

Universidad Latinoamericana
de Ciencia y Tecnología
Ulacit

Facultad de Ingenierías
Escuela de Ingeniería Industrial
Licenciatura en Gestión de Operaciones
Seminario de Graduación

Proyecto de Graduación
Responsabilidad Social Corporativa
Empresa: Coopelesca

Tutor
Ing. Alfonso Meneses

Realizado por:
Ing. Juan Miguel Ramos Sibaja

Diciembre 2011

Índice General

	Pagina
Introducción.....	5
I.Marco Teórico	8
II.Marco Contextual.....	19
A.Identificación de la Empresa.....	20
Nombre de la Empresa	20
Misión de la Empresa.....	20
Visión de la Empresa	20
Antecedentes Históricos	20
Servicios.....	21
Valores	22
Estructura Organizacional.....	22
B.Ubicación Geografía	23
C.Actividades a la que se dedica.....	23
III.Descripción del Proyecto	24
A.Justificación	25
B.Alcance	25
C.Objetivos del Proyecto.....	25
Objetivo General	25
Objetivos Específicos.....	26
D.Resultado Esperados	26
D.Hipótesis.....	26
IV.Desarrollo de la Investigación	27
1.Calculo del Tamaño de la Muestra	28
2.Resultados de la Encuesta	29
2.1 Pregunta # 1: Marque con una X la casilla correspondiente a su Genero	29
2.2 Pregunta # 2: Escoga el rango de Edad en el que Usted se ubica	30

2.3 Pregunta # 3: Cual es el conocimiento que tiene sobre el concepto de Responsabilidad Social Empresarial	30
2.4 Pregunta # 5: Conoce Usted sobre los programas de Responsabilidad Social implementados por Coopelesca	31
2.5 Pregunta # 6: Cual de los siguientes programas de RSE implementados por Coopelesca cree Usted que ha influido mas en su Comunidad	32
2.6 Pregunta # 7: Como considera el impacto que tienen los programas de RSE implementados por Coopelesca en San Carlos y sus alrededores.....	33
2.7 Pregunta # 8. Considera Usted que todas las Empresas deberian contar con Programas de RSE	34
2.8 Pregunta # 9: En que Area debe enfocarse la RSE	35
2.9 Pregunta # 10: Enumere del 1 al 10 en orden de importancia los beneficios recibidos por la Comunidad a raiz de los Programas de RSE	36
3.Conclusiones de la Encuesta.....	37
4.Diagrama de Pareto	37
5.Proyectos de Responsabilidad Social Implementados por Coopelesca	39
5.1 Becas Estudiantiles.....	39
5.2 Implementacion del Programa Ambiental Produccion mas Limpia	40
5.3 Proyecto Biomasa Gasificacion	41
V. Conclusiones y Recomendaciones	43
VI. Bibliografía.....	46
VII. Anexos.....	48

Índice de Figuras

	<u>Pagina</u>
Figura 1 Piramide RSE	13
Figura 2 Ventaja Competitiva RSE	16
Figura 3 Diagrama de Pareto.....	18
Figura 4 Área de Cobertura Coopelesca	21
Figura 5 Valores y Principios Corporativos.....	22
Figura 6 Estructura Organizacional	23
Figura 7 Pregunta 1 Encuesta RSE.....	29
Figura 8 Pregunta 2 Encuesta RSE.....	30
Figura 9 Pregunta # 3 Encuesta RSE.....	31
Figura 10 Pregunta # 5 Encuesta RSE.....	31
Figura 11 Pregunta # 6 Encuesta RSE.....	32
Figura 12 Pregunta # 7 Encuesta RSE.....	33
Figura 13 Pregunta # 8 Encuesta RSE.....	34
Figura 14 Pregunta # 9 Encuesta RSE.....	35
Figura 15 Pregunta # 10 Encuesta RSE.....	36

Índice de Tablas

	<u>Pagina</u>
Tabla 1 Calculo del Tamaño de la Muestra	28
Tabla 2 Importancia de Proyectos	37
Tabla 3 Clasificacion ABC.....	38

