344,759,252.83

Nota: (COOPEANDE1, 2020)

Es importante señalar que uno de los aspectos principales de su página web es la responsabilidad social y beneficios de la cooperativa, entre ellos destaca la educación financiera, mini proyectos comunales, centro de gestión de conocimiento, bienestar social, cooperativas escolares y patrocinios (COOPEANDE1, 2022)

2.3.5 COOPEANDE 7 R.L

Tabla 6: Datos Generales COOPEANDE 7 R.L

Nombre o razón social	COOPE ANDE 7
Año de Fundación	3-7-1967
Años brindando el servicio en Ciudad Quesada	18 AÑOS
Número de la oficina en Ciudad Quesada	2461-92-20
Productos y servicios que brinda	Ahorro y crédito
Tipo de crédito	Vivienda, Empresa, Ortopédicos, Gerencia, Personales.
Grupo o sector que atiende o representa	Educación, otros Ministerios (trámite)
Dirección actual	Costado Este de Restaurante Wong, Ciudad Quesada
Teléfono	2461-92-20
Página web	www.coopeande7.com

Nota: Elaboración propia (2021)

Es importante aclarar que en el año 2008 se contempló a ésta cooperativa, para el presente estudio TFIA por ser una cooperativa de ahorro y crédito que operaba en Ciudad Quesada en ése momento, como su nombre lo indicaba Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Educadores de la Región Huetar Norte, R.L. No obstante, el 17 de febrero de 2015, se formalizó el cambio de giro del negocio de la cooperativa, pasando a ser Cooperativa de Servicios Múltiples de los Educadores de la Región Huetar Norte, R.L. (Coopeande7, 2022)

Actualmente la Cooperativa cuenta con 20 funcionarios y ha concentrado sus energías en fortalecer los servicios de crédito y vivienda social, que continúan siendo su actividad principal. Recientemente se han incorporado nuevos servicios tales como agencia de viajes, pagos de servicios públicos, venta de seguros y educación técnica superior

Según lo indica su presidente, el señor Eli Roque Salas Herrera al consultársele sobre la metodología para la rendición del Balance social, refiere se realiza a través de la metodología de la ACI. Que siendo una cooperativa de servicios múltiples, y con el asesoramiento de INFOCOOP, desde el año 2018, se sumaron a la implementación de la metodología que propone la Alianza Cooperativa Internacional. Explica que éstas dos organizaciones desarrollaron un instrumento que se divulgó y capacitó a cuatro cooperativas a nivel nacional en servicios múltiples. Que ellos desde el año 2018 están brindando su balance social y con ello el plan de trabajo, su ejecución e informe a través de dicha herramienta. Según refiere contempla también una herramienta informática que van nutriendo con la información y luego de la misma se genera el informe respectivo de responsabilidad social. (Salas, 2022)

2.3.6 COOPELECHEROS R.L.

COOPELECHEROS R.L., es una cooperativa de ahorro y crédito de los productores de leche asociados a la Cooperativa de Productores de Leche R.L. (COOPROLE R.L.) Dos Pinos.

Tabla 7: Datos Generales COOPELECHEROS R.L

Nombre o razón social	COOPELECHEROS
Año de Fundación	1994
Años brindando el servicio en Ciudad Quesada	26 años
Número de la oficina en Ciudad Quesada	2460-29-28
Productos y servicios que brinda	Ahorro y Crédito, seguros y otros
Tipo de crédito	Desarrollo, Consumo, Vivienda, Estudio, Salud, Personal
Grupo o sector que atiende o representa	Solo productor lechero
Dirección actual	Barrio Santa Fé, Contiguo a la Dos Pinos
Teléfono	2460-29-28
Página Web	www.coopelecheros.com

Nota: Elaboración propia (2021)

En los informes anuales se brinda la información del trabajo que se realiza en las dimensiones sociales, financieras y ambientales. En entrevista a un miembro del Comité de Educación comenta que a la luz de la pandemia mundial no se había podido celebrar la asamblea general de delegados durante 2020 y 2021. Lo anterior también al amparo de las disposiciones de INFOCOOP. (Chaves Rojas, 2021)

Refiere el directivo Oscar Chaves Rojas que se trabaja mucho en educación y está dividido en tres grupos de interés, siendo ellos a las personas asociadas, a las personas trabajadoras y a las personas que integran los cuerpos directivos. En la página web también ponen a disposición de las personas módulos de capacitación financiera de forma virtual.

Por otra parte, se señala que el tema de responsabilidad ambiental también es muy importante e incluso se tiene un proyecto de consumo de energía solar para ser consistentes con dicha dimensión. Se trabaja y rinde informes, bien sea por el informe anual o bien por boletines semestrales de la responsabilidad y apoyo en el área de salud con diferentes apoyos a las personas asociadas. En la dimensión financiera se brinda la información a las personas asociadas desglosada por ítems de acuerdo a los requerimientos de

SUGEF, poniendo a disposición incluso en línea de los informes de riesgo financiero anualmente.

Manifiestan que las acciones de responsabilidad social que realizan, obedecen a una planificación, ejecución y luego los resultados se rinden a través de los informes de los órganos sociales, en especialmente del comité de educación y bienestar social. Refieren lo siguiente:

“En dicho informe se puede denotar que la Cooperativa posee dos reservas una de educación que son para capacitaciones, charlas, talleres para asociados, directores y colaboradores y público en general y otra reserva de bienestar social que son para ayudas a los asociados para gastos fúnebres, médicos, por desastres naturales, entre otros.

En relación a la Reserva de Educación el Comité elabora un plan de trabajo con el fin de establecer las actividades que se realizan en el transcurso del año, que van de acuerdo a solicitudes de los asociados como también situaciones que se observan en el país que es importante tomar en cuenta, por ejemplo para este año se ha trabajado con el MEIC en relación a la educación financiera y a raíz de la pandemia también se han realizado actividades de motivación, dicho plan es aprobado por el Consejo de Administración y se dan los resultados al año siguiente al Consejo de Administración como a la Gerencia y Asamblea.

Con respecto a la Reserva de Bienestar Social se utilizan para brindar ayudas a los asociados que solicitan por medio de notas con sus debidos respaldos por alguna situación que se presente y el Comité de acuerdo a ello establece el monto o la forma de ayudar, al ser varios rubros de ayuda la Asamblea establece cuándo corresponde de la reserva Bienestar para cada rubro, el resultado de ayudas también es informado a la Asamblea” (coopelecheros R.L., 2021).

Se logra evidenciar en las acciones de responsabilidad social que programan y ejecutan, las realizan de acuerdo a la doctrina y principios cooperativos. Dan cuenta de ello a través de los informes anuales de los órganos sociales y boletines. (Coopelecheros, 2022)

2.3.7 COPEMEMP R.L

Tabla 8: Datos Generales COPEMEMP R.L

Nombre o razón social	COPEMEMP R.L.
Año de Fundación	1971
Años brindando el servicio en Ciudad Quesada	17
Número de la oficina en Ciudad Quesada	2461-08-23
Productos y servicios que brinda	Ahorro, créditos, subsidios, fondo mutual, descuentos, fondos de ayuda social, becas cooperativas
Tipo de crédito	Fiduciario, hipotecario, salud, estudios
Grupo o sector que atiende o representa	Educadores, empleados privados, inversiones, familiares en 1 grado, pensionados del MEP
Dirección actual	75 oeste del Banco Popular en Ciudad Quesada
Teléfono	2461-08-23
Página Web	www.coopemep.com

Nota: Elaboración propia (2021)

Esta cooperativa rinde anualmente el informe de balance social con la información de todas sus gestiones en responsabilidad social. Utiliza como estrategia para rendir su informe tomando como referencia los siete principios cooperativos. De acuerdo a los principios se planifican las acciones respectivas y rinden el informe con indicadores en cada uno de los principios.

Figura 6: Balance Social COPEMEMP R.L



Nota: Imagen tomada. (Coopemep R.L., 2022)

Realizando una revisión del balance se desprende los ítems de la siguiente forma:

1. Adhesión abierta y voluntaria: Se indica en éste ítem la cantidad de personas asociadas, caracterizando el porcentaje por género y el porcentaje de cooperativas infantiles.

2. Control democrático: Se hace referencia a la conformación de los Órganos Sociales, como el resultado de un proceso de elección democráticamente y su conformación por género es parte del resultado de este ejercicio de los derechos de las personas delgadas. Resaltan que ello coincide con su vocación de igualdad de derechos y oportunidades.

3. Participación económica de las personas asociadas: Se contempla en éstos indicadores el monto que se brinda con los aportes solidarios, de igual forma se rinde el informe con respecto al porcentaje de ese monto asignado a cada programa, y el cómo contribuyen a mejorar la calidad de vida de todos, mediante programas como: % Subsidio Médico, % Fondo de Ayuda Social, % Exámenes médicos, % Fondo Mutual pariente, % Becas y donaciones y % Otros

4. Autonomía e Independencia: Los órganos sociales y de dirección, de manera autónoma pero coordinada; examinan, velan y son los responsables de asegurar las acciones que contribuyan con el bienestar social y económico de las personas asociadas y de la organización.

5. Educación, Capacitación e Información: Acciones formativas organizadas por el Comité de Educación y Bienestar social, enfocadas en necesidades, intereses y solicitudes de las personas asociadas y cuerpos directivos. Dan cuenta de la cantidad de personas asociadas que participaron en los diferentes seminarios, capacitaciones, becas, talleres y demás impartidos durante el año.

6. Cooperación entre Cooperativas: En este ítem indican que Coopemep R.L además de ser agente activo en las comunidades donde están sus personas asociadas, sino que, como buen vecino también buscan impactar positivamente y contribuir como agente positivo de cambio. Reportan aquí las representaciones con otras cooperativas e instituciones, así como con órganos de integración cooperativa.

7. Compromiso con la comunidad: En este ítem contemplan el número de donaciones a diferentes instituciones y organizaciones, la cantidad de trabajos directos que COOPEMEP R.L. da a funcionarios en todo el país y la cantidad de trabajos indirectos que brinda la cooperativa.

2.4 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Al momento de plantearse el tema de éste TFIA en el año 2008 el término que se acuñaba con mayor relevancia era el de Responsabilidad Social Empresarial, por lo que la propuesta del tema fue bajo esa misma nomenclatura. Pasado el tiempo, el término ha evolucionado y ese primer concepto que sigue siendo sumamente utilizado especialmente por los Europeos, va sumando nuevos contenidos y nombres, como lo es la Responsabilidad Social Sostenible, Responsabilidad Social Estratégica o bien en el ámbito Cooperativo como Responsabilidad Social Cooperativa y también agregando atributos como de sustentabilidad.

2.4.1 CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Sobre el origen y el concepto de Responsabilidad social empresarial, varios autores indican que, el inicio de la misma, se da desde los mismos orígenes del cooperativismo, con la Revolución industrial.

“Durante ese cambio de siglo la *caridad* aparece como la primera manifestación de la RS bajo la forma de iniciativas emprendidas por algunos empresarios y organizaciones de carácter religioso que, a través de la asistencia material a los pobres, buscaban dar solución a los ecos generados por el sistema económico del *laissez faire-laissez passer*” (dejar hacer dejar pasar, según traducción al español) de Smith” (Quiroga, 2010). Citado por (Herrera, 2013)

Se desprende entonces que en un inicio el término acuñado se dirigía más hacia la caridad, pero que luego va adquiriendo mayor significado, no representando acciones filantrópicas o asistencialistas, sino como un proceso, dinámico, transformador, mucho más amplio y profundo. Como lo señala Ana Lía Mercedes:

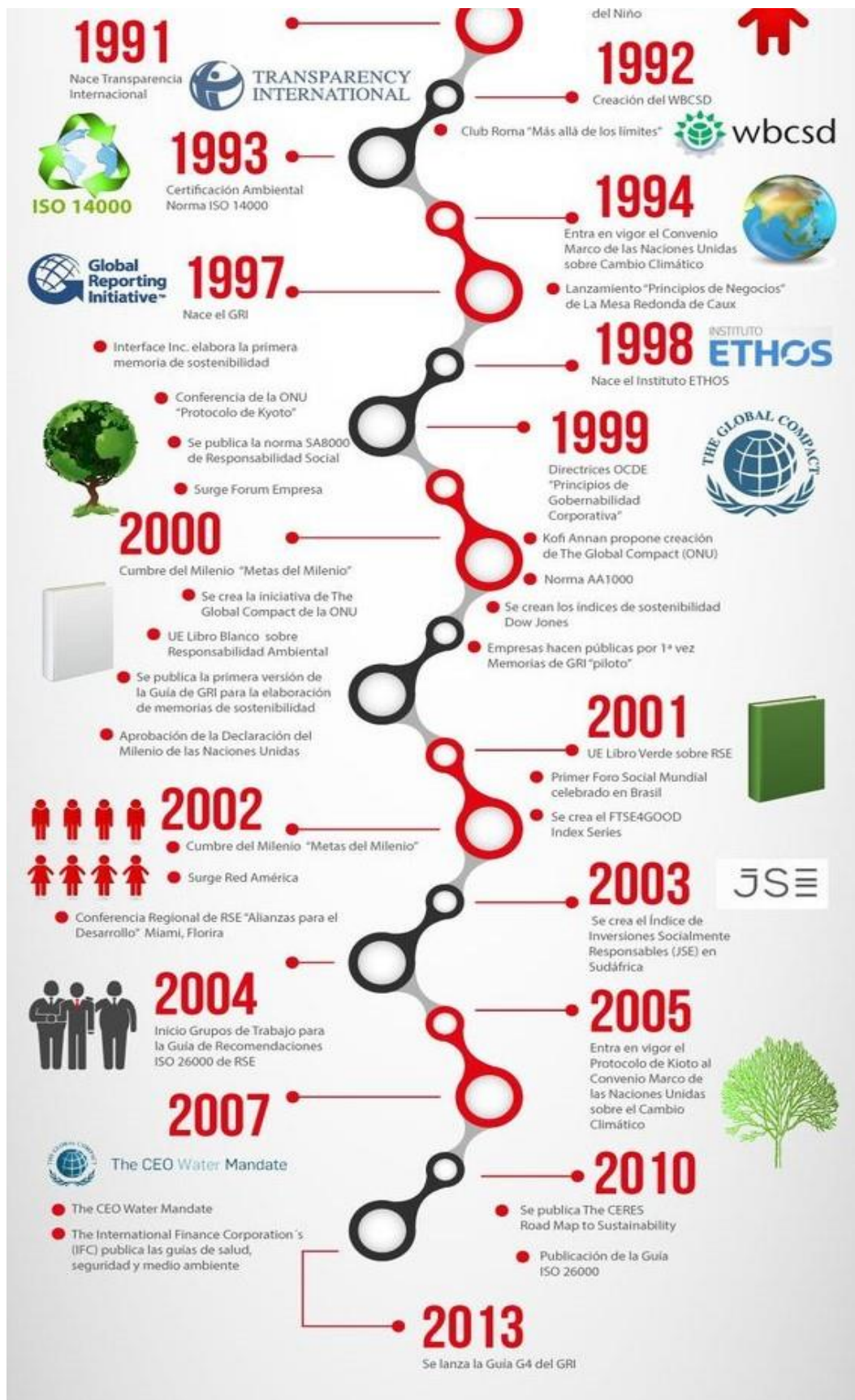
“De esta manera, la RSE no se limita a actos aislados o de asistencialismo, sino que se le acuña un significado más amplio y profundo, que permite reflexionar sobre la importancia de la actividad de empresa en la sociedad, participando activamente en su progreso al relacionar su actividad principal, y sus contribuciones, con las necesidades de la sociedad donde se desarrolla, los derechos y obligaciones que se ven afectados” (Chitarroni, 2013).

Como antecedentes que contribuyeron a la RS, de forma general se mencionan los siguientes: En 1919 se crea la Organización Mundial del Trabajo, en 1945 la ONU y la Declaración de los Derechos Humanos, en la década de los cincuenta y sesenta se establece la explotación intensiva de los recursos naturales y la expansión de industrias, se comienza a reconocer que el crecimiento económico desigual no siempre es positivo, pudiendo generar efectos colaterales negativos, con mayores presiones públicas. En la década de los setenta con la recesión de EEUU, mientras que las economías del tercer mundo progresan gracias a la revolución verde, se forman grupos organizados como Green Peace, se dan conferencias de Estocolmo en protección del medio ambiente, se da la convención mundial por el medio ambiente, creación de la OCDE. En los ochenta con importantes daños ambientales por ejemplo con Chernobyl, incrementado la sensibilización de la comunidad mundial en torno a la seguridad ambiental, por lo que se da la creación de la Comisión internacional de medio ambiente y desarrollo en la ONU, grupo de expertos de cambio climático entre otros. Luego en la época de los noventa y comienzos del siglo XXI, caracterizada por la expansión global, fin de guerra fría y revolución de las TIC's que luego se da la expansión de las telecomunicaciones el interés por el calentamiento global, intereses diversos en comercio internacional y evolución de las economías, se da el Protocolo de Kioto contra el cambio climático, el GRI, la norma SA 8000 de responsabilidad social, luego el Libro Verde, sobre la RSE, el Libro Blanco sobre responsabilidad ambiental, el libro de la tierra, la norma ISO 26000 sobre RSE. (Masis, 2022).

Se incorpora imágenes de los hitos importantes para la consolidación de la Responsabilidad social empresarial: (Expok Comunicación de sustentabilidad y RSE, 2021)

Figura 7:Hitos importantes de la RSE





Nota: (Expok Comunicación de sustentabilidad y RSE, 2021)

Se puede apreciar en la infografía, como se desarrolla y se van generando cambios en torno al respeto hacia los derechos de las personas, hacia la evolución de la economía, hacia nuestra forma de interactuar con el medio ambiente y las interrelaciones con los grupos de interés, propiciando así el diálogo con respecto al rol de las empresas y a la responsabilidad social empresarial.

Como antecedente cooperativo, se identifica la responsabilidad social como algo inherente al cooperativismo, de hecho los mismos Europeos en el año 2001 cuando toman el acuerdo sobre la política de responsabilidad social empresarial, consignada en el denominado "Libro verde", invitan al diálogo del tema, bajo las premisas que otras organizaciones lo han realizado, tales como el cooperativismo. En el punto 5 de dicho marco se indica:

"El concepto de responsabilidad social se aplica sobre todo en las grandes empresas, aunque en todos los tipos de empresas, públicas y privadas, incluidas las PYME y las cooperativas, existen prácticas socialmente responsables". (UE, 2001)

Sobre la definición de la Responsabilidad Social de la Empresa o Responsabilidad Social Corporativa indica Sandra Benabiste:

"No hay consenso en los distintos organismos internacionales que trabajan en torno al tema de la Responsabilidad Social Corporativa sobre una definición precisa del término... A falta de definiciones expresas y consensuadas en torno al concepto de RSC, resulta más clarificador, de cara a entender y poder impulsar la RSC, el análisis de las áreas temáticas que abarca". (Benabiste, 2002)

Indica la misma autora:

"Se trata de un concepto en desarrollo, no cristalizado. La mayoría de las instituciones internacionales esquivan elaborar una definición del mismo, o cuando lo hacen, le brindan una dimensión puramente operativa. Además, muchas organizaciones adoptan un enfoque pragmático, equiparando el término RSC a otros conceptos relacionados, como sustentabilidad o ciudadanía corporativa". (Benabiste, 2002)

Entre los diferentes conceptos está el brindado por la Comisión de las Comunidades Europeas de la Unión Europea, mediante el denominado Libro

Verde, que la define como: “la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores”. Luego, en seguimiento del tema, el Libro Verde añade que “la responsabilidad social consiste también en gestionar los cambios dentro de la empresa de una manera socialmente responsable, lo que ocurre cuando una empresa procura reconciliar los intereses y las necesidades de las distintas partes de manera aceptable para todas ellas” (UE, 2001).

El Foro de Expertos de Responsabilidad Social de la Empresa, brinda una definición como: “La Responsabilidad Social de la Empresa es, además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, la integración voluntaria en su gobierno y su gestión, en su estrategia, políticas y procedimientos, de las preocupaciones sociales, laborales, medioambientales y de respeto a los derechos humanos que surgen de la relación y el dialogo transparentes con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que se derivan de sus acciones”. (Ministerio de Trabajo y Asuntos sociales, 2006).

El Libro verde indica en su punto 21:

“Ser socialmente responsable no significa solamente cumplir plenamente las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento invirtiendo «más» en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores. La experiencia adquirida con la inversión en tecnologías y prácticas comerciales respetuosas del medio ambiente sugiere que ir más allá del cumplimiento de la legislación puede aumentar la competitividad de las empresas. La aplicación de normas más estrictas que los requisitos de la legislación del ámbito social, por ejemplo, en materia de formación, condiciones laborales o relaciones entre la dirección y los trabajadores, puede tener también un impacto directo en la productividad. Abre una vía para administrar el cambio y conciliar el desarrollo social con el aumento de la competitividad.” (UE, 2001)

A través de éstas iniciativas y reflexionando sobre la naturaleza jurídica de las cooperativas, sus principios, valores y proyección, se desprende muy fácilmente a criterio nuestro en éste TFIA, la riqueza y visión del cooperativismo, pues desde su génesis el satisfacer las necesidades de sus asociados y

asociadas, ha sido el centro de su accionar. En la gestión cooperativa, su eficiencia, preocupación por la comunidad y su entorno transversa todo su accionar desde sus orígenes. En efecto, no se puede hablar de cooperativismo, sino va asociado a una gestión de responsabilidad social integral.

2.4.2 ASPECTOS DE LA RSE

En términos generales al hablarse de RSE se indica sus tres dimensiones, una económica, una social y otro medio ambiental, y que en la conjunción de las tres encontramos el desarrollo sostenible. Si retomamos la información aportada anteriormente de las cooperativas de ahorro y crédito de Ciudad Quesada, vemos como todas ellas en sus balances sociales, dan cuenta de éstas tres dimensiones.

En éste sentido se ha mencionado lo siguiente:

La RSE tenía en sus orígenes “un fuerte sesgo medioambiental, ligada al desarrollo sostenible en su acepción más restringida de compatibilizar el mantenimiento del medio y la actividad económica. Con la globalización, la Responsabilidad Social se abre a los Derechos humanos [...]. Pero fue al incluir un tercer elemento, el Buen Gobierno corporativo, cuando la responsabilidad social se extendió entre las empresas”. Es entonces cuando se refuerza definitivamente su “dimensión interna” Concretamente, se han identificado como ámbitos de actuación empresarial relacionados con la RSE, “al menos, los aspectos de gobierno corporativo, derechos humanos, ámbito laboral, proveedores, acción social (tanto las relaciones con las comunidades locales como las relativas a la cooperación privada al desarrollo) y el impacto ambiental” (Ministerio de Trabajo y Asuntos sociales, 2006).

En el Libro Verde, se invita a reflexionar en dos dimensiones la RSE, una interna y otra externa. Dentro de la dimensión interna se recomienda lo siguiente:

“27. Dentro de la empresa, las prácticas responsables en lo social afectan en primer lugar a los trabajadores y se refieren a cuestiones como la inversión en recursos humanos, la salud y la seguridad, y la gestión del cambio, mientras que las prácticas respetuosas con el medio ambiente tienen que ver fundamentalmente con la gestión de los recursos naturales utilizados en la

producción. Abren una vía para administrar el cambio y conciliar el desarrollo social con el aumento de la competitividad.” (UE, 2001)

En esa dimensión interna se profundiza sobre la gestión del recurso humano, salud y seguridad en el lugar de trabajo, adaptación al cambio, la gestión del impacto ambiental y los recursos naturales.