Introducción

La responsabilidad social empresarial (RSE) es hoy un concepto de uso habitual, cuyo significado ha evolucionado, cambiando según el momento y el lugar, y que a menudo ha sido interpretado de manera diferente. En general puede sostenerse que la RSE refleja cómo las empresas toman en consideración las repercusiones que sus actividades tienen sobre la sociedad. Al hacerlo, aprovechan de reafirmar los principios y los valores en los cuales se sustentan, tanto en lo relativo a sus procedimientos y procesos como en su relación con los demás actores. Se trata de una iniciativa generalmente de naturaleza voluntaria y se refiere a actividades que superan el mero cumplimiento de la legislación.

De acuerdo con esta concepción, es probable que las responsabilidades sociales y medioambientales percibidas o prioritarias para una pequeña empresa fabricante de muebles de Centroamérica sean diferentes de las que asuma una gran empresa de transportes de Brasil. En general, en los sectores intensivos en mano de obra se suele prestar más atención a las cuestiones laborales o sociales, mientras que, por ejemplo, en las industrias extractivas es frecuente que la preocupación se concentre en torno a los problemas medioambientales y las repercusiones de las actividades de las empresas sobre las comunidades locales.

Asimismo, es probable que las responsabilidades sociales y medioambientales de las empresas reflejen las expectativas cambiantes de la sociedad. De esta manera, por ejemplo, lo que las empresas consideran hoy prácticas convenientes, mañana podrían ser esenciales. Además, es esperable que los diversos actores interesados en las actividades de una determinada empresa asignen prioridad a demandas sociales y medioambientales diferentes, que a veces pueden ser contradictorias o competir entre sí. Aunque la mayoría de los códigos e instrumentos reconocen que la RSE es una iniciativa de carácter “voluntario y variado”, este concepto ha cobrado cada vez más importancia para el ámbito empresarial, al abordar la cuestión de las repercusiones de

sus actividades sobre la sociedad, sin apartarse de su papel fundamental en la creación de riqueza.

La RSE plantea múltiples desafíos para las empresas, entre ellos, la necesidad de delimitar sus responsabilidades frente al sector público, determinar hasta dónde llega su incumbencia en la cadena de suministro y aclarar hasta qué momento futuro debería prever y planear las consecuencias de sus actividades, factor éste particularmente importante en lo que atañe al uso de los recursos naturales. Es fundamental el positivismo acerca de las materias alcanzables mediante la RSE, porque a pesar de la amplitud de cuestiones que esta puede abarcar, igualmente tiene límites y no sustituye a la responsabilidad que compete a las autoridades públicas en hacer respetar la legislación y las normas internacionales del trabajo.

El Estado puede asumir un papel crucial en la promoción de la RSE, por ejemplo, al fomentar un clima favorable a la realización de negocios (que asegure el respeto y defensa de los derechos de propiedad y el imperio de la ley) y al establecer normas de buen gobierno (por ejemplo, impulsando la transparencia y eliminando la corrupción).

Esta promoción no implica gestionar o hacer obligatorias las iniciativas de la RSE, sino alentar un ambiente proclive al desarrollo sostenible y a la actuación responsable de las empresas. Los gobiernos también pueden proveer incentivos directos para impulsar ciertos aspectos de la RSE, mediante, por ejemplo, instrumentos fiscales “verdes” y cuidando de que en sus políticas de adquisiciones figuren salvaguardas que obliguen a observar los códigos de conducta. A través de este tipo de instrumentos, los gobiernos podrían promover el trabajo decente al mismo tiempo que impulsar el uso de materiales, procesos y tecnologías de producción ecológicamente sostenibles (por ejemplo, la utilización de materiales reciclados, la adopción de energías renovables, el uso eficiente de recursos naturales no renovables y la reducción de contaminantes ambientales y desechos) así como el desarrollo de productos y servicios “verdes” (por ejemplo, automóviles con bajas emisiones y servicios de ecoturismo).

El siguiente proyecto de investigación se realiza para obtener el grado de Licenciatura en Ingeniería Industrial con énfasis en Gestión de Operaciones, el mismo busca mostrar el papel que juega la responsabilidad social en las empresas en nuestro País con el fin de investigar si la misma sensibiliza a los colaboradores de la Organización.

I. Marco Teórico

Bajo el concepto de Responsabilidad Social Cooperativa se engloba una estrategia que contempla un conjunto de prácticas y sistemas de Gestión Empresarial que persigue un equilibrio entre las dimensiones economía, social y ambiental.

Gestión

Es importante primeramente que definamos el término Gestión, el cual implica al conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto. Es también la dirección o administración de una Empresa o Negocio. Así, la Gestión se puede definir como: “la acción y al efecto de gestionar o de administrar. Gestionar es realizar diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera. Administrar, por otra parte, consiste en gobernar, dirigir, ordenar, disponer u organizar.” <http://definicion.de/gestion/>

Existen diferentes tipos de Gestión:

1. *Gestión Social*: La cual se refiere básicamente a las acciones que se tomen para la creaciones de espacios o actividades que provoquen la interacción entre la sociedad.
2. *Gestión de Proyectos*: Es la encargada de organizar y administrar todos los recursos disponibles de manera que se pueda concretar todo el trabajo requerido por un proyecto dentro de los tiempos y presupuestos establecidos por la Organización
3. *Gestión del Conocimiento*: Se refiere a la transferencia del conocimiento y de la experiencia existente entre los miembros de la Organización
4. *Gestión Ambiental*: Son las actividades dedicadas al manejo del sistema ambiental en base al desarrollo sostenible. La Gestión ambiental es la estrategia a través de la cual se organizan las actividades entrópicas que afecten el ambiente, con el objetivo de lograr una adecuada calidad de vida.

Cooperativismo

Los antecedentes de la Responsabilidad Social Corporativa o Empresarial se remontan al siglo XIX (1844) en el marco del nacimiento del Cooperativismo, que busca conciliar la eficacia empresarial con los principios sociales de democracia, solidaridad, ayuda mutua, apoyo a la comunidad y justicia distributiva, Sus máximos exponentes en la actualidad son las Empresas de Economía Social, por definición empresas socialmente responsables, el mejor ejemplo son las Cooperativas.

El cooperativismo como es conocido en la actualidad, empieza a desarrollarse en Europa a partir de los últimos años del siglo XVIII, y se fortalece durante el siglo XIX, período durante el cual adquiere su fundamento filosófico, que curiosamente se debe a los planteamientos de una serie de pensadores considerados utópicos. Es en esa época cuando este movimiento adquiere sus principios fundamentales, y luego empieza a difundirse y consolidarse, hasta el punto de que en la legislación de muchos países se haya considerado al cooperativismo como una iniciativa que debe ser fomentada por el Estado mismo, como lo es el caso de Costa Rica.

De ese modo es la misma Ley de Asociaciones Cooperativas la que define qué es una cooperativa: “Las cooperativas son asociaciones voluntarias de personas y no de capitales, con plena personería jurídica, de duración indefinida y 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 formación individualista 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”

En ese sentido la Constitución Política de Costa Rica en su artículo 64, establece que “El Estado fomentara la creación de Cooperativas como medio de facilitar mejores condiciones de vida a los trabajadores”

Los principios Corporativos son lineamientos por medio de los cuales las Cooperativas ponen en práctica sus valores.

1. Principio de Adhesión 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 condición de socios, sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa.

2. Principio de Control Democrático de los Asociados

Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus socios, 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 socios. En las cooperativas de base, los socios tienen igual derecho de voto (un socio, un voto), mientras en las cooperativas de otros niveles también se organizan con procedimientos democráticos.

3. Principio de Participación Económica de los Asociados

Los socios contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa. Usualmente reciben una compensación limitada, si es que hay, sobre el capital suscrito, como condición de socio. Los socios asignan excedentes para cualquiera o todos los siguientes propósitos: el desarrollo de la cooperativa, mediante la posible creación de reservas, de las cuales al menos una parte debe ser indivisible; los beneficios para los socios en proporción con sus transacciones con la cooperativa; y el apoyo a otras actividades, según lo aprueben los socios.