En ésta dimensión el Libro Verde además de promover la no discriminación y la capacitación, recomienda:

“28. Actualmente, uno de los desafíos más importantes a los que se enfrentan las empresas es atraer a trabajadores cualificados y lograr que permanezcan a su servicio. En este contexto, las medidas pertinentes podrían incluir el aprendizaje permanente, la responsabilización de los trabajadores, la mejora de la información en la empresa, un mayor equilibrio entre trabajo, familia y ocio, una mayor diversidad de recursos humanos, la igualdad de retribución y de perspectivas profesionales para las mujeres, la participación en los beneficios o en el accionariado de la empresa y la consideración de la capacidad de inserción profesional y la seguridad en el lugar de trabajo. El seguimiento y la gestión activos de los trabajadores de baja por incapacidad laboral o accidente se traduce también en un ahorro de costes.” (UE, 2001)

Por otra parte, en la dimensión externa se contempla:

“42. Lejos de circunscribirse al perímetro de las empresas, la responsabilidad social se extiende hasta las comunidades locales e incluye, además de a los trabajadores y accionistas, un amplio abanico de interlocutores: socios comerciales y proveedores, consumidores, autoridades públicas y ONG defensoras de los intereses de las comunidades locales y el medio ambiente. En un mundo caracterizado por las inversiones multinacionales y las cadenas de producción planetarias, la responsabilidad social de las empresas debe sobrepasar también las fronteras de Europa. El rápido avance de la mundialización ha estimulado el debate sobre el papel y desarrollo de una gobernanza mundial; la definición de prácticas voluntarias en el ámbito de la responsabilidad social de las empresas puede considerarse una contribución al respecto”.

En esta dimensión externa se profundizan las gestiones con comunidades locales, las sociedades comerciales, proveedores y consumidores, así como los problemas ecológicos mundiales.

Al hablar de los aspectos que contiene la RSE, se debe contemplar todos los actores involucrados en la gestión, los llamados grupos de interés o el término en inglés de stakeholders, y sobre ellos la gran importancia de mapearlos y a su vez valorar sus necesidades y expectativas. Valorar la inclusión de dichas necesidades y expectativas dentro de la planificación estratégica y en la gestión empresarial cooperativa cotidiana. (Masis, 2022)

Por lo demás, el concepto de RSE se construye en torno a dos exigencias: la de “dar cuentas” (*accountability*) y la de “dar respuesta” (*responsability*). Por ello, “las empresas se ven obligadas a ser cada vez más transparentes en la información que ofrecen a la sociedad en relación con sus prácticas y formas de gestionarse”; y también deben “tener en cuenta e intentar dar respuesta a las exigencias de sus grupos de interés o *stakeholders*” (Ministerio de Trabajo y Asuntos sociales, 2006)

Pierre Hupperts, en su obra El tango de la sostenibilidad indica:

En esencia, la RSE trata cuatro aspectos: 1) es una parte esencial de la gestión y de la estrategia empresarial... 2) trata de buscar el equilibrio entre tres resultados: económico, social y ecológico... 3) es tomar en cuenta los distintos interesados... 4) requiere también sinceridad y transparencia. (Hupperts, 2008)

2.4.3 SOBRE LA VOLUNTARIEDAD DE LA RS

Se acordó en el año 2001 en el marco europeo para la responsabilidad social de las empresas, que el carácter de la RSE fuese de voluntario. En su introducción se señala lo siguiente:

“8. La responsabilidad social de las empresas es, esencialmente, un concepto con arreglo al cual las empresas deciden voluntariamente contribuir al logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio. En un momento en el que la Unión Europea intenta determinar sus valores comunes adoptando una Carta de los Derechos Fundamentales, un número creciente de empresas europeas reconoce cada vez más claramente su responsabilidad social y la

considera parte de su identidad. Esta responsabilidad se expresa frente a los trabajadores y, en general, frente a todos los interlocutores de la empresa, que pueden a su vez influir en su éxito”.

Se invita a la apertura del diálogo y del tema en los diferentes sectores no solo empresariales, en ONG, Cooperativas, pymes y entre otros también de la actuación Pública:

“15. La Comunicación de la Comisión sobre desarrollo sostenible, aprobada en el Consejo Europeo de Gotemburgo, hizo hincapié en la importancia de la responsabilidad social de las empresas: «La actuación pública también desempeña un papel fundamental a la hora de crear una mayor sensación de responsabilidad social colectiva y de establecer un marco por el que las empresas deban integrar consideraciones ambientales y sociales en sus actividades. [...] Debería animarse a las empresas a adoptar un enfoque proactivo en materia de desarrollo sostenible en sus operaciones, tanto dentro como fuera de la Unión Europea»” (UE, 2001).

Pese al atributo de voluntariedad de la RSE asignándolo a la empresa misma, también se instó a otros interlocutores a participar activamente con las empresas, para que se implemente la RS con una verdadera transparencia.

“62. Aunque la responsabilidad social sólo puede ser asumida por las propias empresas, las demás partes interesadas, en particular los trabajadores, los consumidores y los inversores pueden desempeñar un papel fundamental en su propio interés o en nombre de otros interesados en ámbitos tales como los de las condiciones laborales, el medio ambiente o los derechos humanos, instando a las empresas a adoptar prácticas socialmente responsables. Esto requiere una verdadera transparencia sobre el comportamiento social y ecológico de las empresas” (UE, 2001)

Asimismo, también desde el seno de la comisión de las comunidades europeas, se cuestionó la información que debían contener los informes, y la comparación entre los mismos, recomendándose también uniformidad en los informes y la creación de un observatorio que le diera seguimiento.

“66. Muchas empresas multinacionales publican informes sobre su comportamiento en materia social. Al contrario que los informes sobre salud y seguridad, que son corrientes, escasean los que abordan temas como los

derechos humanos y el trabajo infantil. Además, el enfoque de los informes sociales adoptado por las empresas es tan variado como su comportamiento en el ámbito de la responsabilidad social. Para que dichos informes sean útiles, es preciso un acuerdo general sobre el tipo de información que debe facilitarse, el formato de presentación y la fiabilidad del procedimiento de evaluación y auditoría”. (UE, 2001)

Se debate mucho en diferentes foros por qué continúa siendo voluntario y más bien la necesidad de que debe darse obligatoriedad, bajo normas de carácter vinculante. Conteste a ello, se indica lo siguiente:

*“La propia definición de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) hace énfasis en la voluntariedad en su aplicación: “es el fenómeno voluntario que busca conciliar el **crecimiento** y la **competitividad**, integrando al mismo tiempo el compromiso con el **desarrollo social** y la mejora del **medio ambiente**.”*

La creciente preocupación de la sociedad sobre los problemas de carácter ético, ambiental y social, hace que las empresas traten de abordarlos en profundidad, adquiriendo un compromiso permanente con todos los grupos de interés.”

Sin embargo, son muchas las voces que piden una mayor exigencia legal y penalización individual y empresarial estricta a los incumplimientos. En el Estado, uno de los introductores de la RSE...está insistiendo en la contradicción entre la extensión de las Memorias de RSE entre las empresas cotizadas, y la defensa de la RSE desde el sector público, con un trasfondo de aumento generalizado de las desigualdades, sueldos desmesurados e indignación creciente por la corrupción. (RSE Banca para empresas, 2022)

La Comisión se ha planteado que la proliferación de distintos instrumentos de información y garantía sobre la RSE “dificulta la comparación y puede confundir a las empresas, los consumidores, los inversores y otras partes interesadas, así como al público en general, además de provocar distorsiones en el mercado”; y que “la acción comunitaria podría servir para facilitar la convergencia de los instrumentos utilizados a fin de asegurar un funcionamiento adecuado del mercado interno y garantizar unas reglas de juego equitativas. [...] dichas prácticas e instrumentos deberían ser transparentes y basarse en criterios o parámetros de referencia claros y verificables.

Las políticas públicas pueden contribuir al desarrollo de un marco de acción que promueva la transparencia y, por ende, la credibilidad de las prácticas de responsabilidad social de las empresas”. Entre los instrumentos para los que es preciso fomentar la convergencia, la Comisión se refiere a los “códigos de conducta”, la “medición, elaboración de informes y validación” y las “etiquetas”; y mientras que el carácter voluntario de los códigos de conducta es indiscutible, para generaciones venideras” (UE, 2001)

Los restantes se reclaman cada vez más una regulación de garantía. En esa línea, algunos de los interlocutores sociales indican la necesidad de “un marco jurídico básico, orientador e impulsor de las prácticas de responsabilidad social que [...] impida el libre albedrío de prácticas carentes de credibilidad y de proyecto, al tiempo que clarifica y delimita el terreno de juego y evita el mercadeo terminológico que está siendo el mejor amarre para las prácticas engañosas y de márketing de la RSE”. Como el compromiso y deber que tienen los asociados, las instituciones y las empresas de satisfacer las necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes, y de sus grupos de interés, por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada.

Al realizarse encuentros de seguimiento para corroborar el cumplimiento de los propuesto, vemos como en el año 2015, las Naciones Unidas realiza una evaluación con entrevistas a 214 representantes de empresas, instituciones académicas, la sociedad civil, sindicatos, el gobierno y las Naciones Unidas. Además, de 1500 participantes del Global Compact, agencias de la ONU y redes locales del Global Compact. En el informe que se brinda encabezado por H.E. Ban Ki-Moon, se indica lo siguiente:

(UN Global Compact, 2022)

“La política pública debe prepararse para permitir prácticas sostenibles más coherentes y para proporcionar los resultados de la sostenibilidad. Y las empresas deben manifestar su predisposición para una mejor regulación. Con demasiada frecuencia, existen contradicciones cuando las empresas tienen programas de sostenibilidad corporativa progresivos, pero ejercen presión para obtener resultados que se contraponen a sus propios compromisos de sostenibilidad. La colaboración entre las empresas, los reguladores, los inversores, las instituciones académicas y las organizaciones de la sociedad civil

será esencial para lograr una visión común. Ahora, con el lanzamiento por parte de la ONU de un innovador conjunto de objetivos mundiales de desarrollo sostenible, previsto para 2015, las empresas tendrán un nuevo marco de trabajo relevante que guíe sus esfuerzos hacia la sociedad, y se espera que desempeñen un papel importante, trabajando en conjunto con otras partes interesadas, para lograr estos objetivos para el mundo.”

Informa de aspectos relevantes sobre la importancia de la regulación.

“La regulación es el impulsor más poderoso de la sostenibilidad, pero en algunas áreas importantes los gobiernos están desactualizados. En cambio, las empresas importantes han comenzado a presionar a favor de una regulación más inteligente. Incluso ante la falta de regulaciones, ha habido un aumento significativo de la cantidad de empresas que se unen a las iniciativas voluntarias de sostenibilidad corporativa. De hecho, la mayoría de las empresas multinacionales actualmente están involucradas en algún tipo de programa voluntario”. (UN Global Compact, 2022)

“La sostenibilidad corporativa se ha convertido en un movimiento mundial amplio. Una historia de éxito a cámara lenta”. Se señala como prácticas corporativas las siguientes: 1. Afianzamiento: La difusión mundial de la sostenibilidad.

2. Incorporación: Ampliación del alcance de la sostenibilidad corporativa.

3. Ascenso: La sostenibilidad adquiere espacios estratégicos.

4. Atención a la brecha: Las acciones e intenciones todavía no están alineadas.

5. Reacción en cadena: La sostenibilidad se refuerza a través de la cadena de valor.

6. Nada que esconder: La transparencia se convierte en la nueva norma.

7. Más inteligentes juntos: Nuevas formas de colaboración entre las empresas y la sociedad.

Igualmente refiere de los caminos hacia la transformación de la RS, en tres temas relevantes

1. La sostenibilidad es el ‘negocio de los negocios’. 2. Derribar las barreras, activar impulsores positivos. 3. Nuevo pensamiento para una nueva realidad. (UN Global Compact, 2022)

2.5. PRINCIPALES MODELOS APLICADOS EN RESPONSABILIDAD SOCIAL

Existen muchos modelos u estrategias para la organización, planificación, ejecución, control y seguimiento de las acciones que se realizan en la RS. Se seleccionan tres modelos para este TFIA por considerarse que son los más usados por las cooperativas.

El objetivo es realizar un esbozo general del contenido de los mismos.

No omitimos indicar, que en las cooperativas se rindió el informe bajo la nomenclatura inicialmente de Balance Social, y con el tiempo se ha mirado hacia otras metodologías.

“Si bien al término “Balance Social” se lo concibe de diferentes maneras, en los modelos ideados se lo considera como el “informe que emite una organización, cuya finalidad es brindar información metódica y sistemática referida a la responsabilidad social asumida y ejercida por ella. Constituye una herramienta para informar, planificar, evaluar y controlar el ejercicio de dicha responsabilidad” (Geba, 2003)

2.5.1 MODELO DE APLICACIÓN PROPUESTO POR LA ACI.

El balance social como herramienta para rendir cuentas sobre la RS cooperativa, ha sido un tema desarrollado por la Alianza Cooperativa Internacional, realizando propuestas a la comunidad cooperativa para su implementación.

“En este contexto ACI-Américas ha detectado una necesidad generalizada por parte de sus cooperativas de base de un instrumento que ayude al autodiagnóstico del grado de cumplimiento de los principios cooperativos y su planificación y control adecuado. Respondiendo a esta demanda, establece en 1997 el Proyecto Balance Social, con el apoyo decidido de dos agencias de cooperación: la Asociación Canadiense de Cooperativas (CCA por sus siglas en Inglés) y el Centro Cooperativo Sueco (SCC).

Para el desarrollo de esta tarea, ACI-Américas estableció un convenio de colaboración con la Universidad de Deusto (Bilbao, España), por el cual esta

última cedió por cinco meses a la doctora Aitziber Mugarra, especialista en el tema y autora de una tesis doctoral titulada Balance Social Cooperativo. La doctora Mugarra partió, como base de su trabajo, de la realización un diagnóstico inicial de la existencia de metodologías sobre medición del Balance Social, un tema que desde hace bastante tiempo ha sido abordado por muchas instituciones y personas interesadas en el tema.” (Alianza Cooperativa Internacional, 2022)

La ACI indica que el balance social cooperativo 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 por su accionar en relación con el cumplimiento de su esencia o identidad, es decir, desde los valores y los principios cooperativos. 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, 2022).

Se indica que dicha herramienta es:

- Un instrumento de medición del impacto social de la cooperativa en su comunidad;
- Una evaluación de la relación entre los beneficios sociales y el éxito en los negocios;
- Una herramienta estratégica de evaluación sistemática, y
- Un instrumento comunicacional

Para llevar a cabo este informe bajo esa metodología un equipo especializado en BSCoop evalúa lo que se haya realizado por parte de la cooperativa y se conforma un equipo de trabajo interno en la entidad. Este equipo lleva adelante el proceso y va capacitando a sus integrantes. Se hace el seguimiento del trabajo realizado y se presenta la información obtenida. El primer balance social sirve de mapeo y de diagnóstico para analizar qué aspectos mejorar y fortalecer. El BSCoop es el punto de partida para luego ir más allá y llegar a un proceso de desarrollo organizacional cooperativo, que abarca a toda la identidad y en el que se revé el planeamiento estratégico. (ACI, 2022)

Sobre el contenido del modelo se estableció la importancia de la Declaración de Valores y Principios Cooperativos, aprobada por sus miembros en la Asamblea General celebrada en Manchester en 1995. Y basado en ello se propuso:

*“Por tanto, el **punto de partida** de nuestro modelo lo constituyen estos Principios Cooperativos, aquellos que nuestras organizaciones se han comprometido a transformar en práctica en todo el mundo. Y es precisamente esta práctica la que el balance social quiere evaluar de forma sistemática.³ Con ello se pretende convertirlo en el instrumento de gestión que garantice la autenticidad e identidad de nuestras empresas.*

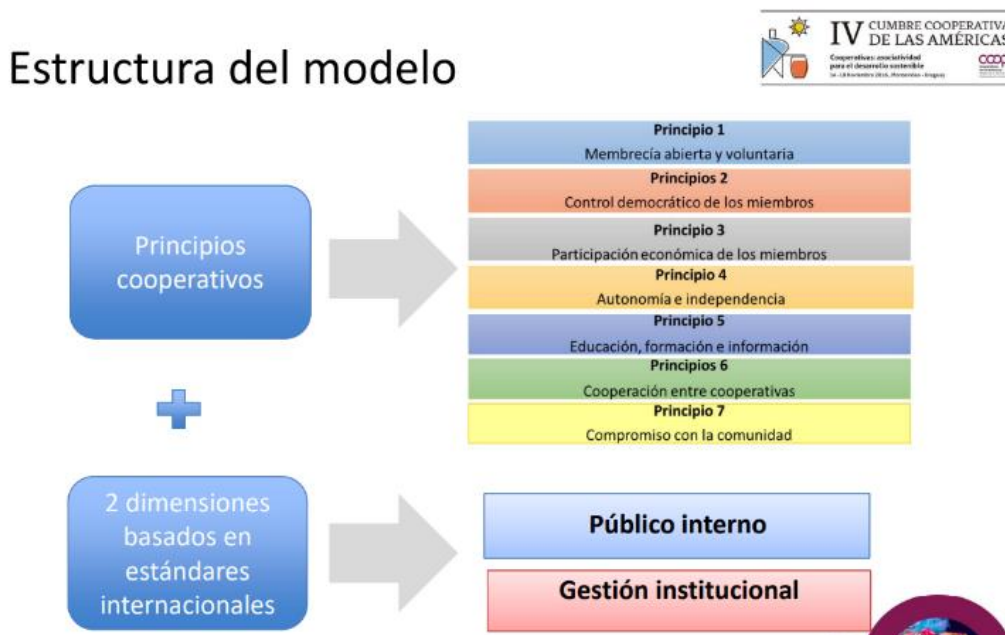
Estos principios nos ofrecen un esquema común a la totalidad de las cooperativas con independencia de cuál sea su dimensión, grado de desarrollo, etc.- al basarlo en dichos puntos de referencia compartidos por todas ellas, con Metodología basada en los principios y valores cooperativos.

La metodología desarrollada está basada en el común denominador de las cooperativas:

Su declaración de identidad por medio de los principios y valores. Aunque en el pasado esto fue algo que el movimiento cooperativo siempre mantuvo como algo prioritario, ahora se cuenta con una metodología que permite, mediante indicadores objetivos, cuantificar si dichos principios son realmente cumplidos y qué magnitud. En estos momentos el programa cuenta con los siguientes parámetros de medición:

- *Principios: 7*
- *Dimensiones (divisiones de los principios para enfocar su medición en aspectos concretos): 22*
- *Variables: 105*
- *Tablas auxiliares: 23*
- *Indicadores: 63 (aunque las tablas también actúan como indicadores, no son tomadas en cuenta dentro de esta categoría)*
- *Categorías de indicación de aplicación de los indicadores (sectores): 5” (Bautista, 2016)*

Figura 8: Estructura del modelo de aplicación propuesto por la ACI



Nota: (Bautista, 2016)

En el aparte de anexos se incluye los items detallados que contempla en informe.

De acuerdo a la información dada por las cooperativas de ahorro y crédito de Ciudad Quesada, y consignadas en el capítulo 3.2 de éste trabajo, tres de las siete cooperativas en las que realizamos el estudio, rinden su balance social cooperativo tomando en cuenta los principios cooperativos que propone este modelo. Coope Ande 1, R.L. Coope Ande 7 R.L. y Coope Mep R.L, incorporan en sus balances una abundante información de su gestión, tomando como base para ello los principios cooperativos.

2.5.2 NORMA INTERNACIONAL ISO 26000

La norma Internacional ISO 26000 es una guía para la aplicación de la responsabilidad social.

“Cómo surgió la iniciativa de ISO 26000? La necesidad de ISO por trabajar en una norma de RS fue identificada por primera vez en 2001 por la ISO/COPOLCO, Comisión de política de los consumidores. En 2003, el Grupo

ad hoc de múltiples partes interesadas de ISO en RS que había sido creado por el Directorio Técnico de Gestión completó una extensa revisión de las iniciativas y los asuntos de RS en todo el mundo. En 2004, ISO celebró una conferencia internacional de múltiples partes interesadas sobre si se debería o no lanzar el trabajo en RS. La recomendación positiva de esta conferencia dio lugar a la creación, a finales de 2004, del Grupo de Trabajo de ISO sobre Responsabilidad Social (ISO/WG SR) para desarrollar la futura norma ISO 26000” (ISO 2600 RSE, 2021)

Está diseñada para ser utilizada por organizaciones de todo tipo, tanto en los sectores público como privado, en los países desarrollados y en desarrollo, así como en las economías en transición. La norma les ayudará en su esfuerzo por operar de la manera socialmente responsable que la sociedad exige cada vez más. ISO 26000 contiene guías voluntarias, no requisitos, y por lo tanto no es para utilizar como una norma de certificación como la ISO 9001:2008 y la ISO 14001:2004.

Los **principios de la ISO 26000** son los siguientes

- Rendición de cuentas
- Transparencia
- Comportamiento ético
- Respeto a los intereses de las partes interesadas
- Respeto al principio de legalidad
- Respeto a la normativa internacional de comportamiento
- Respeto a los derechos humanos.

Una vez presentes los *principios de la Responsabilidad Social* que deben aplicarse de forma *horizontal* en todos los procesos de la organización, **ISO 26000** nos presenta **7 materias fundamentales** que forman *7 ejes verticales de actuación*:

- Gobernanza de la organización
- Derechos humanos
- Prácticas laborales
- El medio ambiente
- Prácticas justas de operación
- Asuntos de consumidores

- Participación activa y desarrollo de la comunidad

El gráfico siguiente muestra los ejes verticales de la norma. (ISO 26000 RSE, 2021)

Figura 9: Ejes verticales de la norma. (ISO 26000 RSE, 2021)

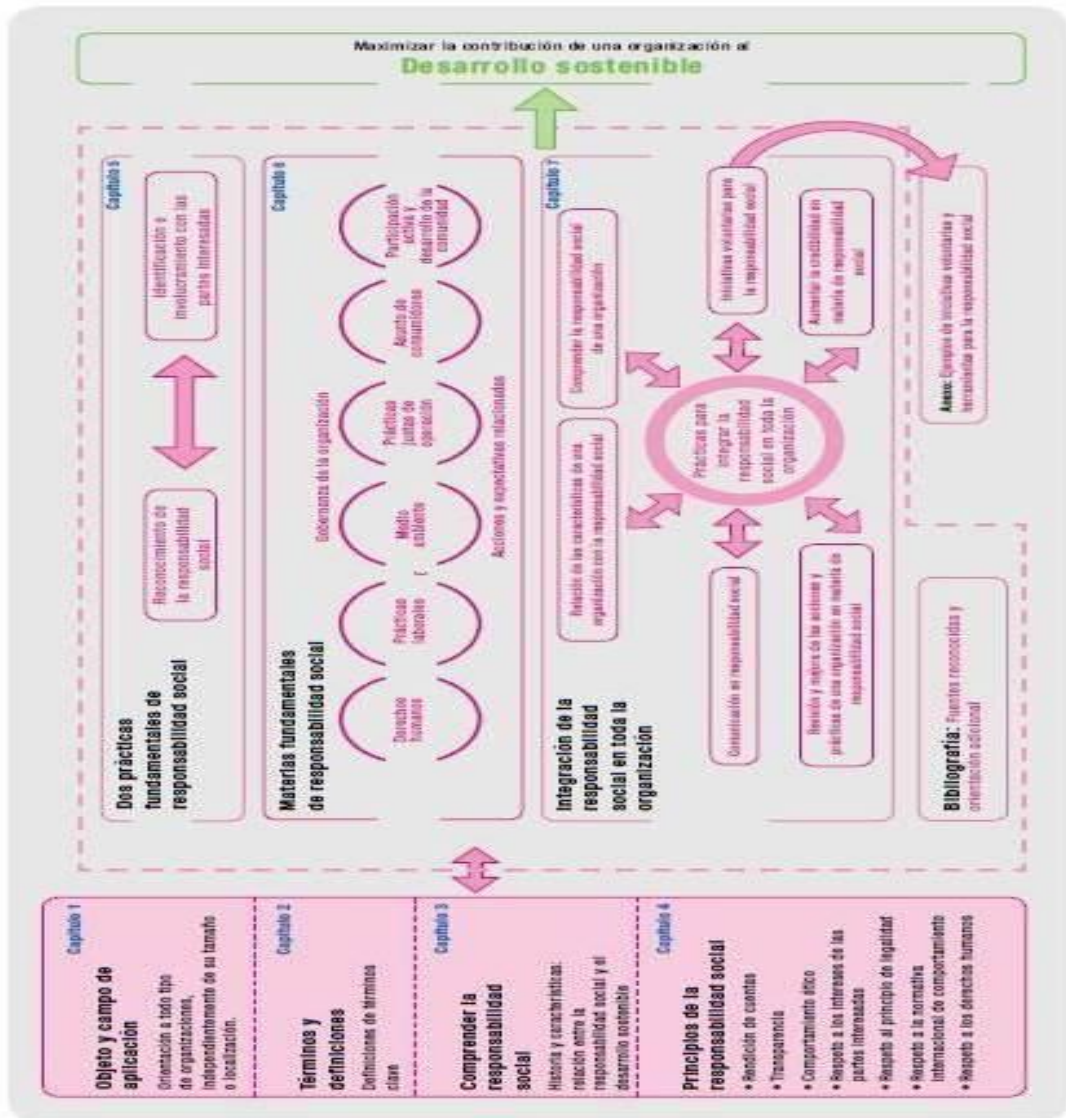


Nota: (ISO 26000 RSE, 2021)

Se caracteriza este modelo por ofrecer buenas prácticas y recomendaciones. Facilitar una guía que permita detectar oportunidades de mejora en materia de responsabilidad social corporativa. Evaluar o medir la responsabilidad social corporativa de las entidades. Fomentar la responsabilidad social corporativa, teniendo en cuenta a los grupos de interés, de forma que se contribuya al desarrollo ambiental, social y económico sostenible en los productos, servicios o procesos de la entidad. Esta norma hace referencia también a otros estándares relacionados, como son los GRI Standards, la declaración de Derechos Humanos de las Naciones Unidas o las diferentes guías de la OECD y trata, entre otras, cuestiones relativas a derechos humanos, relaciones de trabajo, medioambiente o la influencia de la entidad en la sociedad

El siguiente cuadro refleja el contenido de la misma. (Ecointeligencia, 2015)

Figura 10: Guías de la OCDE



Nota: (Ecointeligencia, 2015)

En el portal de la norma ISO 26000 se indica que este modelo se encuentra implementado en muchas partes del mundo, incluyendo a Costa Rica por dos empresas privadas. No obstante, como la norma es tan amplia y posee indicadores comunes a otros modelos, como lo son los derechos humanos, gobernanza, participación activa, desarrollo y comunidad, involucra al GRI, OCDE y compromisos del milenio entre otros; lo que hace que los reportes de las cooperativas de ahorro y crédito que se encuentran operando en Ciudad Quesada, planifiquen, ejecuten, controlen y den seguimiento a items allí consignados.

En el caso de COOPENAE R.L. que brinda una bastísima información de todo su accionar social responsable, y lo ejecuta bajo los principios de Objetivos para el Desarrollo Sostenible (ODS), coincide también en muchos indicadores de la norma aquí indicada.

2.5.3 MODELO GRI

Se incorpora esta iniciativa de reporte global en el tema de RS, en éste TFIA, pues además de ser muy reconocida mundialmente, en Costa Rica muchas empresas, como Bancos y Cooperativas la están implementando. En el caso concreto de las cooperativas de ahorro y crédito que operan en Ciudad Quesada, como se indicó en el capítulo 3.2 de éste trabajo, dos de ellas planifican su gestión de RS, la ejecutan, controlan y dan seguimiento con base a los estándares de ésta metodología GRI; tal es el caso de COOCIQUE R.L. y de COOPESERVIDORES R.L.

El GRI, Se fundó en 1999 en Boston, USA por iniciativa de la Coalición de Economías Responsables del Medio Ambiente y el Programa de Medio Ambiente de las Naciones Unidas UNEP, la primera G1, en el año 2000, focalizado en tópicos sociales, económicos y de gobernanza, Se convierte en el primer marco con esa referencia en el mundo luego se han dado varias versiones.

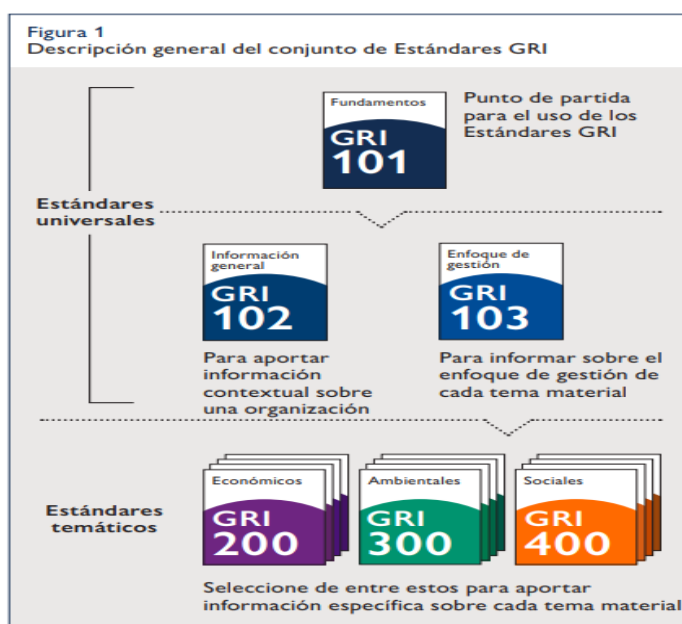
Cómo surge y en que consiste el GRI:

“En 1987, la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo fijó un ambicioso objetivo de desarrollo sostenible, que describió como “desarrollo que satisface las necesidades del presente sin poner en riesgo la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”. A través de sus actividades y relaciones, todas las organizaciones contribuyen de forma positiva y negativa al objetivo de desarrollo sostenible. Por lo tanto, las organizaciones desempeñan un papel clave en el logro de este objetivo. La elaboración de informes de sostenibilidad, promovida por los Estándares GRI, es una práctica que consiste en la elaboración de informes públicos sobre los impactos económicos, ambientales y sociales de las organizaciones y, por ende, sus contribuciones (positivas o negativas) al objetivo de desarrollo sostenible. A

través de este proceso, las organizaciones identifican sus impactos significativos en la economía, el medio ambiente y la sociedad y los hacen públicos de conformidad con un estándar aceptado a nivel mundial. Los Estándares GRI crean un lenguaje común para las organizaciones y los grupos de interés, con el que los impactos económicos, ambientales y sociales de las organizaciones pueden ser comunicados y comprendidos. Los Estándares se han diseñado para fomentar la comparabilidad global y la calidad de la información sobre estos impactos y posibilitar una mayor transparencia y rendición de cuentas por parte de las organizaciones. La elaboración de informes de sostenibilidad basados en los Estándares GRI debería proporcionar una representación equilibrada y razonable de las contribuciones positivas y negativas de las organizaciones al cumplimiento del objetivo de desarrollo sostenible. La información presentada a través de la elaboración de informes de sostenibilidad permite a los grupos de interés internos y externos formarse opiniones y tomar decisiones informadas sobre la contribución de una organización al cumplimiento del objetivo de desarrollo sostenible.” (Global Sustainability Standards Board (GSSB) , 2018)

Se brinda una estructura de los estándares del GRI en varias series, cada una contiene una gran cantidad de indicadores, entonces la Cooperativa o empresa elige de acuerdo a un mapeo, su encargo sobre en cuales de dichos items va a realizar su gestión, y de acuerdo a esa materialidad su compromiso de acción o meta en un plazo definido, midiendo su impacto y rindiendo el informe de acuerdo al modelo.

Figura 11: Descripción general del Conjunto de estándares GRI



Nota: (Global Sustainability Standards Board (GSSB) , 2018)

El GRI como se observa en la figura anterior, brinda la estructura de los estándares y los mismos se dividen en cuatro series: Los estándares universales, que es la Serie 100, que éstos a su vez se dividen en: 101 expone los Principios para la elaboración de informes para definir el contenido y la calidad de dichos informes. Incluye los requerimientos para elaborar informes de sostenibilidad de conformidad con los Estándares GRI y describe cómo se pueden usar y hacer referencia a ellos. El GRI 101 también incluye las declaraciones específicas y obligatorias para las organizaciones que elaboran informes de sostenibilidad de conformidad con los Estándares GRI y para aquellas que usan una selección de Estándares GRI para comunicar información específica. GRI 102: Información general se utiliza para aportar información contextual sobre una organización y sus prácticas de elaboración de informes de sostenibilidad. Esto incluye información sobre el perfil, la estrategia, la ética y la integridad de la organización, así como su gobernanza, la participación de los grupos de interés y su proceso de elaboración de informes. GRI 103: Enfoque de gestión se utiliza para aportar información sobre cómo la organización gestiona un tema material. Se ha diseñado para utilizarse con todos los temas materiales de los informes de sostenibilidad, incluidos aquellos cubiertos por los Estándares GRI temáticos (series 200, 300 y 400) y otros temas materiales. Aplicar el GRI 103 a cada uno de los temas materiales permite a la organización explicar por qué un tema en

concreto es material, dónde se producen los impactos (la Cobertura del tema) y cómo gestiona la organización dichos impactos.

Estándares temáticos Serie 200 (Temas económicos) Serie 300 (Temas ambientales) Serie 400 (Temas sociales). Las series 200, 300 y 400 están compuestas por diversos Estándares temáticos. Estos se utilizan para presentar información sobre los impactos de una organización con respecto a temas económicos, ambientales y sociales (como los Impactos Económicos Indirectos, el Agua o el Empleo). (Global Sustainability Standards Board (GSSB) , 2018)

El reporte brinda 38 grupos de indicadores, y cada grupo a su vez se desagrega en indicadores específicos. DE igual forma regula los principios para definir el contenido del informe y los principios para definir la calidad del informe.

Figura 12: Principios para le elaboración de informes

Principios para la elaboración de informes relativos a la definición del contenido del informe	Principios para la elaboración de informes relativos a la definición de la calidad del informe
<ul style="list-style-type: none"> • Inclusión de los grupos de interés • Contexto de sostenibilidad • Materialidad • Exhaustividad 	<ul style="list-style-type: none"> • Precisión • Equilibrio • Claridad • Comparabilidad • Fiabilidad • Puntualidad

Nota: (Global Sustainability Standards Board (GSSB) , 2018)

La metodología del reporte es muy exhaustiva y guía a las empresas o cooperativas a que su gestión en la responsabilidad social. La planificación estratégica transversa a todos los departamentos de la misma, sus relaciones con los grupos de interés, con el medio ambiente, logrando transparencia en su gestión e informando de forma sistemática sus metas y logros obtenidos, en las dimensiones sociales, económicas y ambientales.

Se menciona en muchos ámbitos las ventajas que existen al realizar las memorias de sostenibilidad bajo los estándares GRI, a nivel mundial, existiendo actualmente más de cien países en el mundo que brindan sus informes o memorias bajo esta metodología.

Dentro de las características positivas del informe se señalan:

“El grado de aceptación del reporte de sostenibilidad GRI, está fundamentado en la cantidad de asociaciones y sinergias establecidas con organizaciones de reconocimiento internacional, entre las cuales se destacan:

La Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), El Pacto Mundial de las Naciones Unidas (PM), El Programa de las Naciones Unidas para el Medio ambiente (PNUMA), La Organización Internacional de Normalización (ISO), El Carbon Disclosure Project (CDP), La Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD), La Corporación Financiera Internacional (IFC) y La Carta de la Tierra (GRI, 2013b).

Referente a los beneficios organizacionales que obtienen las empresas al elaborar su respectivo reporte de sostenibilidad, en la literatura científica se encuentran referencias al respecto, por ejemplo, Álvarez & Zamarra (2010) plantean que los beneficios enmarcan aspectos como la consulta de informes sociales, la normalización y simplificación de los informes financieros, ambientales y sociales de las empresas, el desarrollo de los procesos de elaboración de informes y el logro de mejores prácticas empresariales, la utilización como herramienta a la sociedad civil para el cumplimiento de políticas socialmente responsables, la comparación del desempeño de una organización a lo largo del tiempo y con otras organizaciones, la difusión de asuntos de sustentabilidad y beneficios, y finalmente, la realización de un estudio comparativo y una valoración del desempeño en materia de responsabilidad, en lo referente a leyes, normas, códigos, pautas de desempeño e iniciativas voluntarias, lo que demuestra cómo una organización puede influir en las expectativas creadas en materia de desarrollo sostenible y como estas influyen en ella al mismo tiempo.” (Rodríguez, 2016)

En la sección de anexos se inserta una tabla con el contenido que debe tener el informe, y las familias de estándares del mismo.

CAPITULO III METODOLOGÍA

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Como metodología para el trabajo se utiliza para los dos primeros capítulos, mediante participación de dos talleres del tema de responsabilidad social cooperativa, así como la revisión bibliográfica para brindar los apuntes sobre el marco teórico del cooperativismo y responsabilidad social. Se realizaron posteriormente entrevistas con personeros de las cooperativas de ahorro y crédito de Ciudad Quesada para hacer una descripción general y tener una visión de cómo abordan el tema de responsabilidad social y cuáles herramientas utilizan. Se hace un estudio de los documentos e informes que cada cooperativa brinda a través de sus sitios web para incluir las acciones y el modelo que cada una utiliza en el tema. De igual forma realizamos una revisión bibliográfica de los principales modelos o metodologías que se utilizan en Responsabilidad Social, se brindan las principales características del modelo propuesto por la Alianza Cooperativa Internacional, el modelo de la norma Internacional ISO 26000 y el Modelo del reporte de la iniciativa Global.

Para hacer la investigación en todas las cooperativas, de la percepción de las personas involucradas en el estudio se aplica una investigación cuantitativa de carácter analítico que permite examinar los datos de manera científica trasladando esta información a datos numéricos y porcentuales, mostrables también con herramientas estadísticas.

Los datos se obtienen mediante la aplicación del instrumento “Encuesta para la medición de la Responsabilidad Social.” elaborada con la finalidad de ser aplicada a los colaboradores y colaboradoras en las cooperativas de ahorro y crédito de Ciudad Quesada, para evaluar el grado de ejecución de la responsabilidad social en las cooperativas. (Ver anexo A)

Previamente a la aplicación del instrumento de investigación, se solicitó la respectiva autorización a los gerentes de cada una de las cooperativas, exponiendo los objetivos de la misma, comentando con ellos el instrumento a aplicar y el compromiso de compartir los resultados de la investigación.

Se incluye en los ítems del instrumento de encuesta los diferentes ejes o áreas de acción que involucra el tema de responsabilidad social, profundizando en las características de los mismos

3.2 PARTICIPANTES Y SU SELECCIÓN

El personal para la aplicación del cuestionario o instrumento de la investigación corresponde a los colaboradores y colaboradoras, seleccionados por la administración, que trabajan en las sucursales de las cooperativas de ahorro y crédito de Ciudad Quesada.

Se caracterizan por ser personas colaboradoras con varios años de trabajar en la Institución, todas ellas, con estudios en primaria y secundaria de manera completa y en su mayoría con estudios universitarios.

3.3 INSTRUMENTOS

Dentro del procedimiento para la recolección de datos en cada cooperativa, se da a conocer el objetivo e instrumento a aplicar.

Posteriormente se visita a cada una de las cooperativas coordinando la aplicación de la encuesta, con las jefaturas de cada oficina. De manera metódica se utiliza como instrumento principal el cuestionario denominado: "Encuesta para la medición de la Responsabilidad Social." Este documento se encuentra dividido en 10 Títulos identificados con temas concernientes a la responsabilidad social en las cooperativas de ahorro y crédito y con un total de 76 ítems distribuidos de la siguiente manera: Título I, 15 ítems, Título II, 8 ítems, Título III, 16 ítems, Título IV, 5 ítems, Título V, 7 ítems, Título VI, 4 ítems, Título VII, 4 ítems, Título VIII, 4 ítems, Título IX, 4 ítems, Título X, 9 ítems.

Cada uno de estos formularios de encuesta fue diseñado para su trabajo individual siguiendo las instrucciones que se brindan en la portada principal, siendo mínima la participación del facilitador.

Los títulos propuestos y los ítems correspondientes a cada uno de ellos se citan a continuación:

TÍTULO I: DESARROLLO DE PRINCIPIOS ÉTICOS.

1. La misión y visión de la cooperativa integran la perspectiva de responsabilidad social.
2. Se cuenta con valores organizacionales claramente definidos.
3. Se aplica en la cooperativa un código o manual de ética.
4. Se aplican auditorías a la cooperativa por auditores externos
5. Se privilegia en contrataciones a los proveedores locales o de microempresas, promoviendo el desarrollo local.
6. Se privilegia la contratación de empresas socialmente responsables.
7. Se desarrollan estrategias para comunicación de valores.
8. La cooperativa brinda periódicamente informes financieros a los asociados.
9. Cumple las normas de ética y responsabilidad que solicita el ente gubernamental.
10. Existe transparencia en las relaciones cooperativa- entes externos (SUGEF, BANHVI y otros)
11. Capacita y sensibiliza al personal en temas en contra de la legitimación de capitales.
12. Compite la cooperativa en la oferta de sus productos con criterios de legalidad y principios éticos.
13. Se verifica el cumplimiento de la legislación laboral.
14. Tiene procedimientos de control y sanción a colaboradores con prácticas corruptas.
15. Desarrolla talleres de prevención de acciones corruptas con sus colaboradores.

TÍTULO II: CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES.

1. Se cumple con la legislación en materia de salud y seguridad.
2. La cooperativa cumple con los derechos laborales que establece el Ministerio de Trabajo.
3. Se aplican todos los requerimientos que solicita la Municipalidad.
4. Se siguen los procedimientos financieros que dicta la ley.

5. Se cuentan con todos los permisos y patentes que se piden para el funcionamiento de las oficinas.

6. Se observa que los clientes y usuarios cumplan con las leyes en sus solicitudes de crédito.

7. La cooperativa cumple con el marco jurídico que ordena el sistema financiero a través de CONASSIF.

8. Se cumplen los estatutos y reglamentos de la cooperativa.

TÍTULO III: SOBRE LAS RELACIONES CON LAS PARTES INTERESADAS (ASOCIADOS, PROVEEDORES, COLABORADORES).

1. Su coordinador escucha sus problemas y los atiende.

2. El trato hacia los asociados y usuarios es adecuado.

3. Se motiva e incentiva a colaboradores.

4. Se capacita a trabajadores y asociados.

5. Se brinda espacio para que los demás aporten ideas y sugerencias.

6. Se ofrecen incentivos laborales.

7. Los salarios se pagan de manera oportuna.

8. Las horas extra se pagan de manera oportuna.

9. Se brinda información inmediata sobre los componentes salariales.

10. Los horarios son apropiados para trabajadores y usuarios.

11. Los espacios y zonas de atención son adecuados.

12. Se propicia un ambiente de confianza.

13. Se propicia un ambiente de seguridad.

14. Los proveedores reciben trato adecuado.

15. Los tiempos de espera son aceptables para los clientes.

16. Los ejecutivos mantienen comunicación adecuada y amena con colaboradores.

TÍTULO IV: RENDICIÓN DE CUENTAS.

1. Se dan informes económicos con regularidad.

2. Las convocatorias a Asamblea tienen la cobertura adecuada.

3. Los informes financieros son adecuados y auditados.

4. Se da amplia participación a todos los asociados en el proceso de información.

5. Se tiene acceso a toda la información escrita.

TÍTULO V: TRANSPARENCIA.

1. Los medios de comunicación de la organización son confiables.
2. La información aportada es precisa y clara.
3. La integración de los Órganos Sociales es democrática e imparcial.
4. Se tiene acceso a información actualizada.
5. Se propicia a la participación de los asociados en los cuerpos directivos.
6. Se atienden y responden las consultas de los asociados.
7. Se utilizan los medios de comunicación para brindar información.

TÍTULO VI: SOBRE LA ORGANIZACIÓN.

1. Conoce la Misión / Visión de la organización.
2. Conoce los objetivos y metas de la cooperativa.
3. Considera que es una cooperativa influyente en el acontecer económico y social de la región.
4. Las funciones y actividades de la cooperativa inciden positivamente en la mayoría de habitantes del cantón.

TÍTULO VII: SOBRE LAS RELACIONES CON LOS ASOCIADOS.

1. Se les brinda un trato afable y oportuno.
2. Se les ofrecen los mejores beneficios crediticios.
3. Se le brinda la oportunidad de realizar arreglos de pago con diversas opciones.
4. Tienen fácil acceso a comunicarse con los mandos superiores.

TÍTULO VIII: SOBRE LA ORGANIZACIÓN SOCIAL.

1. Cuenta la cooperativa con un método de medición de los alcances de su responsabilidad social.
2. Se evalúa periódicamente la responsabilidad social.
3. Se plantea dentro de los objetivos y metas la responsabilidad social.
4. Se brindan informes a otros órganos o entidades sobre responsabilidad social.

TÍTULO IX: PROYECTOS SOCIALES.

1. Se coordina con el sector público para desarrollar actividades de beneficio social.
2. Se dan programas para identificar y brindar atención social a la comunidad
3. Se mantienen las actividades y programas de ayuda social.
4. Propicia la integración de grupos y colaboradores en programas de ayuda.

TÍTULO X: IMPACTO Y RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE.

1. Se desarrollan campañas de protección ambiental.
2. Internamente se dan acciones específicas de no contaminación.
3. Se regulan y supervisan los productos de proveedores con respecto a su impacto al medio ambiente.
4. Se dan alianzas con otras instituciones para la protección del medio ambiente.
5. Se integra la Institución con otros foros para proteger el ambiente
6. Se solicitan en los créditos respectivos estudios de impacto ambiental
7. Se aplican hábitos internos de protección ambiental.
8. Se propicia la racionalización en el uso de fuentes energéticas.
9. La institución une lazos de protección con otras entidades.