4. Principio de Autonomía e Independencia

Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua controladas por sus socios. 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 socios y mantengan la autonomía de la cooperativa

5. Principio de Educación, Entretenimiento e Información

Las cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus socios, 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 los jóvenes y creadores de opinión acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo.

6. Principio de Cooperación entre Cooperativas

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

7. Principio de Compromiso con la Comunidad

La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus socios. Al mismo tiempo que se centran en las necesidades y los deseos de los socios, las cooperativas trabajan para conseguir el desarrollo sostenible de las comunidades, según los criterios aprobados por los socios.

Según Francisco Salinas Ramos, “Cooperativismo y Acción Social, 1995” Los principios cooperativos rigen las acciones y las decisiones que se tomen en una cooperativa, y tienen una importancia tal que la Alianza Cooperativa Internacional decidió en 1966 revisar los principios de Rochdale.

La Responsabilidad Social Empresarial se ha venido desarrollando desde los años 70, sin embargo actualmente no existe una definición única y comúnmente aceptada. Sin embargo uno de los conceptos sobre RSE mas utilizados actualmente es el que emitió la Organización Internacional del Trabajo (OIT), donde la define como *“la respuesta que debe dar la empresa a la expectativa de los sectores con los cuales ella tiene relación en materia de desarrollo integral de sus trabajadores y en el aporte a la comunidad que le permitió crecer y desarrollarse”*

Otro concepto interesante fue el establecido por La Guía técnica Colombiana de Responsabilidad Social-ICONTEC define a la Responsabilidad Social como “el compromiso voluntario que las organizaciones asumen frente a las expectativas concertadas que en materia de desarrollo humano integral se generan con las partes interesadas y que, partiendo del cumplimiento de las disposiciones legales, le permite a las organizaciones asegurar el crecimiento económico, el desarrollo social y el equilibrio ecológico.

La Pirámide de la RSE es una herramienta que ha sido creada con el propósito de ayudar a las Empresas a definir las aéreas de acción en términos de Responsabilidad Social Empresarial; es a través de esta que las Organizaciones tienen los criterios a mano para poder diseñar políticas de RSE



Figura 1 Pirámide RSE

Tomada de: http://yincali.org/yincali_participantes/images/tta/piramide_rse.jpg

La RSE se logra evidenciar a través de la ejecución de prácticas empresariales que generan un impacto positivo tanto a lo interno como a lo externo para las empresas que las apliquen. La empresa puede orientar sus prácticas responsables hacia el interior de la empresa o hacia fuera de la empresa y en cada caso existen diferentes grupos hacia donde puede focalizar su acción.

A nivel interno contempla la interacción de los recursos de la Empresa en función de sus resultados. Para este nivel se toman en cuenta 2 etapas de la Pirámide:

➤ Cumplimiento del Marco Legal

Es necesario reconocer que la empresa no puede ser responsable socialmente si no está cumpliendo, antes que nada, con el régimen legal ya que ésta es la base de cualquier acción de RSE y el fundamento para el desarrollo década uno de nuestros países. De cualquier otro modo, las acciones de la empresa carecerán de legitimidad y Sostenibilidad en el largo plazo

➤ Desarrollo de la Persona

Los colaboradores son necesarios para el éxito de cualquier empresa, y en la medida en que estén más capacitados, más motivados, mejor tecnificados y con buenas condiciones laborales, la competitividad de la empresa será mayor logrando así maximizar la productividad de las empresas.

A nivel externo es donde ya se desarrollan las relaciones de la Empresa hacia fuera formando el vínculo empresa-sociedad. Para este nivel se toman en cuenta las restantes 3 etapas de la Pirámide:

➤ Proyección a la Familia del Colaborador

Trabajar con las familias de nuestros colaboradores reforzará la lealtad de todos hacia la empresa. Podemos extender los beneficios, capacitarlos, transmitir el trabajo que sus familiares realizan dentro de la empresa. Esto los convertirá también en aliados de nuestra empresa y en voceros del trabajo que realizamos

➤ Proyección a la Comunidad

Debiera ser básicamente articulación de alianzas con organizaciones públicas y privadas locales, con el propósito de integrar esfuerzos en la consecución de objetivos y metas comunes de carácter local y estructural que faciliten el desarrollo sostenible de la zona (autogestión, planes municipales priorizados, acciones estratégicas, visión largoplacista y todo aquello en lo que la empresa tiene impacto en la comunidad incluyendo el medio ambiente).