3.4 PROCEDIMIENTO Y RECOLECCIÓN DE DATOS

Previamente a la elaboración y aplicación de instrumentos, se captó diversa información mediante amplia consulta bibliográfica, entrevistas y visita a cada una de las cooperativas, así como en la participación de eventos o foros sobre el tema.

Se participó en el primer seminario de cuatro horas sobre Responsabilidad Social Empresarial realizado por ULACIT el 21 de abril del 2010 y dirigido a universitarios y empresarios conscientes de una nueva realidad. También se participó en la charla sobre Responsabilidad Social aplicada a

PYMES dada por Marcela Ivankovich Guillén, consultora de sistemas de gestión empresarial, en la VII edición de Expo Z.N. el 15 de abril del 2010.

En el proceso de aplicación del instrumento en cada cooperativa, se instruyó en la mayoría de los casos al coordinador o coordinadora de la sucursal logrando que este brindara las directrices durante su aplicación. Los formularios se recolectaron de forma inmediata al cumplir su llenado.

3.5 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

El procesamiento que se da a los datos son los siguientes;

Posterior a recolectar los 42 formularios que integraban la encuesta a los colaboradores y colaboradoras de las siete cooperativas de ahorro y crédito de Ciudad Quesada, se inicia el proceso de tabulación, mismo que se realiza en siete grupos, o sea por cooperativa, esto para efecto de futuros informes sobre los resultados a cada una. Con ello se logra tener información de cada una de las cooperativas por separado, así como poder realizar un consolidado de la información de toda la industria.

La tabulación se realiza utilizando 14 páginas de Excel previamente diseñadas para obtener los datos requeridos conforme se le brinda la información. Este instrumento inicia con una página de 100 filas en las que se ubican los ítems y a la derecha de éstos, o sea en las columnas, se anotan los resultados de las respuestas obtenidas. En las dos páginas siguientes se indicó la ponderación de los títulos, el valor absoluto y relativo brindado con las respuestas a cada una de las opciones planteadas, finalizando esta página con el puntaje total promediado en porcentaje.

Las siguientes páginas son los títulos de la encuesta ubicados del primero al décimo y que muestran además del ítem de cada uno, el porcentaje obtenido del total de respuestas, mostrado también por barras verticales, así como el promedio total de cada título.

Se concluye la información de la tabulación con un gráfico General que muestra el promedio porcentual de cada título, así como el promedio de percepción total. Esto valorado con respecto a un valor mínimo seleccionado para su interpretación.

CAPITULO IV

RESULTADOS

En el presente apartado se presentarán los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados, según la importancia de una investigación los resultados son las bases principales de la composición de un trabajo final y su composición debe estar respaldada por información comprobable y extraída de los instrumentos bajo un interés de demostrar el cumplimiento de los objetivos planteados.

4.1 RESULTADOS DEL OBJETIVO PRIMERO

Se localizan en el año 2008 siete diferentes cooperativas de ahorro y crédito en Ciudad Quesada, distrito primero de San Carlos, cantón décimo de la provincia de Alajuela de Costa Rica. Las mismas son COOCIQUE R.L., COOPENAE R.L., COOPESERVIDORES R.L., COOPE ANDE 1 R.L., COOPE ANDE 7 R.L., COOPELECHEROS R.L., y COOPEMEP R.L. Todas ellas operando con acceso a sus oficinas, con recursos humanos y materiales para la atención de las personas asociadas y grupos de interés.

Para el año 2021 se encuentra que hay apertura de otras cooperativas de ahorro y crédito en Ciudad Quesada, pero para realizar el análisis comparativo de las mismas, como no formó parte del estudio en el año 2008, no se agregaron al presente estudio.

4.2 RESULTADOS DEL OBJETIVO SEGUNDO

Sobre investigar y documentar las estrategias o modelos aplicados por las cooperativas en el tema de responsabilidad social.

- ✓ La cooperativa COOCIQUE R.L. mostró un cambio muy importante en la metodología de abordaje de la responsabilidad social, trasladándose del año 2006 que lo realizaban bajo la rendición de cuentas de los principios cooperativos, y en el año 2018 se toma el acuerdo por parte del Consejo de implementarlo a través de la metodología de balance social sostenible del Global reporting initiative, teniendo ya cuatro informes al 2022, sobre

la materialidad de cada uno de los indicadores. Se crea una nueva estructura administrativa con personal dedicado a brindar el soporte y la sostenibilidad del accionar. Evidencia un excelente esfuerzo en la planificación, organización, ejecución y control del mismo.

- ✓ La Cooperativa COOPENAE R.L. posee una estrategia muy definida sobre su gestión en responsabilidad social, transversa todo el accionar, y lo hace realidad a través de un portafolio de programas que se alinea con once de los diecisiete objetivos de Desarrollo Sostenible. A través del cumplimiento de los objetivos de desarrollo realiza la planificación, organización, ejecución y control de la gestión cooperativa. Hay constancia y regularidad, lo que evidencia un crecimiento muy fuerte hacia la gestión en este sentido.
- ✓ COOPESERVIDORES R.L. utiliza como estrategia para su accionar en responsabilidad social y rendición de cuentas, desde el año 2018 bajo el estándar del GRI, con la estrategia de la materialidad. La organización evidencia la tendencia sobre los datos reportados en los periodos. Indican que, de esa forma, las partes interesadas pueden analizar el desempeño de los cambios organizacionales y el crecimiento en el tiempo de las líneas de negocios del grupo financiero, desde las tres perspectivas del Triple Bienestar, el desarrollo sostenible social, ambiental y un enfoque financiero.
- ✓ La cooperativa COOPEANDE 1 R.L. da cuentas de su accionar en este tema a través del balance social cooperativo, bajo la rendición de cuentas de acuerdo a los principios cooperativos. Cada uno de los principios cooperativos se muestran cumplidos a través del logro en la ejecución de proyectos y actividades que se miden a través de indicadores. De esta forma apegados a los principios cooperativos planifican su administración. Igualmente, cada año de acuerdo visualizan el avance en el tema.
- ✓ La cooperativa CoopeAnde7 en el paso del tiempo en este estudio varió el giro del negocio, tuvo cambios importantes transformando su accionar. Que desde el año 2018 están brindando su balance social y con ello el plan de trabajo, su ejecución e informe a través la metodología propuesto

- por la ACI. Se percibe interés en accionar profundizando el impacto de sus gestiones alineados a los principios cooperativos y modelo de ACI.
- ✓ La cooperativa COOPELECHEROS R.L. no utiliza un modelo en específico para la responsabilidad social, no obstante, su accionar responde a la dimensión económica, social y ambiental. Por la misma naturaleza de la cooperativa su doctrina y principios su gestión contempla acciones de desarrollo para mejorar la calidad de vida de sus asociados.
 - ✓ La cooperativa COOPESERVIDORES R.L. utiliza el modelo dado por la ACI, realiza la planificación, organización, ejecución y control a través de la implementación de las acciones cooperativas a la luz de los siete principios cooperativos. Consta en la página web la madurez y cantidad de gestiones de la cooperativa en este tema.
 - ✓ Se puede concluir en que no hay uniformidad en el modelo o estrategia de las cooperativas de ahorro y crédito de Ciudad Quesada en la responsabilidad social; pues cada una elige la estrategia a seguir. Acorde también al principio de autonomía que rige a las cooperativas.
 - ✓ Que el 100% de las cooperativas de ahorro y crédito ubicadas en Ciudad Quesada de San Carlos realizan múltiples gestiones para planificar, organizar, ejecutar y controlar planes, programas y proyectos que tengan como finalidad mejorar la calidad de vida de las personas, con responsabilidad social.
 - ✓ Se evidencia un mejora sustantiva en cada una de las organizaciones cooperativas haciendo de la responsabilidad social sostenible, una forma de accionar que transversa todas sus gestiones, sin visualizarse como mercadeo o filantropía sino como un tema sustantivo en toda su gestión.

4.3 RESULTADOS DEL OBJETIVO TERCERO

Bajo la premisa de que por tratarse de un trabajo de investigación tomando como insumo la percepción de las personas colaboradoras, y esa percepción se le brinda una ponderación cuantitativa, podemos concluir que la percepción en el año 2008 cuando se aplicó por primera vez el instrumento fue de un ponderado de un 91%, y desglosado por los títulos, sería lo siguiente:

- ✓ Que la percepción del accionar de todas las cooperativas en el desarrollo de los principios éticos es de un 94%.
- ✓ Que, en el eje de cumplimiento de leyes, los encuestados tienen una percepción de cumplimiento en un 98%
- ✓ Que sobre las relaciones con las partes interesadas se brinda una percepción de lograr un 92% en dicho eje.
- ✓ Que, en el tema de rendición de cuentas, los entrevistados refieren que las cooperativas tienen un 96% de cumplimiento en este tema.
- ✓ Que en tema de transparencia se percibe a las cooperativas con un promedio de 97%
- ✓ Que sobre la organización se califica con un 94% de cumplimiento por parte de los encuestados a las cooperativas en estudio.
- ✓ Que en el tema de relaciones de la cooperativa con las personas asociadas se brinda una percepción de un 94%.
- ✓ Que, en el tema de la Organización social, en donde se brindaban muchos aspectos sobre la organización en el tema de responsabilidad social, la percepción de los encuestados es de un 87% de cumplimiento.
- ✓ Que sobre los proyectos sociales se brinda una percepción de un 83%
- ✓ En el tema de impacto al medio ambiente la percepción es de un 75%

La percepción de las personas colaboradoras en la ejecución de responsabilidad social en el primer semestre del año 2021, fue la siguiente:

- ✓ Que la percepción del accionar de todas las cooperativas en el desarrollo de los principios éticos es de un 94%.

- ✓ Que, en el eje de cumplimiento de leyes, los encuestados tienen una percepción de cumplimiento en un 98%
- ✓ Que sobre las relaciones con las partes interesadas se brinda una percepción de lograr un 93% en dicho eje.
- ✓ Que, en el tema de rendición de cuentas, los entrevistados refieren que las cooperativas tienen un 96% de cumplimiento en este tema.
- ✓ Que en tema de transparencia se percibe a las cooperativas con un promedio de 97%
- ✓ Que sobre la organización se califica con un 94% de cumplimiento por parte de los encuestados a las cooperativas en estudio.
- ✓ Que en el tema de relaciones de la cooperativa con las personas asociadas se brinda una percepción de un 94%.
- ✓ Que, en el tema de la Organización social, en donde se brindaban muchos aspectos sobre la organización en el tema de responsabilidad social, la percepción de los encuestados es de un 86% de cumplimiento.
- ✓ Que sobre los proyectos sociales se brinda una percepción de un 83%
- ✓ En el tema de impacto al medio ambiente la percepción es de un 75%

Como se desprende de los resultados, se evidencia una percepción positiva de la gestión cooperativa, pero también se evidencia oportunidades de mejora significativas, en especial en el tema de la organización social, sobre los proyectos sociales que ejecutan las cooperativas y la gestión cooperativa en el impacto a favor del medio ambiente.

En la siguiente tabla se presentan los resultados obtenidos de la ampliación de entrevistas aplicadas. Acorde a la importancia de esta investigación los resultados son las bases principales que integran este trabajo final y su composición se respalda con la información extraída de los instrumentos bajo un interés de mostrar el cumplimiento y alcance de los objetivos planteados.

Tabla 9: Percepción que tienen los colaboradores de la ejecución de la responsabilidad social de las cooperativas en el primer semestre del año 2008 y en el primer semestre del 2021.

Entrevistas		
Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3
<p>En entrevista realizada en el año 2008 con el ex gerente de la Cooperativa, Don Berny Calderón Fonseca, refirió que el balance se realizaba en torno a la aplicación de los principios cooperativos.</p> <p>No obstante, en entrevista realizada en el 2021 con la funcionaria María Daniela Durán Valerio, responsable del departamento de Responsabilidad social, refiere cómo en el 2018 se toma en acuerdo por parte del Consejo de Administración y liderado por su gerente de variar la estructura organizacional, incluir un nuevo departamento en esa área y realizar la labor a través de una estrategia que les permitiera medir el impacto, y sus</p>	<p>Según lo indica su presidente, el señor Eli Roque Salas Herrera al consultársele sobre la metodología para la rendición del Balance social, refiere se realiza a través de la metodología de la ACI. Que, siendo una cooperativa de servicios múltiples, y con el asesoramiento de INFOCOOP, desde el año 2018, se sumaron a la implementación de la metodología que propone la Alianza Cooperativa Internacional.</p> <p>Explica que éstas dos organizaciones desarrollaron un instrumento que se divulgó y capacitó a cuatro cooperativas a</p>	<p>En entrevista a un miembro del Comité de Educación comenta que a la luz de la pandemia mundial no se había podido celebrar la asamblea general de delegados durante 2020 y 2021. Lo anterior también al amparo de las disposiciones de INFOCOOP. (Chaves Rojas, 2021)</p> <p>Refiere el directivo Oscar Chaves Rojas que se trabaja mucho en educación y está dividido en tres grupos de interés, siendo ellos a las personas asociadas, a las personas trabajadoras y a las personas que integran los cuerpos directivos. En la página web también ponen a disposición de las personas módulos de capacitación financiera de forma virtual.</p>

<p>metas, eligiendo la estrategia de la materialidad y la rendición del informe de acuerdo a la metodología del Global reporting initiative, (GRI). (Duran, 2021)</p>	<p>nivel nacional en servicios múltiples. Que ellos desde el año 2018 están brindando su balance social y con ello el plan de trabajo, su ejecución e informe a través de dicha herramienta. Según refiere contempla también una herramienta informática que van nutriendo con la información y luego de la misma se genera el informe respectivo de responsabilidad social. (Salas, 2022)</p>	<p>Por otra parte, se señala que el tema de responsabilidad ambiental también es muy importante e incluso se tiene un proyecto de consumo de energía solar para ser consistentes con dicha dimensión. Se trabaja y rinde informes, bien sea por el informe anual o bien por boletines semestrales de la responsabilidad y apoyo en el área de salud con diferentes apoyos a las personas asociadas. En la dimensión financiera se brinda la información a las personas asociadas desglosada por ítems de acuerdo con los requerimientos de SUGEF, poniendo a disposición incluso en línea de los informes de riesgo financiero anualmente.</p> <p>Manifiestan que las acciones de responsabilidad social que realizan obedecen a una planificación, ejecución y luego los resultados se rinden a través de los informes de los órganos sociales, en especialmente del comité de educación y bienestar social.</p>
---	--	---

Nota : Elaboración propia 2022

En las entrevistas realizadas es posible determinar la importancia que representa para las cooperativas ejecutar labores con base en los principios éticos, según el sujeto 1 extiende “realizar la labor a través de una estrategia que les permitiera medir el impacto, y sus metas, eligiendo la estrategia de la materialidad y la rendición del informe”, donde se vincula la aplicación de la estrategia GRI, ya que busca trabajar bajo la línea de sostenibilidad y medio ambiente sin dejar a un lado la responsabilidad social y sus alcances.

En el caso del sujeto 2, la línea de trabajo es basado en la metodología ACI, en donde se diseñan las estrategias para trabajar, este método busca proveer a los asociados servicios múltiples. También se respaldan con otras instituciones que mantienen un conocimiento específico y del cual necesitan un acompañamiento, dicha alianzas son oportunidades para los colaboradores de crecimiento. En este punto las cooperativas aprovechan las ventajas y beneficios de la automatización desde herramientas informáticas en donde se procesan para posterior presentar un informe completo de toda la información relacionada.

El sujeto 3 expuso que, por medio de las situaciones externas, las cooperativas perciben afectaciones directas, ya que, si la economía se congela o frena, lo mismo pasa con las cooperativas. Sin duda el sujeto 3 mantuvo las afectaciones y menciona un problema que aun afecta y es la pandemia mundial, la cual demostró la necesidad de mantener una responsabilidad social entre las personas trabajadoras y las personas que integran los grupos directos, dicha relación es necesaria y debe existir en todo momento ya que, todo se aborda por medio de capacitaciones financieras de forma virtual. Una vez más se aprovecha la tecnología en favor de la sociedad.

Por último, las entrevistas detallaron los procedimientos ejecutados para trabajar en la responsabilidad social y ambiental, dicha mezcla posibilita un compromiso por parte de las cooperativas y expone que todo se trabaja por medio de informes detallados en donde se desglosan los decisiones tomadas y las tareas, actividades, proyectos ejecutados, dentro de los informes también se precisa de información financiera de manera anual y siguen una planificación, ejecución y

resultados según las consideraciones de las instituciones encargadas como la SUGEF.

4.4 RESULTADOS DEL OBJETIVO CUARTO

Sobre el análisis comparativo de los resultados de las encuestas y entrevistas sobre el grado de responsabilidad social de las cooperativas en el primer semestre del 2008 y el primer semestre del 2021, se desarrollan a continuación.

En las encuestas aplicadas a los colaboradores participantes se realiza entrevista, al final de los capítulos, en la cual las personas colaboradoras pueden manifestar los logros alcanzados por sus cooperativas, mediante las acciones realizadas en la ejecución de la responsabilidad social.

Se logra tener como resultado que las personas manifiestan que sus cooperativas recibieron reconocimientos por su gestión, tanto ambientales como certificaciones, a nivel nacional y latinoamericano.

Se realizó la comparación de los resultados obtenidos en las encuestas y entrevistas, que generó una mayor visualización del compromiso de las cooperativas en la sociedad. Además, es posible demostrar los porcentajes obtenidos en cada punto acorde a la participación de las personas colaboradoras cuya medición se identifica en los instrumentos que se desarrollan a continuación.

PRINCIPIOS ÉTICOS

Figura 13: Desarrollo de principios éticos: Encuesta de 2008



Fuente: Elaboración propia 2008

En el gráfico anterior es posible identificar los principios éticos según los porcentajes obtenidos, considerando como principal el desarrollo de estos desde una perspectiva que influya con el respeto, justicia, beneficencia, aspectos indispensables para mantener una buena responsabilidad social positiva.

Dentro de las opciones planteadas se obtuvo con un menor porcentaje de respuestas en lo referente con si se privilegia en contrataciones a los proveedores locales o de microempresas, promoviendo el desarrollo local, lo cual surgió un 73 % del total, es decir, bajo el compromiso local las cooperativas mantienen una participación constante. Luego, con un 85 % se desarrollan talleres de prevención contra acciones corruptas a nivel interno, se implementan filtros de seguridad en donde se prevenga en todo momento la corrupción como una necesidad ya que,

permitir este tipo de acciones evita el crecimiento del negocio de manera interna y externa debido a la posible pérdida de seriedad y compromiso con los clientes activos, además de quitar oportunidades a posibles clientes de una forma negativa. Se demuestra una diferencia de un 1 % para el desarrollo de estrategias para comunicación de valores, es decir, se demuestra que las cooperativas trabajan en una comunicación en donde se incentive la realización de los protocolos desde la transparencia, todo lo mencionado es posible demostrarlo con un 86 %. Después con un 88 % se privilegia la contratación de empresas socialmente responsables, con un 97 % se verifica el cumplimiento de la legislación laboral. Estos dos puntos se relacionan debido a la importancia de mantener cercanía con empresas comprometidas con su entorno y, por lo tanto, resulta indispensable cuidar a los colaboradores activos por medio del apego y cumplimiento de lo dispuesto en la legislación laboral. Muy cercano al porcentaje anterior se obtuvo con un 98 % que la cooperativa brinda periódicamente informes financieros a los asociados. Bajo un 99 % se obtuvo una participación igual en las opciones:

Cumple las normas de ética y responsabilidad que solicita el ente gubernamental.

Existe transparencia en las relaciones cooperativa- entes externos (SUGEF, BANHVI y otros)

Compite la cooperativa en la oferta de sus productos con criterios de legalidad y principios éticos.

Tiene procedimientos de control y sanción a colaboradores con prácticas corruptas.

Mediante los puntos anteriores es posible identificar la importancia y compromiso de las cooperativas con la sociedad ya que, sobresale la importancia de cuidar la ética en la participación con entes como SUGEF, BANHVI, son instituciones claves en el manejo de procesos relacionados con productos para clientes, es decir, las cooperativas no perciben ningún favoritismo y todos los procedimientos son legales y siguiendo los principios éticos, además como medida desarrollan procedimientos de control y sanción a colaboradores si se descubren movimientos corruptos.

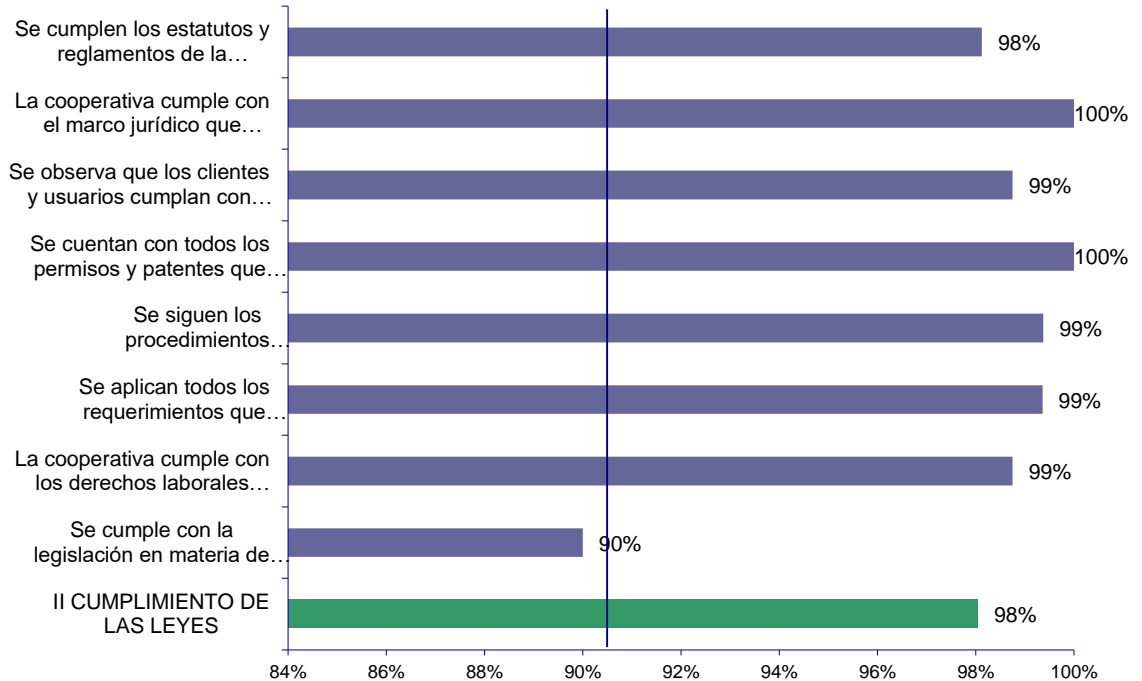
Figura 14: Desarrollo de principios éticos: Encuesta de 2021



Nota: Elaboración propia 2021

Con respecto a la encuesta aplicada, al establecer una comparación con la encuesta del 2008, es posible demostrar que las cooperativas vigilan de forma responsable todo lo relacionado con la ética, legalidad, transparencia, esto se puede afirmar ya que, los resultados no presentan una variación significativa y es indispensable que estas funcionen bajo un perfil continuo y de mejoramiento continuo. El desarrollo de los principios éticos es una forma de guiar las labores de un negocio ya que, se mantienen los procedimientos sin alterar en beneficio de ningún cliente los requisitos y exigencias de los entes públicos.

Figura 15: Cumplimiento de las leyes: Encuesta de 2008



Nota: Elaboración propia 2008

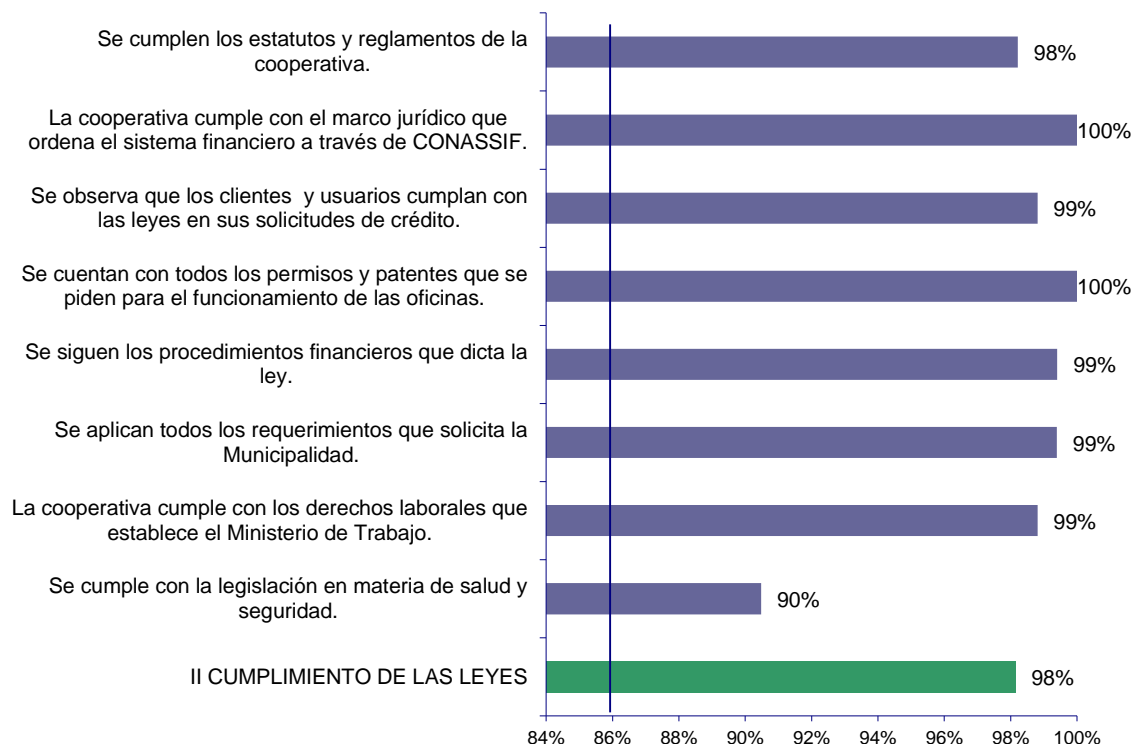
El cumplimiento de las leyes es un compromiso que representa bajo que condiciones trabaja un negocio, en el caso de las cooperativas según el gráfico anterior se obtuvo que un 98 % cumple con los estatutos y reglamentos de la cooperativa. Bajo un 99 % se demostró:

- La cooperativa cumple con los derechos laborales que establece el Ministerio de Trabajo.
- Se aplican todos los requerimientos que solicita la Municipalidad.
- Se siguen los procedimientos financieros que dicta la ley.
- Se observa que los clientes y usuarios cumplan con las leyes en sus solicitudes de crédito.

Por lo tanto, la relación que mantienen las cooperativas con los colaboradores es positiva y bajo los derechos laborales que establece el Ministerio de Trabajo, con respecto a los requisitos para mantener un negocio en total y completo acuerdo con la Municipalidad se cumple con los permisos de suelo, de funcionamiento y patente. También lo relacionado a procedimientos financieros se

cumple la ley y las solicitudes de créditos por parte de los clientes proporcionan información fidedigna y confiable.

Figura 16: Cumplimiento de las leyes: Encuesta de 2021

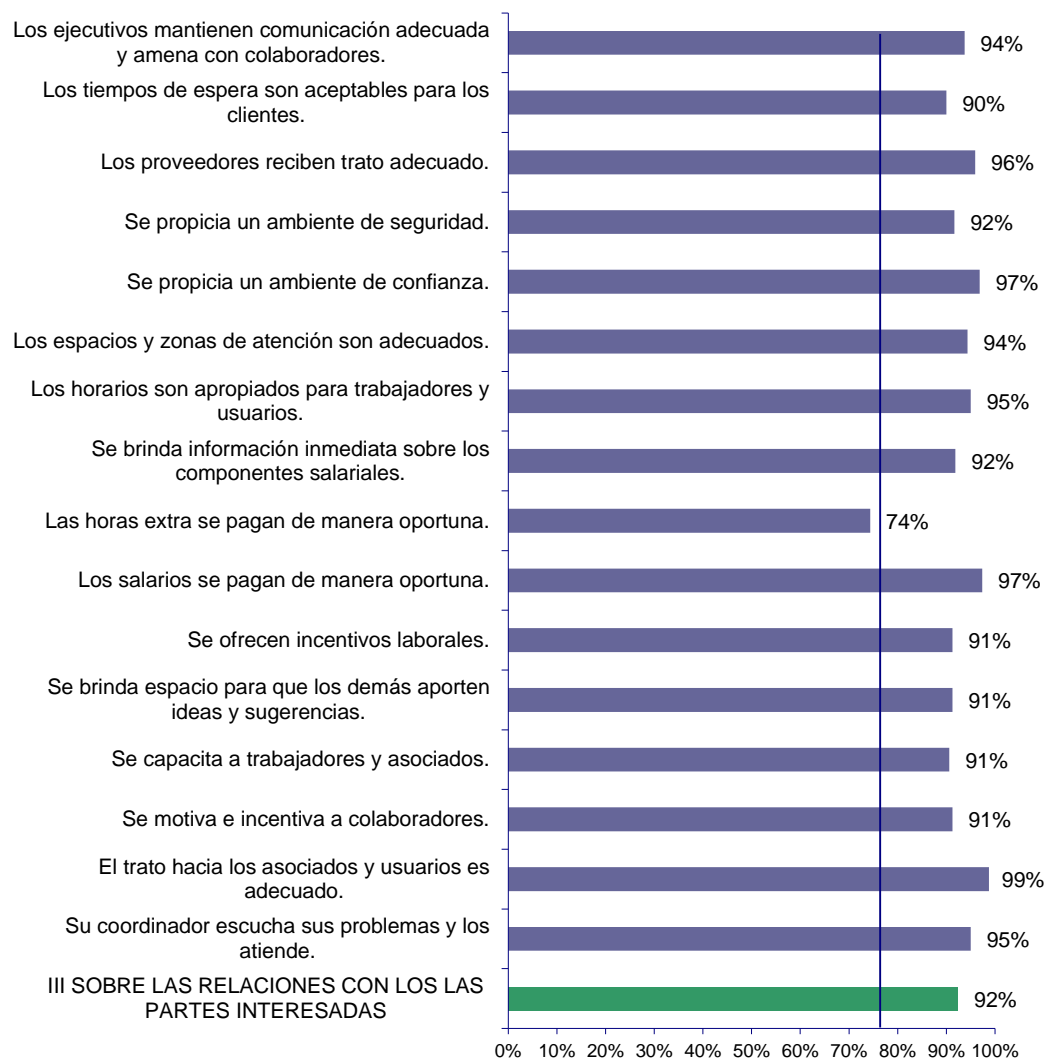


Nota; Elaboración propia 2021

Establecer una comparación con respecto a los resultados obtenidos en la encuesta realizada en el 2008, es posible determinar que no existe ninguna variación con respecto a la encuesta aplicada anteriormente, ya que, los puntos expuestos en esta parte deben mantenerse en el tiempo para evitar cualquier cierre de las instalaciones. Con un 90 % fue posible demostrar que se cumple con la legislación en materia de salud y seguridad. Resulta necesario aclarar que el cumplimiento de las leyes es el principal paso para asegurar la estabilidad de un negocio ya que, se considera indispensable no contar con las obligaciones externas a las cooperativas para la apertura del negocio bajo los lineamientos de cada institución pública, estos entes además de velar por el crecimiento social y económico del país, buscan un bienestar común para sus clientes activos y para los prospectos interesados en mantener negociaciones con las cooperativas. En

muchos casos se considera indispensable contar con una entidad financiera que siga paso a paso las leyes y reglamentos.

Figura 17: Relación de partes interesadas: Encuesta de 2008



Nota: Elaboración propia 2008

Crear una relación entre partes interesadas es una tarea difícil que muchas cooperativas y clientes deben establecer en el tiempo. Considerando los resultados del gráfico anterior es posible conocer con 91 %:

Se motiva e incentiva a colaboradores.

Se capacita a trabajadores y asociados.

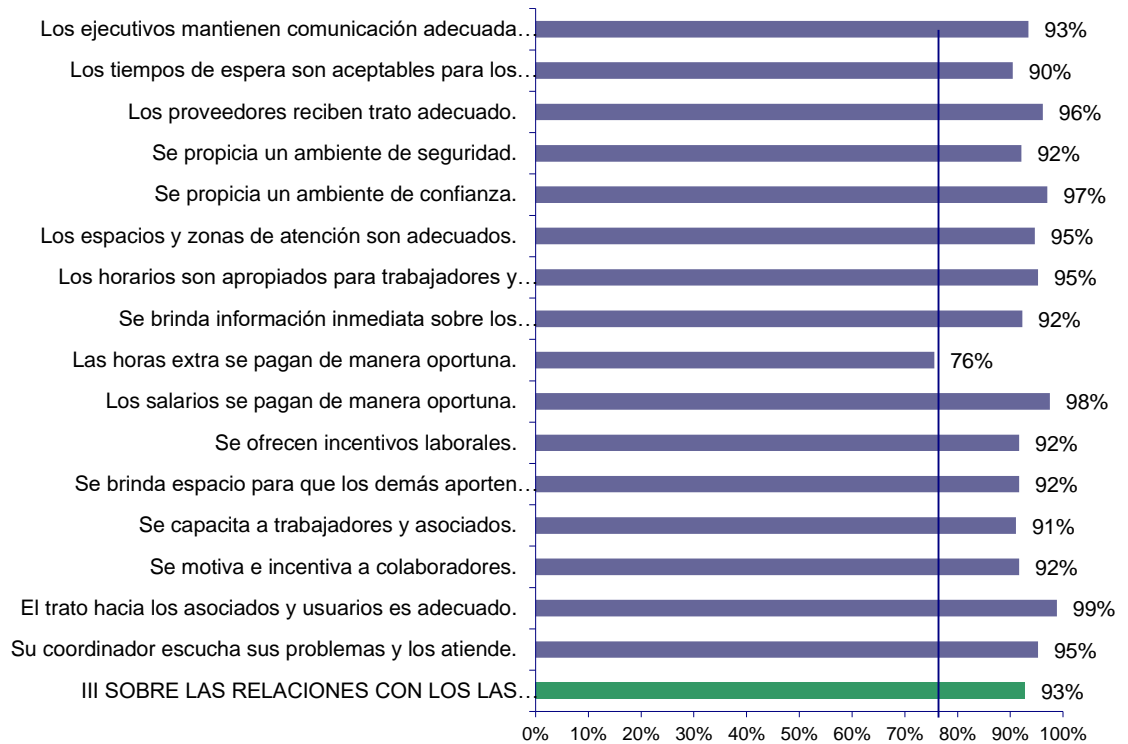
Se brinda espacio para que los demás aporten ideas y sugerencias.

Se ofrecen incentivos laborales.

La gestión de los recursos humanos mantiene una línea de funcionamiento que entiende la importancia de tener colaboradores comprometidos y con sentido de pertenencia. Mantener a los colaboradores en una línea de trabajo en donde cada uno aporte sus conocimientos es sumamente indispensable para que cada área cumpla con los objetivos y metas planteadas. Luego se presenta resultados con variaciones en sus porcentajes con un 94 % se obtuvo que los ejecutivos mantiene una comunicación adecuada y amena con colaboradores, siendo indispensable para la ejecución correcta de algunos procedimientos en donde se precisa un apoyo en equipo, bajo el mismo 94 % es posible establecer con los espacios y zonas de atención son adecuados, es decir, cuentan con todo lo solicitado por salud ocupacional, además de crear una absoluta comodidad para los clientes durante la atención ejercida por el colaborador. Con un 95 % hay dos puntos en donde se demuestra que los horarios son apropiados para trabajadores, usuarios y con respecto a la atención demostrada por colaboradores para escuchar los problemas y atender.

Bajo un 92 % se obtuvo que se propicia un ambiente de confianza, se brinda información inmediata sobre los componentes salariales. Como menor resultado está con un 74 % se demuestra que las horas extras se pagan de manera oportuna. Los puntos mencionados son indispensables para establecer una relación entre el colaborador y la cooperativa, además de generar un compromiso por el cumplimiento de las funciones ya que, finalmente cada persona labora con las expectativas de recibir una retribución económica a final de cada jornada laboral.

Figura 18: Relación de partes interesadas: Encuesta de 2021



Nota: Elaboración propia 2021

Al establecer una comparativa con respecto a la encuesta realizada en el 2008, se encuentran diferencias en los siguientes puntos:

Los ejecutivos mantienen comunicación adecuada y amena con colaboradores con un 93 %.

Los espacios y zonas de atención son adecuados con un 95 %

Las horas extra se pagan de manera oportuna con un 76 %.

Los salarios se pagan de manera oportuna con un 98 %

Se ofrecen incentivos laborales con un 92 %

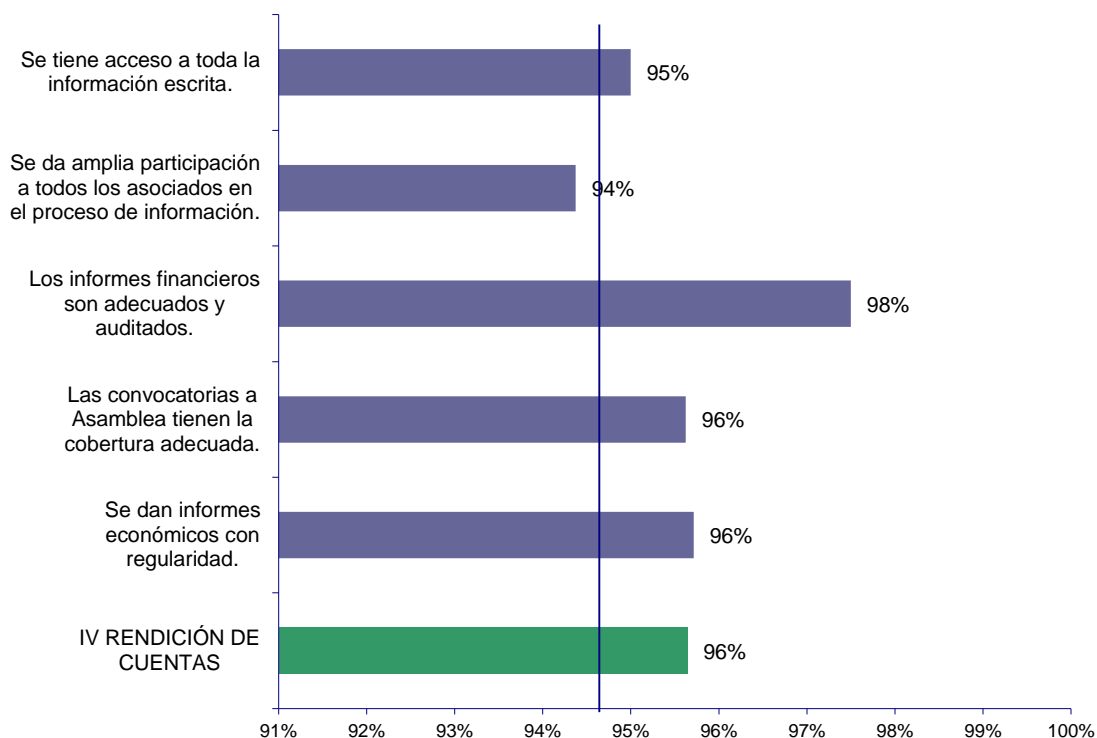
Se brinda espacio para que los demás aporten ideas y sugerencias con un 92 %

Se motiva e incentiva a colaboradores con un 92 %

Todos los puntos mencionados demostraron una variación mínima entre la encuesta anterior, por lo tanto, es posible relacionar que las disposiciones presentan dicha variación debido a las distintas situaciones del país a nivel económico en donde se afectaron de gran forma el fluido económico de las empresas y las

cooperativas no son la excepción. Aunque se desarrollan programas de riesgos económicos hay puntos que presentarán una variación definitiva ya que, el entorno afecta directo lo interno de cualquier negocio. Con respecto a los otros puntos no hubo variación alguna.

Figura 19: Rendición de cuentas: Encuesta de 2008

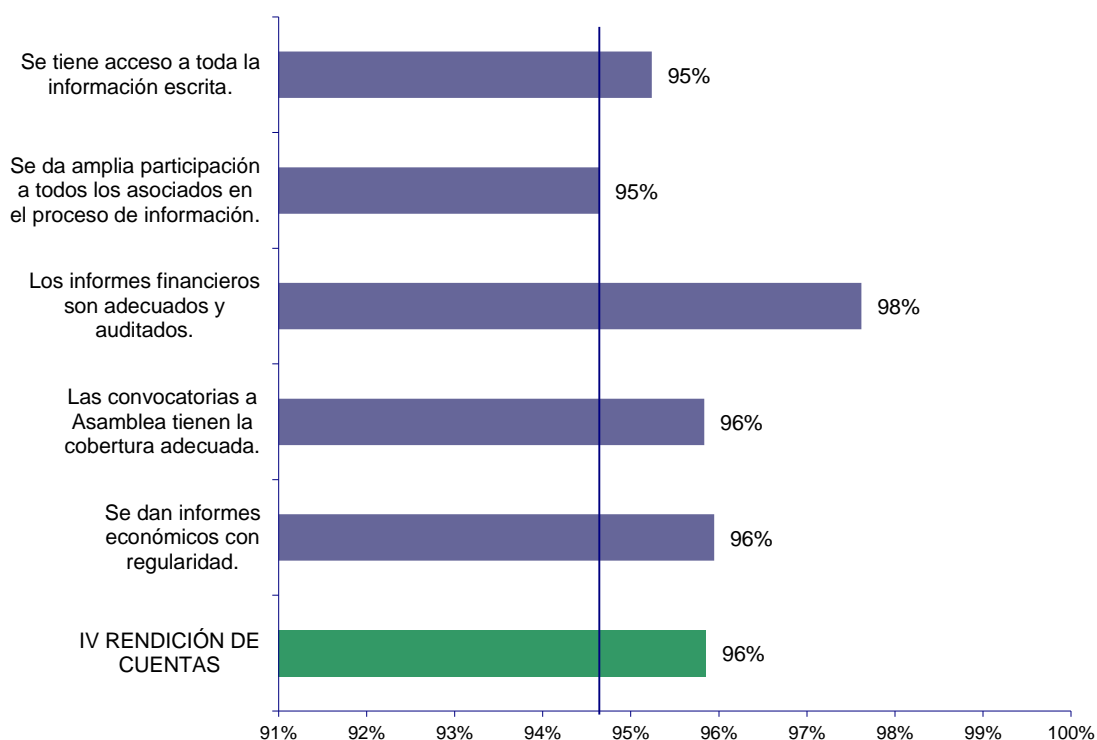


Nota: Elaboración propia 2008

La rendición de cuentas es un procedimiento que las cooperativas realizan a nivel externo e interno, según el gráfico anterior demuestra un 96 % en las convocatorias a Asamblea tienen la cobertura adecuada y en la entrega de informes económicos con regularidad. Con esto es posible establecer una línea de tiempo entre cada etapa del procedimiento desde dinero que se percibe y se entrega a los clientes, luego un 94 % una ampliación de participación a todos los asociados en el proceso de información, estos solicitan un informe un informe que se compara de forma directa con los estados financieros de la cooperativa en donde se indaga cada una de las cuentas contables y se justifica con e 95 % que menciona el acceso a toda la información escrita. Por último. Un 98 % para los informes financieros son adecuados y auditados, todo se logra debido a la participación de una empresa

externa o bien de un departamento encargado de realizar auditorías internas bajo la intención de analizar cada parte de la empresa, en procesos, personal, reducción de cuentas contables o bien automatización de los procedimientos para un mejor control, al final de dicha auditoría se entrega un reporte con todas las “pruebas” o “comprobantes” ya sea para justificar hallazgos o bien para reafirmar los procesos actuales.

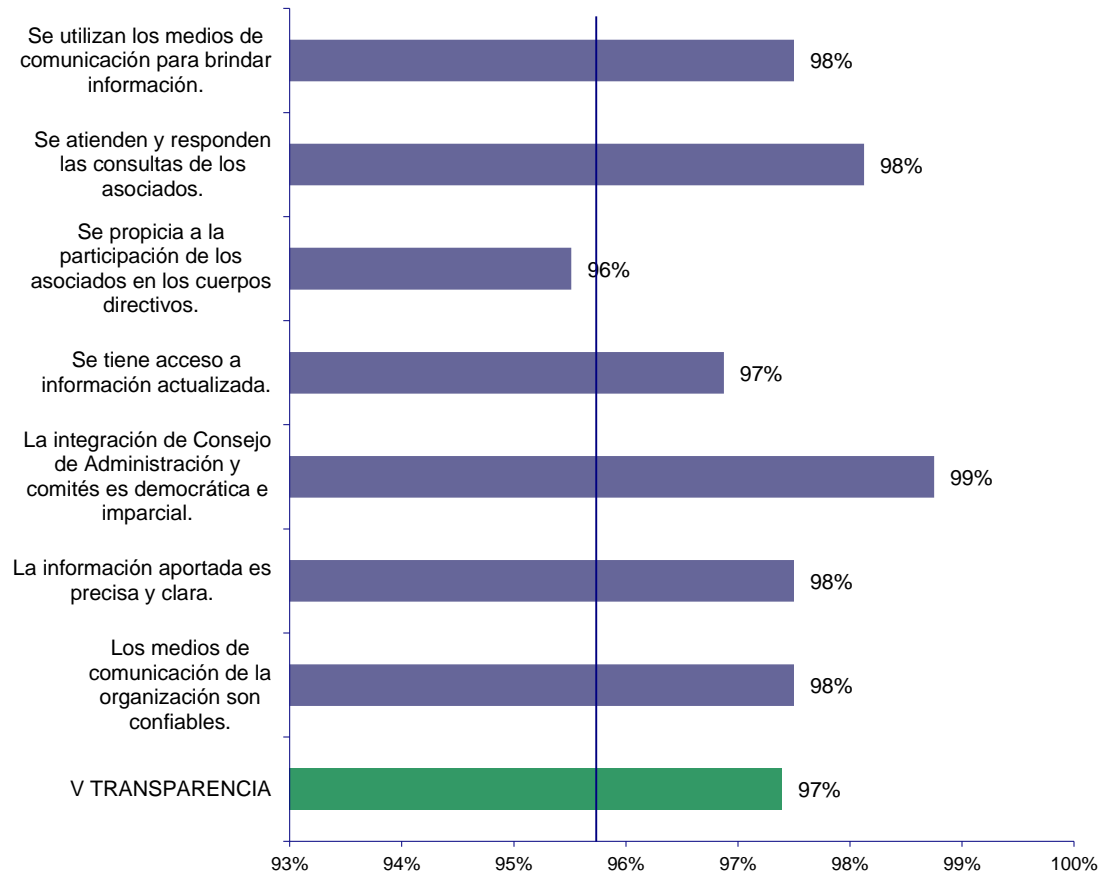
Figura 20: Rendición de cuentas: Encuesta de 2021



Nota: Elaboración propia 2021

En la encuesta aplicada para este año, las variaciones comparando la encuesta del 2008, demuestran un cambio de 95 % para la opción “se da amplia participación a todos los asociados en el proceso de información”, dicho porcentaje presenta un aumento, es decir, una mejoría con la inclusión de los miembros con intereses directos en las cooperativas, siendo una forma de demostrar la transparencia de las cooperativas con respecto a sus procedimientos, normativas y cuidando de la ética profesional. La rendición de cuentas es una forma de aportar seguridad y confianza a todas las personas involucradas con la cooperativa.

Figura 21: Transparencia: Encuesta de 2008



Nota:: Elaboración propia 2008

La transparencia es un requisito de las cooperativas para la prestación de servicios, obtención de productos y participación como asociados, resulta indispensable generar lazos con el exterior a partir de la transparencia. El gráfico anterior demuestra 98 % para:

Se utilizan los medios de comunicación para brindar información.

Se atienden y responden las consultas de los asociados.

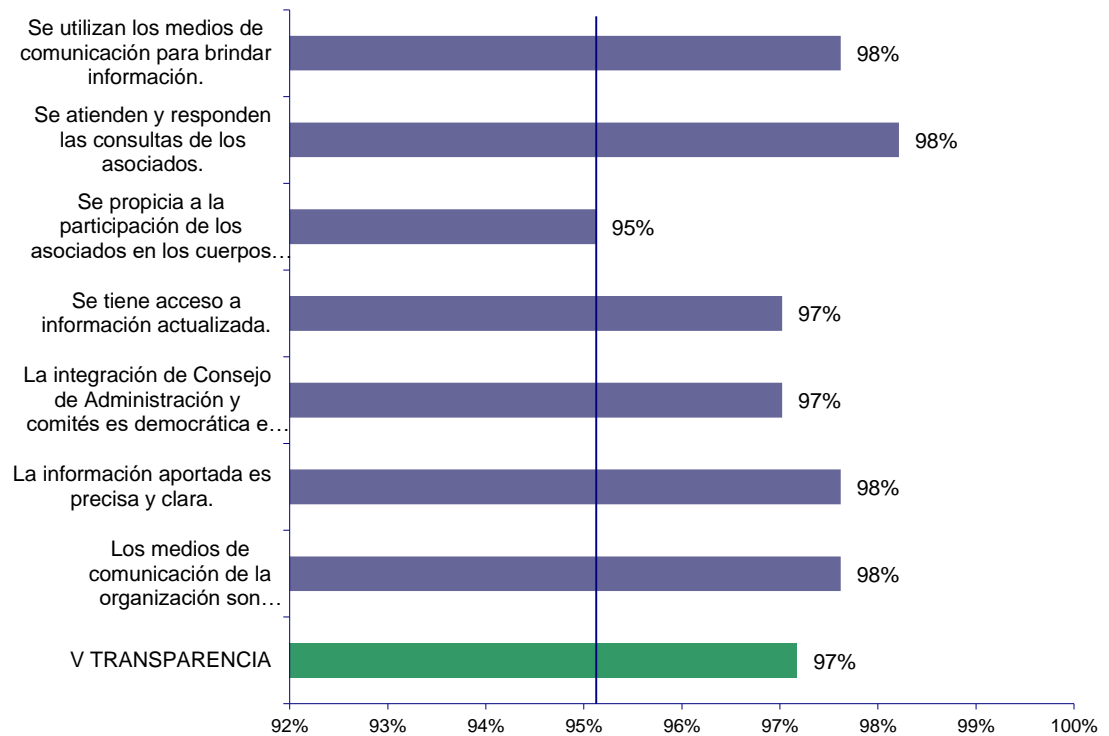
La información aportada es precisa y clara.

Los medios de comunicación de la organización son confiables.

Las opciones anteriores indican la cercanía que mantienen las cooperativas con los medios de comunicación en donde lo primordial es brindar información que aclare datos necesarios para los asociados, además es importante que la información tenga una base comprobable, precisa y clara. Por otro lado, con un 97

% se tiene acceso a información actualizada. Para un 96 % se propicia a la participación de los asociados en los cuerpos directivos, estos espacios permiten desarrollar en mutuo acuerdo decisiones que representarán mayores beneficios en el futuro de las cooperativas o bien cuando se precisa de un dinero para el apoyo de la comunidad.

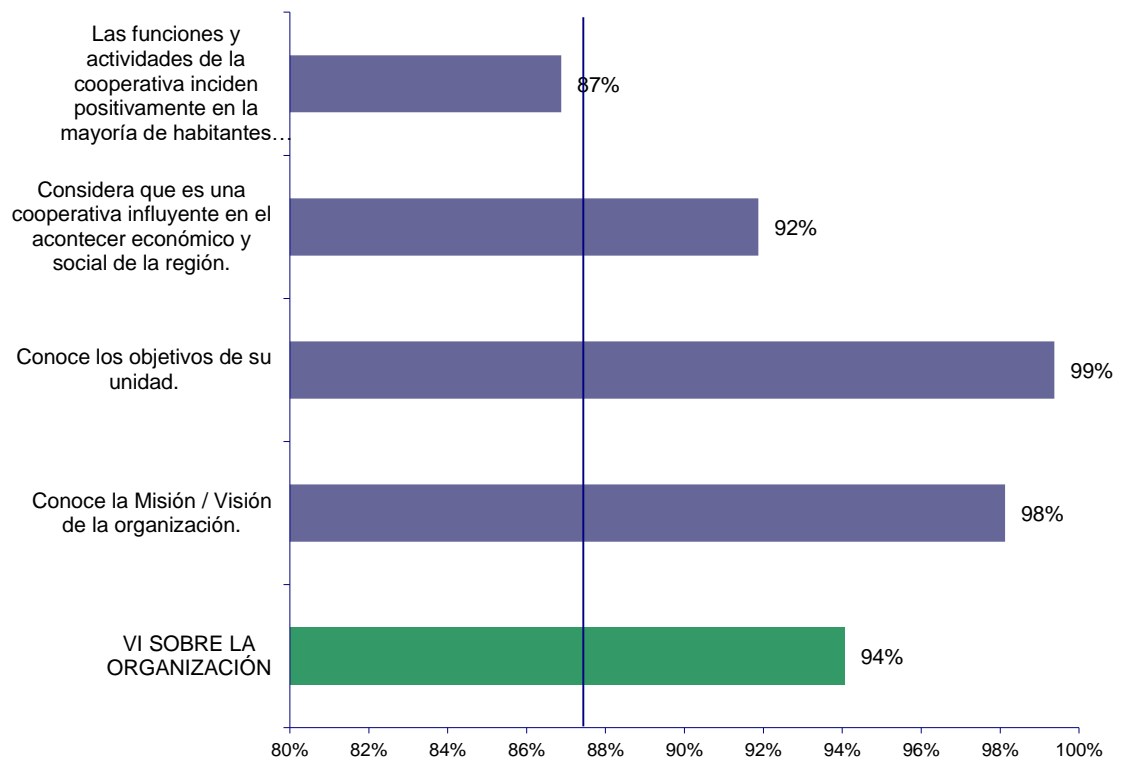
Figura 22: Transparencia: Encuesta de 2021



Nota: Elaboración propia 2021

En la encuesta aplicada el 2021, la variación se presenta con un 95 % se propicia a la participación de los asociados en los cuerpos directivos, luego una diferencia de un 2 % para la integración de Consejo de Administración y comités es democrática e imparcial con un 97 %. En la aplicación de la encuesta las variaciones se presentan por los constantes cambios en búsqueda de la mejora continua, es decir, los asociados pueden variar al igual que las situaciones, sin embargo, la transparencia permite dichos cambios, ya que, esto significa que nada está declarado de manera indefinida.

Figura 23: Sobre la organización: Encuesta de 2008



Nota: Elaboración propia 2008

En una organización cada proceso, colaborador, cumplen una función que permite el correcto funcionamiento de la cooperativa, es por eso, que resulta importante conocer sobre la organización:

Un 87 % para las funciones y actividades de la cooperativa inciden positivamente en la mayoría de los habitantes del cantón.

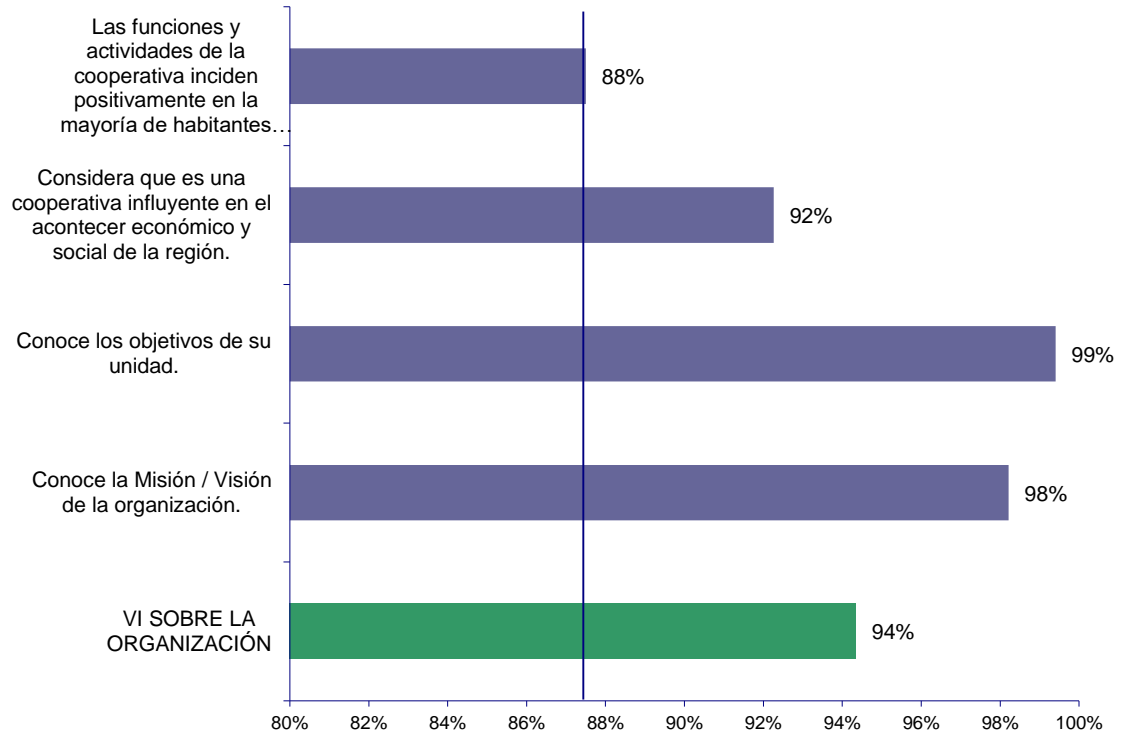
El 92 % considera que es una cooperativa influyente en el acontecer económico y social de la región

El 99 % conoce los objetivos de su unidad

Un 98 % conoce la misión y visión de la organización

Es de suma importante conocer cada punto mencionado, sugiere tranquilidad que casi todos mantengan presentes los objetivos, el reconocimiento del perfil empresarial ante la sociedad y el hecho que las cooperativas cumplan un perfil positivo en donde se desarrollan con la intención de generar mayores recursos.

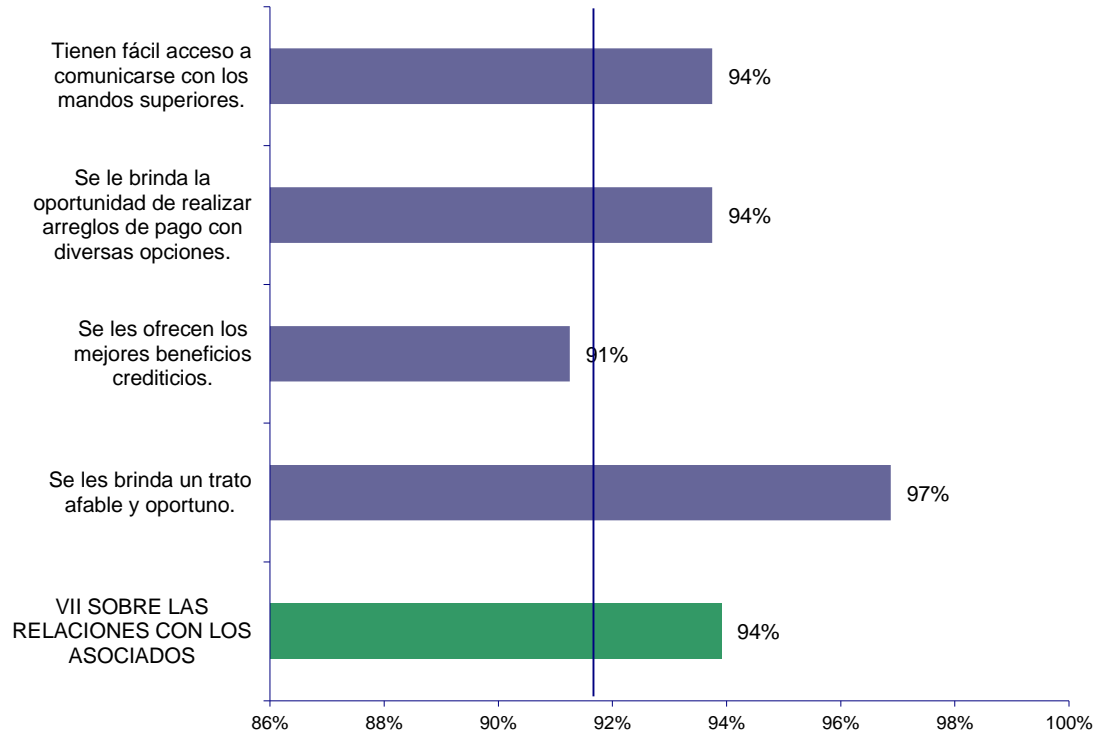
Figura 24: Sobre la organización: Encuesta de 2021



Nota: Elaboración propia 2021

Sobre la encuesta aplicada el 2021 se presenta una variación con 1 % en aumento para las funciones y actividades de la cooperativa inciden positivamente en la mayoría de los habitantes, lo cual significa que se considera útil y necesaria la participación de las cooperativas en proyectos que representen un movimiento económico local reflejado a nivel nacional. Cada aporte es una posibilidad de mejorar como país, Costa Rica mantiene compromisos financieros que deben ser cubiertos, por lo tanto, generar herramientas por medio de los productos, posibilidades y servicios de las cooperativas es una opción para mantener la economía activa y en constante rotación.

Figura 25: Relación con los asociados: Encuesta de 2008



Nota: Elaboración propia 2008

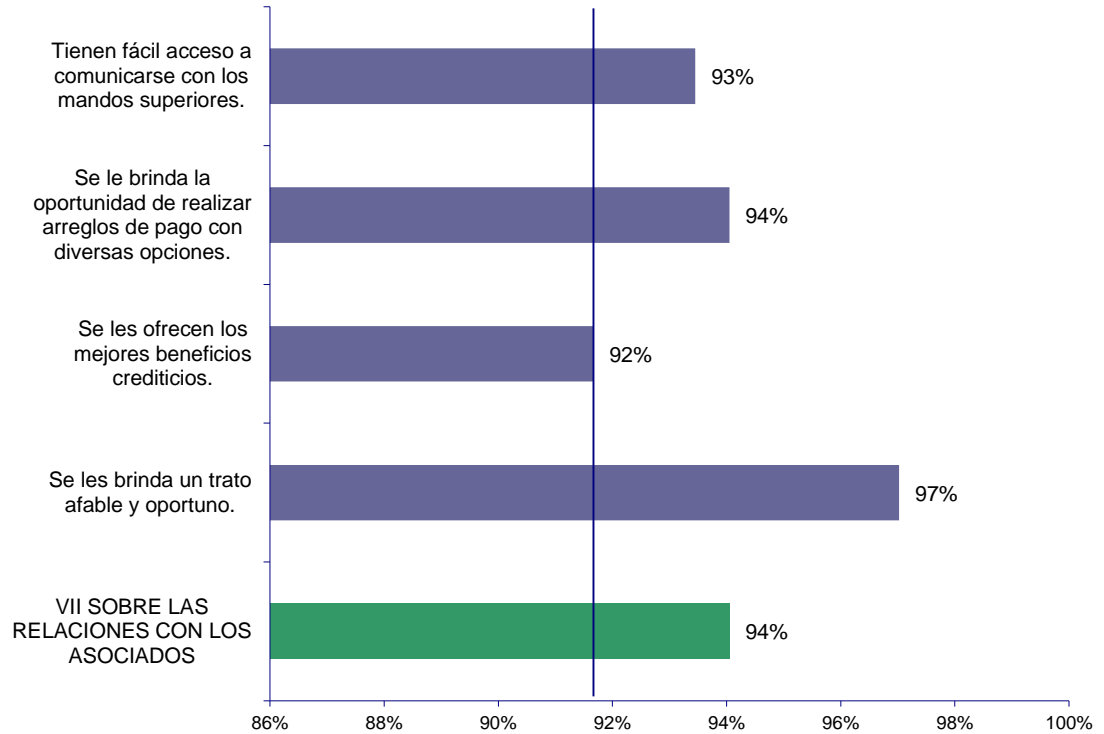
Los lazos comunicativos entre las cooperativas y los asociados son el resultado de buenas relaciones, en el gráfico anterior se presenta un 94 % para:

Tienen fácil acceso a comunicarse con los mandos superiores.

Se le brinda la oportunidad de realizar arreglos de pago con diversas opciones.

Se entiende como altos mandos a los ejecutivos que tiene mayor toma de decisiones con respecto a las condiciones de los productos activos que mantiene el asociado con la cooperativa, es importante analizar el entorno e indagar el posible atraso de los compromisos monetarios por parte de los asociados, en estos casos las cooperativas aplican estrategias en donde ambas partes mantengan la relación y el flujo de efectivo no se paralice sino, sea menor pero continuo.

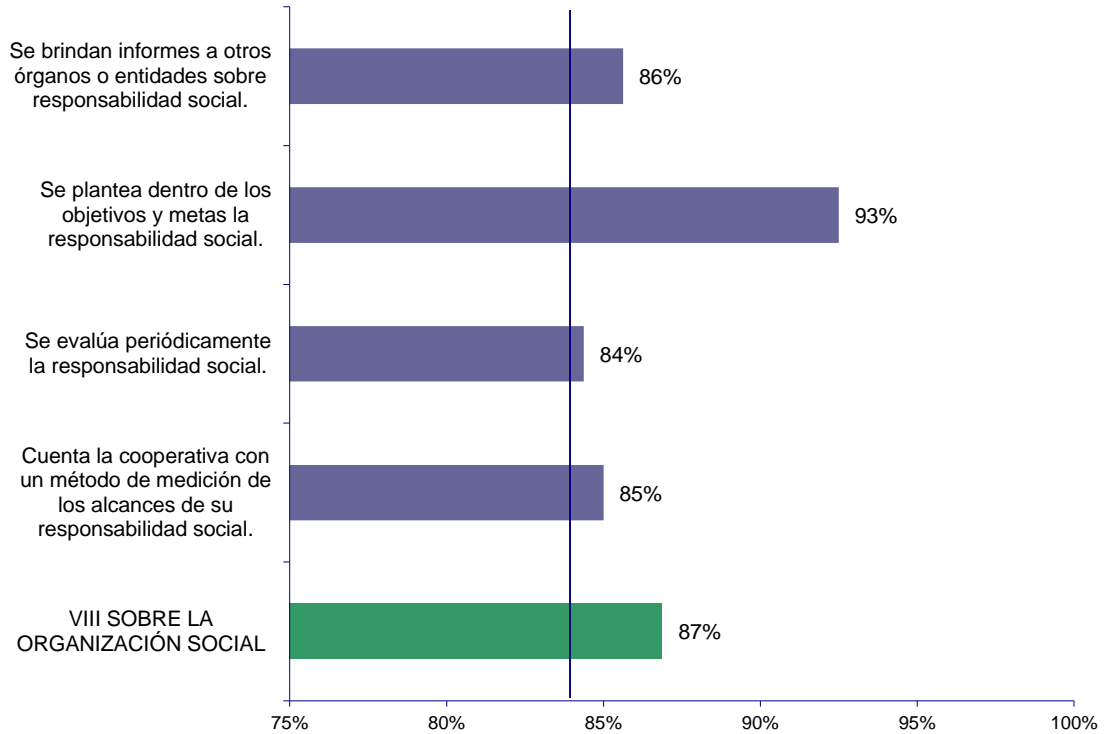
Figura 26: Relación con los asociados: Encuesta de 2021



Nota: Elaboración propia 2021

En el gráfico anterior es posible establecer la necesidad de comunicación que debe existir entre las cooperativas y los asociados, con respecto a la encuesta del 2008 se presenta una variación en tienen fácil acceso a comunicarse con los mandos superiores disminuyó un 1 %, ya que para esta los resultados son un 94 % y para se le ofrecen los mejores beneficios crediticios aumento un 1 %, según los resultados del gráfico se obtuvo un 92 %. Todo lo mencionado se relaciona con la necesidad de estar en constante actualización, ofrecer productos crediticios con mayor atracción para el crecimiento del asociado que lo obtenga y de esa manera generar mayores beneficios en términos personales, familiares, sociales, nivel país y todos aquellos que se consideren como una oportunidad para el posicionamiento y mejoramiento continuo.

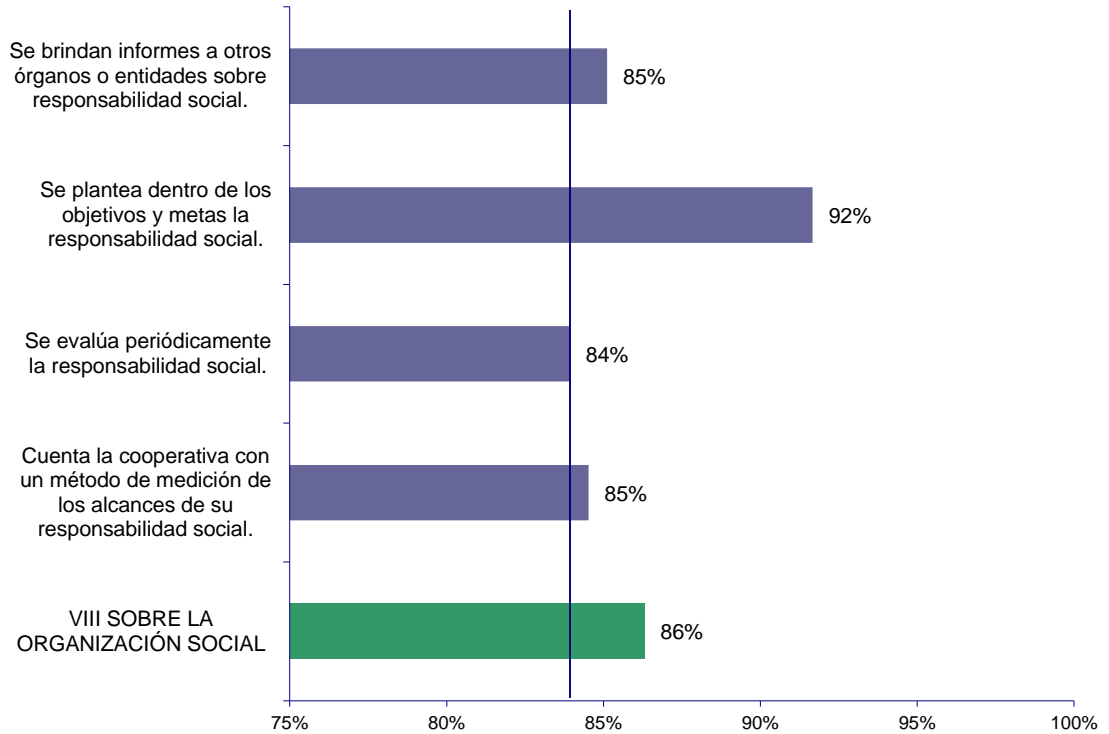
Figura 27: Sobre la organización social: Encuesta de 2008



Nota: Elaboración propia 2008

Cada institución activa en la sociedad del país debe organizarse con la intención de mejorar el entorno y todo esto se logra por medio del acompañamiento de otras entidades, aunque esto implique una constante rendición de cuentas e intervención para la aplicación correcta de los procedimientos. Los resultados obtenidos según el gráfico anterior, demuestra con un 86 % que se brindan informes a otros órganos o entidades sobre responsabilidad social, un 93 % se plantea dentro de los objetivos y metas de la responsabilidad social, un 84 % para la evaluación periódica de la responsabilidad social.

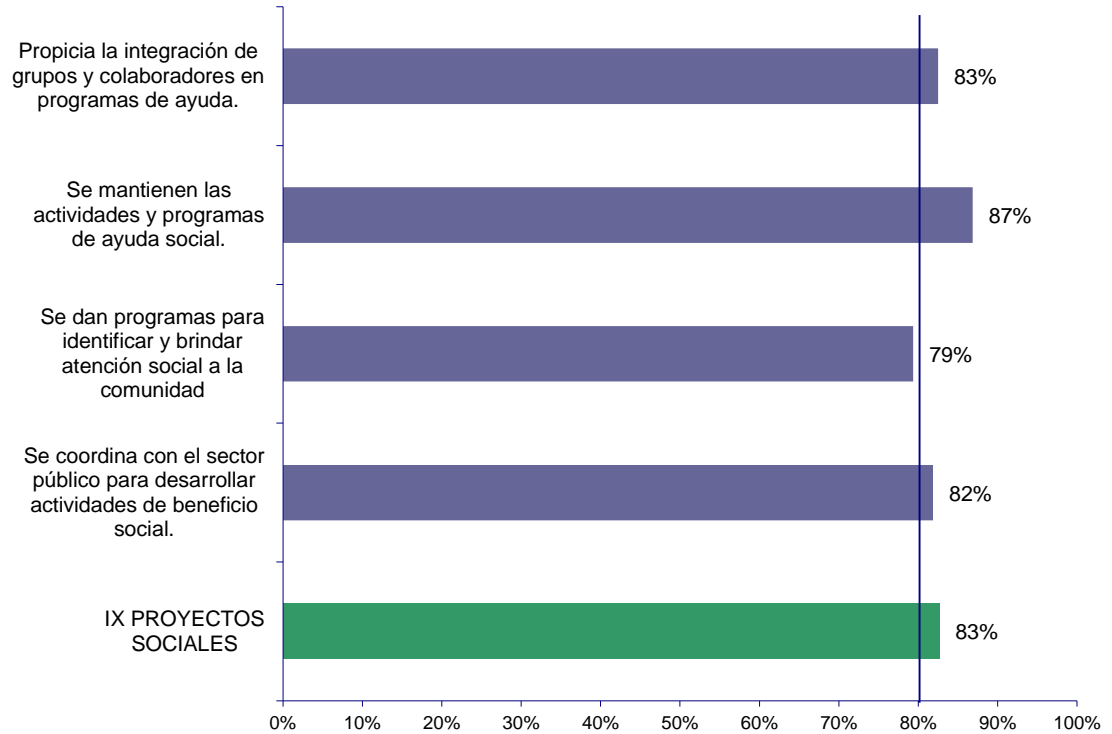
Figura 28: Sobre la organización social: Encuesta de 2021



Nota: Elaboración propia 2021

Al realizar una comparación entre la encuesta 2008 y la aplicada en el 2001 se determina que un 85 % brindan informes a otros órganos o entidades sobre responsabilidad social, un 92 % plantea dentro de los objetivos y metas la responsabilidad social, ambos resultados indican una participación mayoritaria de los participantes, por lo tanto, se confirma que las cooperativas mantienen un compromiso con la sociedad. También un 84 % para evaluar de manera regular la responsabilidad social, 85 % en donde se demuestra la capacidad que mantienen las cooperativas para medir los alcances en la responsabilidad social.

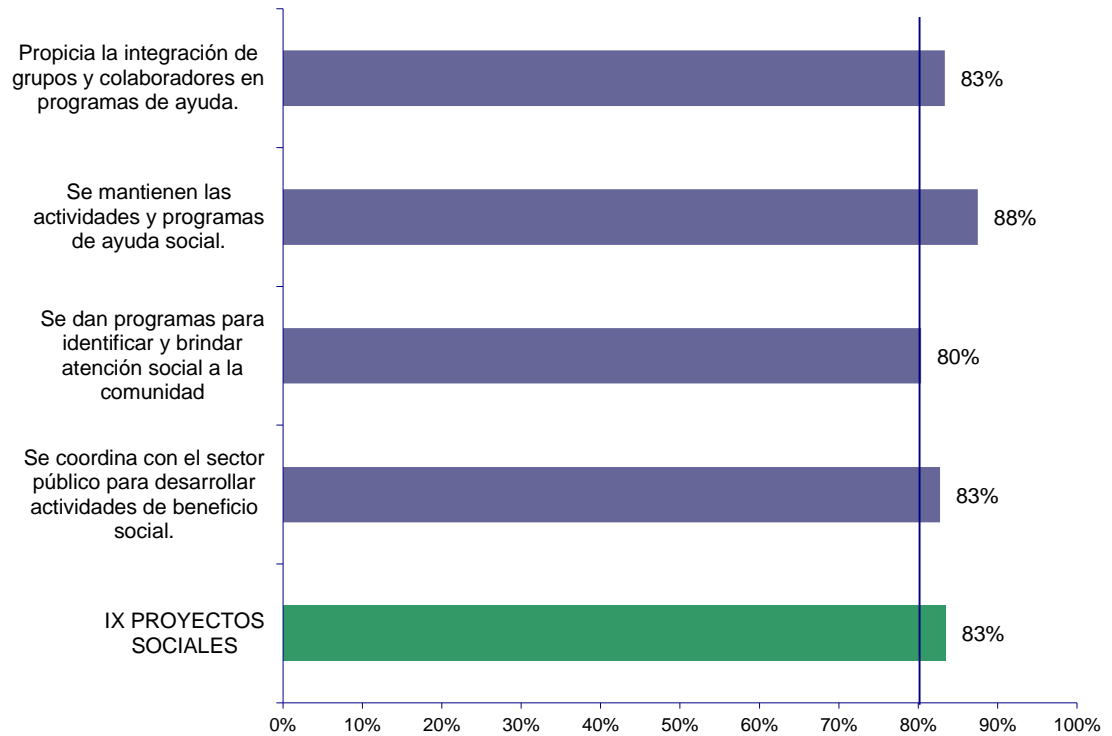
Figura 29: Proyectos sociales: Encuesta de 2008



Nota: Elaboración propia 2008

Los proyectos sociales son labores realizadas en beneficio de la comunidad, una institución específica o grupo de personas externas que precisan de apoyo económico. Con respecto a los resultados obtenidos un 83 % indicó que se propicia la integración de grupos y colaboradores en programas de ayuda, 87 % menciona el hecho de mantener las actividades y programas de ayuda social. También un 79 % reconoce que se dan programas para identificar y brindar atención social a la comunidad, 82 % indica la coordinación existente con el sector público para el desarrollo del beneficio social. Generalmente, se establecen campañas por un periodo de tiempo en donde la intención es recoger recursos y apoyar a instituciones específicas bajo la intención de proporcionar bienestar social.

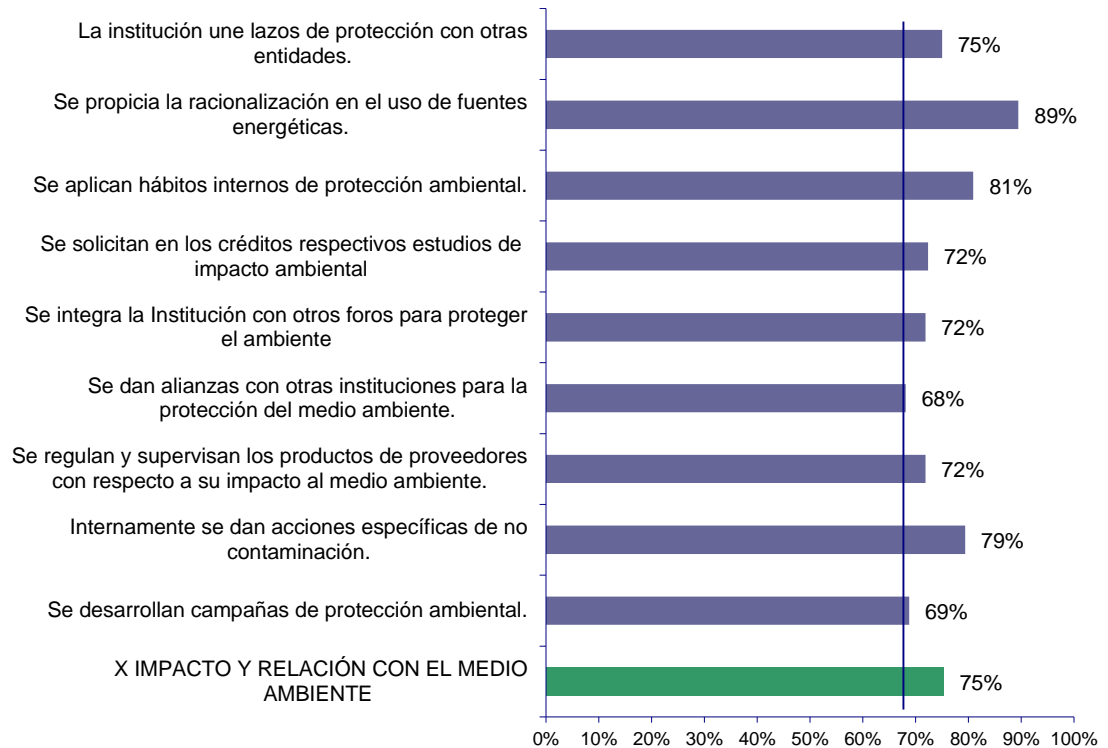
Figura 30: Proyectos sociales: Encuesta de 2021



Nota: Elaboración propia 2021

En la aplicación de la encuesta realizada en el año 2021 se obtuvo los resultados en donde se demuestra una variación con un 83 % aumentado un 1 % con respecto a la integración de grupos y colaboradores en programas de ayuda, este punto es importante, ya que, conforme el tiempo se reconoce la labor de las cooperativas a nivel comunidad, otra variación se presenta con un 88 % y 80 % en las opciones de mantener las actividades y programas de ayuda social y dar programas para identificar y brindar atención social a la comunidad. Los puntos con aumentos son en función de la comunidad, por lo tanto, se justifica dicha variación ya que, conforme el paso del tiempo se precisa una mayor intervención de las cooperativas debido a la ausencia económica en grupos sociales marginados o bien que tiene posibilidades de crecimiento bajos. Generalmente, la elección para el apoyo social resulta difícil ya que, todas son importantes, todas tienen necesidades grandes, sin embargo, debido a lo mencionado el papel del Consejo de Administración es indispensable para la toma de decisiones.

Figura 31: Impacto al medio ambiente: Encuesta de 2008



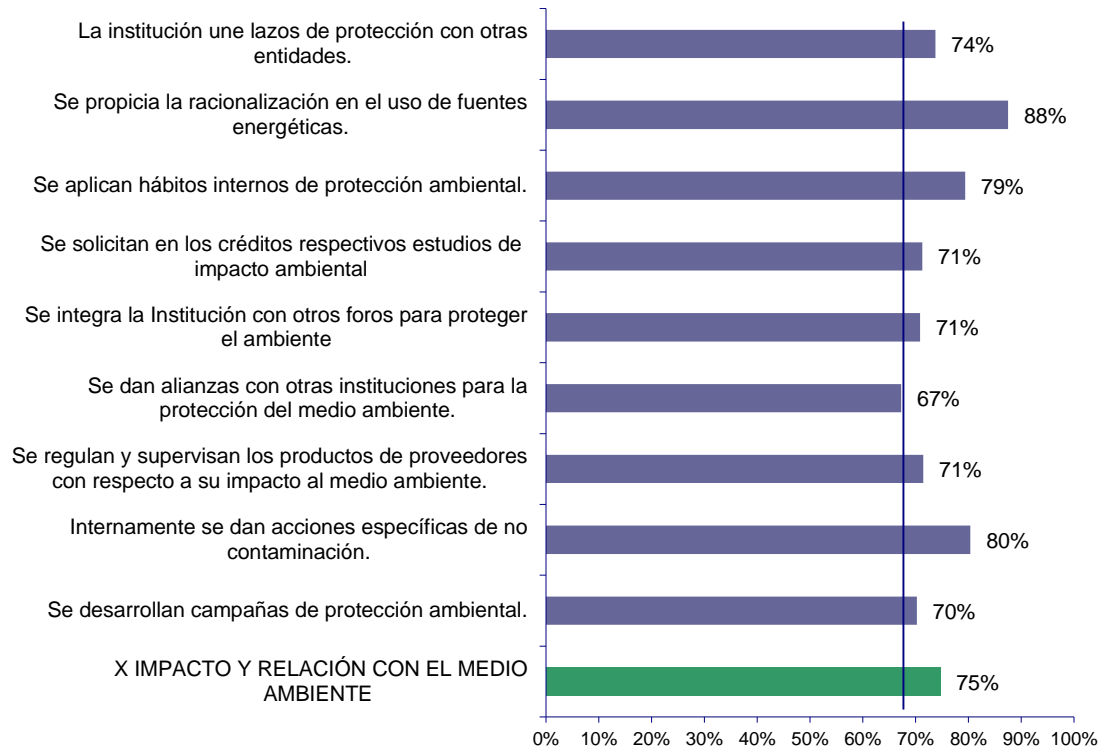
Nota: Elaboración propia 2008

Con respecto al impacto ambiental se busca la automatización de procesos para reducir la huella en el medio ambiente, el gráfico anterior demuestra los porcentajes en donde las cooperativas intervienen o trabajan de manera conjunta con organizaciones que cuidan de la naturaleza y su entorno:

Con un 72 % se solicitan en los créditos respectivos estudios de impacto ambiental, se integra la Institución con otros foros para proteger el ambiente y se solicitan en los créditos respectivos estudios de impacto ambiental.

Se establecen procesos en donde se indagan detalles del impacto social y ambiental de un negocio en donde la cooperativa desembolsara aportes económicos, sin embargo, dentro de las estipulaciones de los contratos se solicita mayor consciencia ambiental para los asociados, e incluso es una razón de rechazo de la solicitud.

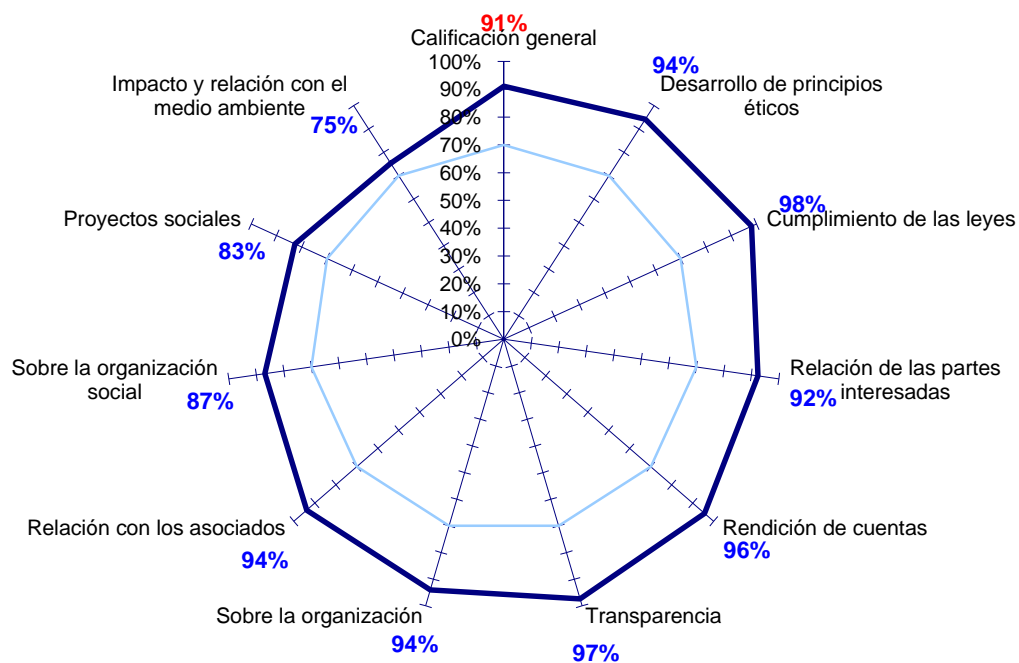
Figura 32: Impacto al medio ambiente: Encuesta de 2021



Nota: Elaboración propia 2021

En la aplicación de la encuesta del 2021 se presenta una variación en las alianzas con otras instituciones para la protección del medio con un 67 %, cada día surgen interesados por la protección del medio ambiente, las cooperativas se las ingenian para establecer relaciones y apoyar programas de protección, Luego otra variación se presenta con un 80 % para las acciones específicas de no contaminación y por último, se detalla un 70 % en el desarrollo de campañas de proyección ambiental, en esta encuesta se presenta un aumento, esto responde a que los asociados y el entorno mantiene mayor consciencia sobre la importancia que representa el medio ambiente para la existencia del ser humano y todo el entorno.

Figura 33: Valoración general: Encuesta de 2008



Nota: Elaboración propia 2008

Considerando los resultados generales de las encuestas realizadas se obtienen como datos finales:

Con una calificación general de un 91 % de todos los puntos evaluados en la encuesta.

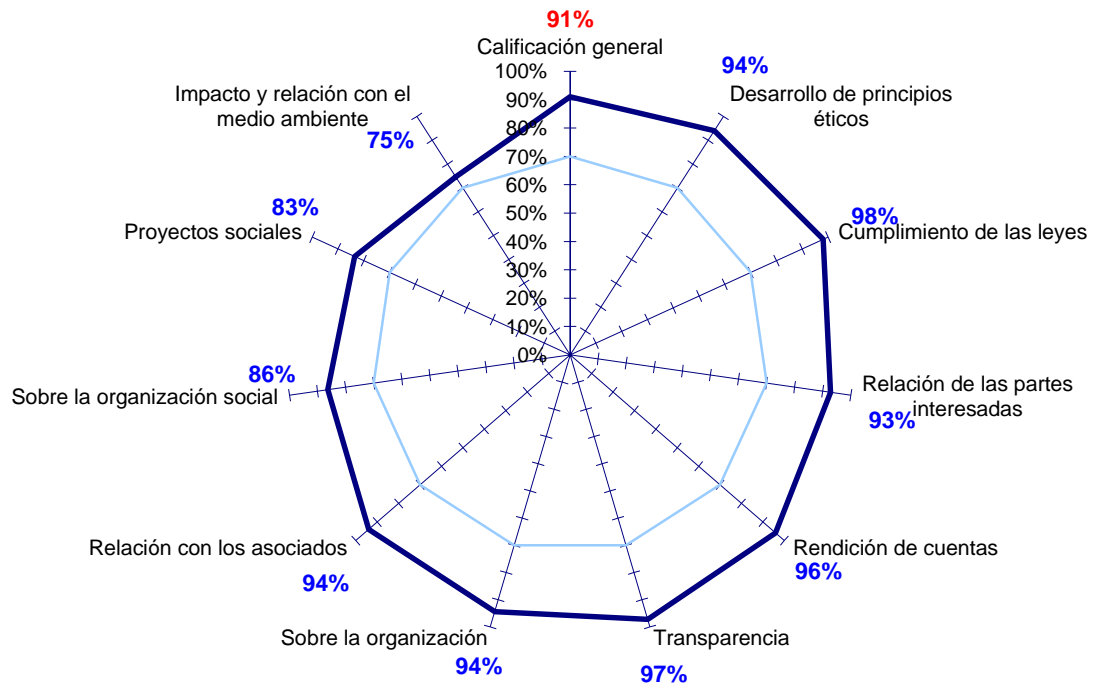
En los resultados con mayor relación entre ellos están 94 % sobre la organización social, sobre la organización de las cooperativas y desarrollo de los principios éticos.

Luego con diferencias entre 1-2% se obtuvo un 98 % cumplimiento de leyes, 96 % rendición de cuentas, 97 % transparencia.

Por último, con un 83 % para los proyectos sociales, 87 % sobre la organización social y un 75 % para el impacto y relación con el medio ambiente.

Entre los puntos más altos las cooperativas cumplen con todo lo establecido por la ley cuidando los aspectos varios relacionados con la responsabilidad social en donde su manejo se debe desarrollar bajo la transparencia y siguiendo los principios éticos.

Figura 34: Valoración general: Encuesta de 2021



Nota: Elaboración propia 2021

Considerando los resultados generales de las encuestas realizadas se obtienen como datos finales:

Con una calificación general de un 91 % de todos los puntos evaluados en la encuesta, esta presenta diferencias con respecto a la encuesta anterior, por lo tanto, los puntos de discriminación aplicados se caracterizan por su efectividad y por el hecho de demostrar las variaciones.

Bajo un 94 % se determina que las cooperativas mantienen relación con los asociados, buen conocimiento sobre la organización, desarrollo de principios éticos.

Con un 98 % cumplimiento de las leyes, este se mantiene en ambas encuestas, 96 % rendición de cuentas, 97 % transparencia.

Por último, con un 86 % y 83 %; buena organización y proyectos sociales. Ambos puntos actúan en conjunto y generan beneficios a la sociedad. Mismo resultado de un 75 % para el impacto y relación con el medio ambiente.

CAPITULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Mediante la interpretación de los resultados del presente trabajo final de investigación aplicada, de acuerdo a la información presentada en los diferentes capítulos evidenciados por los instrumentos referidos, llegamos a las siguientes conclusiones:

Que el 100% de las cooperativas de ahorro y crédito que ofrecen sus servicios en Ciudad Quesada, muestran resultados positivos en torno a la percepción de los entrevistados de una excelente gestión económica, social y ambiental.

Que las cooperativas utilizan estrategias siguiendo los principios éticos que determinan la importancia de cerrar negociaciones sin ningún tipo de acción corrupta.

Fue posible determinar que se utilizan procedimientos de control para evitar acciones corruptas por parte de los colaboradores y esto es posible ya que, existen varios filtros antes de llegar al final de una decisión. En este caso se disponen de informes continuos entregados a los entes encargados del manejo del área.

En las encuestas aplicadas fue posible determinar la importancia de la legitimación de capitales ya que, para las cooperativas es un principio que da lugar a la transparencia en las negociaciones.

Se concluyó sobre el cumplimiento de leyes que las cooperativas se rigen por medio de un marco jurídico, cumplimiento de las responsabilidades con las municipalidades, los derechos laborales, de seguridad y salud, siendo aspectos importantes para una correcta ejecución de servicios. Ambas encuestas exponen la importancia de mantener toda la documentación en orden.

Es importante detallar la relación de las partes interesadas en donde se mencionan; ejecutivos, proveedores, colaboradores, estos juegan un papel importante dentro de las cooperativas ya que, están a disposición de los asociados con la intención de brindar un espacio y un servicio agradable y competitivo.

Acerca de la rendición de cuentas, se concluye que para la transparencia de la información y las funciones de las cooperativas se dispone con un acceso

completo para toda la información relacionada con movimientos de fondos, documentación, todo también se somete a auditorías periódicas. En las encuestas demuestran que la participación de todos los involucrados es positiva y cada uno cumple sus funciones de manera activa con la intención de efectuar rendiciones de cuentas bajo coberturas adecuadas.

Con respecto a la transparencia se concluye que es importante mantener canales de comunicación en donde la información sea clara y precisa ya que, en muchos casos surgen dudas por parte de los asociados, estas deben ser aclaradas sin omitir detalles que perjudiquen a la parte asociada con la cooperativa. También se encontró que la información es constantemente actualizada y controlada por el Consejo de Administración y comités en donde la selección se ejecuta democrática e imparcialmente.

Acerca de la organización se concluye que las funciones y actividades de la cooperativa son percibidas por la comunidad y asociados de manera positiva, sienten una oportunidad de crecimiento económico.

También se encontró que es indispensable conocer los objetivos de la cooperativa en este caso por parte de los colaboradores, tener claras la misión y visión. Las encuestas determinan un conocimiento en positivo sobre la organización y la percepción de esta.

Se concluye que resulta importante el involucramiento de las cooperativas por participar en actividades, proyectos amigables con el ambiente, en donde se reconozca la importancia del entorno y que cada acción tomada trae grandes beneficios según la responsabilidad social.

Por otra parte, con respecto a los proyectos sociales las cooperativas están en constante apoyo para grupos con riesgo social ya que, se pretende erradicar o disminuir de alguna forma todo aquello que represente un riesgo social.

Considerando la valoración general aplicada se determinó que dentro de las encuestas los principales aspectos son cumplimiento de leyes ya que, es la única forma de funcionar sin ningún tropiezo organizacional. Contrario al impacto y relación con el medio ambiente, aunque los esfuerzos son continuos en comparación con los otros aspectos sigue teniendo una menor representación.

Para concluir con las entrevistas aplicadas se obtuvo información relacionada con las metodologías aplicadas durante la organización de una cooperativa considerando sus productos y servicios, en este caso los métodos GRI y ACI fueron los más mencionados.

Es importante visualizar que la percepción más baja en el estudio de investigación la representó la relación con el medio ambiente, y comparativamente tanto el año 2008 como el año 2021, dicho indicador fue el más bajo, manteniéndose en el mismo porcentaje de percepción, sin que se visualizara alguna mejora en el mismo.

Otra conclusión es la reitera preocupación de los entrevistados en el tema de talleres y capacitación con la finalidad de prevenir acciones de corrupción, siendo una constante en ambas encuestas.

5.2 RECOMENDACIONES

En las recomendaciones se consideran aspectos de mejora o bien con la intención de generar interés en otros investigadores. Generalmente son un principio a grandes hallazgos que permiten conocer más información de puntos específicos mencionados en otra investigación.

Es recomendable el fortalecimiento de las estrategias y programas de información y divulgación, ya que, la comunicación en muchos casos a pesar de ser clara no se presenta en el tiempo adecuado.

Con respecto a la rendición de cuentas, se percibe que la información escrita brindada a través de los informes anuales económicos y de gestión es buena; no obstante, se recomienda fortalecer la información a las personas asociadas y clientes en el tema de responsabilidad social.

En el tema de organización social se recomienda fortalecer los procesos de evaluación del impacto de la responsabilidad social y la periodicidad de dichos informes.

Se recomienda que todas las cooperativas definan una metodología de gestión, seguimiento y evaluación en la responsabilidad social cooperativa, pues no se evidenció en todas las cooperativas del estudio dicho método.

Se sugiere continuar trabajando bajo los principios éticos y la transparencia ya que de no realizarse podría generar riesgos operativos, financieros, legales, de imagen entre otros, en las organizaciones.

Se brinda la expectativa a las cooperativas de fortalecer la contratación a proveedores locales y microempresas con el objetivo de fortalecer el desarrollo local.

Se recomienda fortalecer la participación activa, que involucre más a las personas asociadas, incluir no solo a las personas trabajadoras de la cooperativa, sino una mayor interacción y compromiso con las causas de apoyo que mantiene la cooperativa.

En cuanto a los programas y actividades ejecutadas bajo condiciones de resguardo y cuidado del medio ambiente, es importante generar una mayor conciencia por parte de las partes que intervienen, colaboradores, proveedores, órganos sociales, asociados y otros.

Con respecto a la intervención que realiza la cooperativa para evitar la corrupción es recomendable fortalecer acciones de prevención ante ello, a través de una estrategia continuada y capacitación a todos los actores internos y externos.

Es recomendable continuar generando la participación de todos los actores involucrados, personas asociadas, trabajadores de las Cooperativas, órganos sociales, proveedores, clientes, sector público y otros, en el tema de la responsabilidad social. Que esta sea reconocida como un aspecto transversal y necesario en los ámbitos económicos, sociales y ambientales. Se debe incentivar un desarrollo integral sostenible, buscando el mejoramiento del entorno y calidad de vida de las personas; que todas las cooperativas reconozcan la responsabilidad social como una obligación, apoyo y compromiso inherente a su función.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ACI. (5 de mayo de 2022). *Balance Social Cooperativo*.
<https://www.aciamericas.coop/Balance-Social-Cooperativo-2394>
- Alianza Cooperativa Internacional. (30 de 4 de 2022). *Aci Amércias*.
<https://www.aciamericas.coop/Principios-y-Valores-Cooperativos-4456>
- Alianza, C. I. (2021). [www.ica-coop](http://www.ica-coop.com). www.ica.coop/es
- Bautista, J. (16 de noviembre de 2016). *Balance Social Cooperativo*.
<https://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/josebautista.pdf>
- Benabiste, S. (2002). *El alcance del concepto de la Responsabilidad Social Corporativa, de acuerdo a los organismos internacionales promotores del tema*. Barcelona: ESADE.
- C. (2020). *COOPEANDE1.COM*. Recuperado el 9 de MAYO de 2021.
<https://coopeande1.com/sites/default/files/2021-03/Coope%20Ande%20Memoria%202020.pdf>
- Chaves Rojas, O. (18 de Junio de 2021). *Entrevista*. (M. A. Chaves Peralta, Entrevistador)
- Chitarroni, A. L. (2013). *Enfoques, versión on line ISSN-1669-2721*. www.scielo.org:
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1669-27212013000100004&script=sci_arttext&tlng=en#notas
- COOCIQUE R.L. (20 de febrero de 2022). *coocique.fi.cr*. <https://coocique.fi.cr/wp-content/uploads/2022/02/Informe-Anual-Sostenibilidad-2021-2.pdf>

COOCIQUE R.L. (Marzo de 2021). *coocique.fi.cr*. <http://coocique.fi.cr/wp-content/uploads/2021/03/Informe-Anual-Completo-2.pdf>

COOPEANDE1. (4 de mayo de 2022). Coope Ande 1 R.L. *coopeande1.com*:
<https://www.coopeande1.com/responsabilidad-social-beneficios>

Coopeande7. (4 de mayo de 2022). *CoopeAnde7.R.L.* *www.coopeande7.com*:
<https://coopeande7.com/>

Coopelecheros R.L. (28 de Julio de 2021). *correo electrónico*. San Carlos, Alajuela, Costa Rica.

Coopelecheros. (4 de mayo de 2022). *Coopelecheros R.L.* *copelecheros.com*:
<https://coopelecheros.com/servicios múltiples>

Coopemep R.L. (4 de mayo de 2022). *Coopemep R.L.* *coopemep.com*:
<https://www.coopemep.com/balance-social>

COOPENAE R.L. (28 de abril de 2022). *Coopenae. R.L.* *coopenae.fi.cr*:
<https://www.coopenae.fi.cr/transparencia-al-asociado>

COOPESERVIDORES.R.L. (26 de Abril de 2022). *COOPESERVIDORES R.L.*
Coopeservidores.fi.cr:
https://www.coopeservidores.fi.cr/documents/memorias/memoria_2019.pdf

Corella Viquez, L. (2020). *Evolución del cooperativismo en Costa Rica*. San José: El Atabal S.A.

Duran, M. D. (14 de Junio de 2021). *entrevista sobre la metodología de RS*. (M. A. Peralta, Entrevistador)

Ecointeligencia. (Julio de 2015). *ISO 26000*. *ecointeligencia.com*:
<https://www.ecointeligencia.com/2015/07/iso-26000/>

- Expok Comunicación de sustentabilidad y RSE. (18 de Febrero de 2021). *Expoknews*. expoknews.com: <https://www.expoknews.com/infografia-historia-de-la-rse/>
- Geba, N., & Fernández, L. (2003). *Índice de responsabilidad social empresarial y balance social*. aciamérica.coop: <https://aciamericas.coop/IMG/pdf/2003Indice.pdf>
- Global Sustainability Standards Board (GSSB) . (1 de Julio de 2018). *Global Reporting*. www.globalreporting.org: <https://www.globalreporting.org/standards/media/1439/spanish-gri-101-foundation-2016.pdf>
- Herrera S, L., & Prendas Anchia, S. (2013). *La responsabilidad Social, una propuesta gerencial desde el trabajo social para CoopeGrecia*. San José.
- Hupperts, P. (2008). *El Tango de la sostenibilidad*. Buenos Aires: Temas grupo Editorial.
- INFOCOOP. (9 de mayo de 2021). *INFOCOOP*. GO.CR. www.infocoop.go.cr: www.infocoop.go.cr/doctrina_cooperativa/historia_cooperativismo.html
- ISO 2600 RSE. (17 de Julio de 2021). *ISO 26000*. WWW.ISO.ORG: https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf
- Izquierdo, C. (2005). *El cooperativismo una alternativa de desarrollo a la globalización neoliberal para América Latina: una visión desde la identidad cooperativa*. España: Eumed.net.

- Izquierdo, C. (2005). *Eudomed*. Recuperado el 15 de octubre de 2009, de www.eumed.net/libros-gratis/2005/ceia/1e.htm
- Johnny Mora. (2006). *Undécimo Congreso Cooperativo, acuerdos y resoluciones*. Costa Rica: CONACCOOP.
- Legislativa, A. (1968). *Ley 4179 de Asociaciones Cooperativas y Creación del INFOCOOP y otras normas conexas*. San José: INFOCOOP.
- Legislativa, Asamblea. (1949). *Constitución Política de Costa Rica*. Uruk Editores S.A.
- Masis, P. (22 de abril de 2022). *facebook.com*. www.facebook.com/fecopse: <https://www.facebook.com/fecoopse/videos/985020538819713>
- Ministerio de Trabajo y Asuntos sociales. (26 de 11 de 2006). *Ministerio de Trabajo y Asuntos sociales*. www.mtas.es: <https://www.mtas.es/empleo/economía-soc/>
- Mora, J. (2006). *Undécimo congreso cooperativo. Acuerdos y resoluciones*. Costa Rica: CONACCOOP.
- Requena, M., & González, J. (2005). *Tres décadas de cambio social en España*. Alianza. doi:<https://dialnet.unirioja.es/>
- Rivera Rodriguez, C., & Colectivo. (2002). *La economía social ante la Globalización Neoliberal*. Gente República Dominicana.
- Rodríguez, L., & Ríos, L. (2 de Diciembre de 2016). *scielo.org.co*. <http://www.scielo.org.co/>: <http://dx.doi.org/10.15665/rde.v14i2.659>
- RSE Banca para empresas. (5 de Mayo de 2022). *Banca para empresas*. www.bancaparaempresas.com:

<https://www.bancaparaempresas.com/nuestros-expertos/la-responsabilidad-social-empresarial-debe-ser-voluntaria-o-una-obligacion-legal/>

Salas, E. R. (4 de Mayo de 2022). *entrevista*. (M. A. Peralta, Entrevistador)

UE. (2001). *Verde Libro*. Recuperado el 30 de abril de 2022, de [https://www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/deve/20020122/com\(2001\)366_es.pdf](https://www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/deve/20020122/com(2001)366_es.pdf):

[https://www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/deve/20020122/com\(2001\)366_es.pdf](https://www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/deve/20020122/com(2001)366_es.pdf)

UN Global Compact. (5 de Mayo de 2022). *UN Global Compact*. www.globalcompact.org: <https://unglobalcompact.org/library/1331>

Uribe, G. (1993). *Bases del Cooperativismo*. Fondo Nacional Universitario.

ANEXO 1: CUESTIONARIO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION PÚBLICA
ENFASIS EN ADMINISTRACION DE COOPERATIVAS



Cuestionario de RS

Estimadas colaboradoras y colaboradores:

Como parte del trabajo de Investigación de la Maestría en Administración Pública con énfasis en Cooperativas, estamos aplicando un instrumento de encuesta sobre Responsabilidad Social, para el cual queremos aplicar este cuestionario a Cooperativas de Ahorro y Crédito previamente seleccionadas, para luego analizar los resultados. No omitimos indicarles que sus respuestas son completamente confidenciales. Agradecemos la colaboración que se sirvan brindarnos. Con toda consideración,

María Amalia Chaves Peralta

Carlos Fco. Quirós Araya

OBJETIVO

El objetivo fundamental de este cuestionario es diagnosticar cuál es el nivel de aplicación de RSE, en los aspectos de: DESARROLLO DE PRINCIPIOS ETICOS, CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES, RELACIONES CON LOS STAKEHOLDERS, RENDICION DE CUENTAS TRANSPARENCIA, LA ORGANIZACIÓN, LAS RELACIONES CON LOS ASOCIADOS, ORGANIZACIÓN SOCIAL, PROYECTOS SOCIALES, IMPACTO Y RELACION CON EL MEDIO AMBIENTE.

INDICACIONES

Responda en forma clara lo que se le pregunta, marcando con una X el ítem que represente la calificación que considere. Esta información es confidencial y servirá para el mejoramiento de la Institución.

I. INFORMACION GENERAL

Nombre de la Cooperativa: _____

Indique la unidad organizacional en la que trabaja:

¿Cómo responder el cuestionario? Encontrará para cada afirmación 4 posibilidades. Responda marcando con una X la que mejor describa su punto de vista al respecto, con la siguiente escala: **1: No muy exacta** **2: Ligeramente exacta** **3: Generalmente exacta** **4: Muy exacta**

II. INFORMACION ESPECÍFICA

TITULO I: DESARROLLO DE PRINCIPIOS ETICOS		
1.	La misión y visión de la cooperativa integran la perspectiva de responsabilidad social.	① ② ③ ④
2.	Se cuenta con valores organizacionales claramente definidos.	① ② ③ ④
3.	Se aplica en la cooperativa un código o manual de ética.	① ② ③ ④
4.	Se aplican auditorias a la cooperativa por auditores externos	① ② ③ ④
5.	Se privilegia en contrataciones a los proveedores locales o de microempresas, promoviendo el desarrollo local.	① ② ③ ④
6.	Se privilegia la contratación de empresas socialmente responsables.	① ② ③ ④
7.	Se desarrollan estrategias para comunicación de valores.	① ② ③ ④
8.	La cooperativa brinda periódicamente informes financieros a los asociados.	① ② ③ ④
9.	Cumple las normas de ética y responsabilidad que solicita el ente gubernamental.	① ② ③ ④
10.	Existe transparencia en las relaciones cooperativa- entes externos (SUGEF, BANHVI y otros)	① ② ③ ④
11.	Capacita y sensibiliza al personal en temas en contra de la legitimación de capitales.	① ② ③ ④
12.	Compite la cooperativa en la oferta de sus productos con criterios de legalidad y principios éticos.	① ② ③ ④
13.	Se verifica el cumplimiento de la legislación laboral.	① ② ③ ④
14.	Tiene procedimientos de control y sanción a colaboradores con prácticas corruptas.	① ② ③ ④
15.	Desarrolla talleres de prevención de acciones corruptas con sus colaboradores.	① ② ③ ④
TITULO II: CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES		
1.	Se cumple con la legislación en materia de salud y seguridad.	① ② ③ ④
2.	La cooperativa cumple con los derechos laborales que establece el Ministerio de Trabajo.	① ② ③ ④
3.	Se aplican todos los requerimientos que solicita la Municipalidad.	① ② ③ ④
4.	Se siguen los procedimientos financieros que dicta la ley.	① ② ③ ④
5.	Se cuentan con todos los permisos y patentes que se piden para el funcionamiento de las oficinas.	① ② ③ ④

6.	Se observa que los clientes y usuarios cumplan con las leyes en sus solicitudes de crédito.	① ② ③ ④
7.	La cooperativa cumple con el marco jurídico que ordena el sistema financiero a través de CONASSIF.	① ② ③ ④
8.	Se cumplen los estatutos y reglamentos de la cooperativa.	① ② ③ ④

TITULO III: SOBRE LAS RELACIONES CON LOS LAS PARTES INTERESADAS (ASOCIADOS, PROVEEDORES, COLABORADORES)		
--	--	--

1.	Su coordinador escucha sus problemas y los atiende.	① ② ③ ④
2.	El trato hacia los asociados y usuarios es adecuado.	① ② ③ ④
3.	Se motiva e incentiva a colaboradores.	① ② ③ ④
4.	Se capacita a trabajadores y asociados.	① ② ③ ④
5.	Se brinda espacio para que los demás aporten ideas y sugerencias.	① ② ③ ④
6.	Se ofrecen incentivos laborales.	① ② ③ ④
7.	Los salarios se pagan de manera oportuna.	① ② ③ ④
8.	Las horas extra se pagan de manera oportuna.	① ② ③ ④
9.	Se brinda información inmediata sobre los componentes salariales.	① ② ③ ④
10.	Los horarios son apropiados para trabajadores y usuarios.	① ② ③ ④
11.	Los espacios y zonas de atención son adecuados.	① ② ③ ④
12.	Se propicia un ambiente de confianza.	① ② ③ ④
13.	Se propicia un ambiente de seguridad.	① ② ③ ④
14.	Los proveedores reciben trato adecuado.	① ② ③ ④
15.	Los tiempos de espera son aceptables para los clientes.	① ② ③ ④
16.	Los ejecutivos mantienen comunicación adecuada y amena con colaboradores.	① ② ③ ④

TITULO IV: RENDICION DE CUENTAS		
--	--	--

1.	Se dan informes económicos con regularidad.	① ② ③ ④
----	---	---------

2.	Las convocatorias a Asamblea tienen la cobertura adecuada.	① ② ③ ④
3.	Los informes financieros son adecuados y auditados.	① ② ③ ④
4.	Se da amplia participación a todos los asociados en el proceso de información.	① ② ③ ④
5.	Se tiene acceso a toda la información escrita.	① ② ③ ④

TITULO V: TRANSPARENCIA		
1.	Los medios de comunicación de la organización son confiables.	① ② ③ ④
2.	La información aportada es precisa y clara.	① ② ③ ④
3.	La integración de Consejo de Administración y comités es democrática e imparcial.	① ② ③ ④
4.	Se tiene acceso a información actualizada.	① ② ③ ④
5.	Se propicia a la participación de los asociados en los cuerpos directivos.	① ② ③ ④
6.	Se atienden y responden las consultas de los asociados.	① ② ③ ④
7.	Se utilizan los medios de comunicación para brindar información.	① ② ③ ④

TITULO VI: SOBRE LA ORGANIZACIÓN		
1.	Conoce la Misión / Visión de la organización.	① ② ③ ④
2.	Conoce los objetivos y metas de la cooperativa.	① ② ③ ④
3.	Considera que es una cooperativa influyente en el acontecer económico y social de la región.	① ② ③ ④
4.	Las funciones y actividades de la cooperativa inciden positivamente en la mayoría de habitantes del cantón.	① ② ③ ④

TITULO VII: SOBRE LAS RELACIONES CON LOS ASOCIADOS		
1.	Se les brinda un trato afable y oportuno.	① ② ③ ④
2.	Se les ofrecen los mejores beneficios crediticios.	① ② ③ ④
3.	Se le brinda la oportunidad de realizar arreglos de pago con diversas opciones.	① ② ③ ④
4.	Tienen fácil acceso a comunicarse con los mandos superiores.	① ② ③ ④

TITULO VIII: SOBRE LA ORGANIZACIÓN SOCIAL		
1.	Cuenta la cooperativa con un método e medición de los alcances de su responsabilidad social.	① ② ③ ④
2.	Se evalúa periódicamente la responsabilidad social.	① ② ③ ④
3.	Se plantea dentro de los objetivos y metas la responsabilidad social.	① ② ③ ④
4.	Se brindan informes a otros órganos o entidades sobre responsabilidad social.	① ② ③ ④

TITULO IX: PROYECTOS SOCIALES		
1.	Se coordina con el sector público para desarrollar actividades de beneficio social.	① ② ③ ④
2.	Se dan programas para identificar y brindar atención social a la comunidad	① ② ③ ④
3.	Se mantienen las actividades y programas de ayuda social.	① ② ③ ④
4.	Propicia la integración de grupos y colaboradores en programas de ayuda.	① ② ③ ④

TITULO X: IMPACTO Y RELACION CON EL MEDIO AMBIENTE		
1.	Se desarrollan campañas de protección ambiental.	① ② ③ ④
2.	Internamente se dan acciones específicas de no contaminación.	① ② ③ ④
3.	Se regulan y supervisan los productos de proveedores con respecto a su impacto al medio ambiente.	① ② ③ ④
4.	Se dan alianzas con otras instituciones para la protección del medio ambiente.	① ② ③ ④
5.	Se integra la Institución con otros foros para proteger el ambiente	① ② ③ ④
6.	Se solicitan en los créditos respectivos estudios de impacto ambiental	① ② ③ ④
7.	Se aplican hábitos internos de protección ambiental.	① ② ③ ④
8.	Se propicia la racionalización en el uso de fuentes energéticas.	① ② ③ ④
9.	La institución une lazos de protección con otras entidades.	① ② ③ ④

Ha sido galardonada la cooperativa por su gestión en responsabilidad social.

Si ()

NO ()

En caso afirmativo indicar cuál fue el reconocimiento o la mención

Realiza la cooperativa el Balance Social anual

Si ()

NO ()

*Muchas gracias por
su valiosa colaboración*

*“Hacer bien las cosas no basta:
hay que empeñarse en hacerlas
mejor”*

W. Hendrix