➤ Diseño y Ejecución de Políticas de Estado

La participación del empresario en la agenda social del país es prioritaria, toda vez que el desarrollo productivo de un país está estrechamente ligado al desarrollo de sus habitantes. Las prácticas de interacción con las decisiones gubernamentales y diseño e implementación. Contribuir a generar un mejor clima de negocios.

Dentro de los beneficios que pueden obtener las Organizaciones por implementar programas de Responsabilidad Social podemos citar las siguientes:

1. Un incremento de la productividad, ya que el trabajador está a gusto en la empresa y se le capacita para que lo haga cada vez mejor
2. Mejoramiento de las relaciones con los trabajadores, el gobierno y con las comunidades a nivel regional y nacional

3. Un mejor manejo en situaciones de riesgo o de crisis, ya que se cuenta con el apoyo social necesario.
4. Sustentabilidad en el tiempo para la empresa y para la sociedad, dado que RS fortalece el compromiso de los trabajadores, mejora su imagen corporativa y la reputación de la empresa, entre otros.
5. Imagen corporativa y reputación: frecuentemente los consumidores son llevados hacia marcas y compañías consideradas por tener una buena reputación en áreas relacionadas con la responsabilidad social empresarial. También importa en su reputación entre la comunidad empresarial, incrementando así la habilidad de la empresa para atraer capital y asociados, y también con los empleados dentro de la empresa
6. Rentabilidad de sus negocios o performance financiera: se refiere a la relación entre prácticas de negocio socialmente responsables y la actuación financiera positiva. Se ha demostrado que las empresas fieles a sus códigos de ética resultan de una performance de dos a tres veces superior respecto a aquellas que no los consideran, de esta forma las compañías con prácticas socialmente responsables obtienen tasas de retorno a sus inversiones muy superiores a las expectativas



Figura 2 Ventaja Competitiva RSE

Proyectos de Responsabilidad Social

1. Proyecto Biomasa Gasificación

- Biomasa: El término biomasa, en sentido amplio, se refiere a cualquier tipo de materia orgánica que haya tenido su origen inmediato en un proceso biológico. Energías Renovables para el Desarrollo, José María de Juana Sardon y Adolfo de Francisco García, 2007
- Gasificación: Producción de Combustible Gaseoso a partir de solido o liquido

2. Programa ambiental Producción más Limpia

- Ambiente: Conjunto de condiciones climáticas, edáficas, bióticas, etc., en las que se desarrollan as activadas de los seres vivos. Silvia Jaquenod de Zsögön. Derecho Ambiental, 2004
- Producción: Es todo Proceso de transformación de unos recursos en bienes o servicios mediante la aplicación de una determinada tecnología. Julio Juan Anaya Tejero. Logística Integral: La Gestión Operativa de la Empresa, 2000

3. Becas Estudiantiles

- Becas: Son todas las transferencias destinadas a estudiantes/hogares, bien directas o canalizadas a través de Instituciones Educativas, pagos en especie y reducciones de precios o beneficios fiscales, motivadas previa solicitud del interesado y cuya concesión este supeditada al cumplimiento de requisitos socioeconómicos y académicos o únicamente académicos. Oficina de Estadística. Estadísticas de la Educación en España, 2005

Encuesta

Investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con intención de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población. García Ferrado, 2004

Diagrama de Pareto

Diagrama que permite comparar dos representaciones del mismo fenómeno en tiempos diferentes y por consiguiente, poner en relieve los resultados de las medidas de mejora adoptadas. Alberto Galgano. Los siete instrumentos de la calidad total, 1995

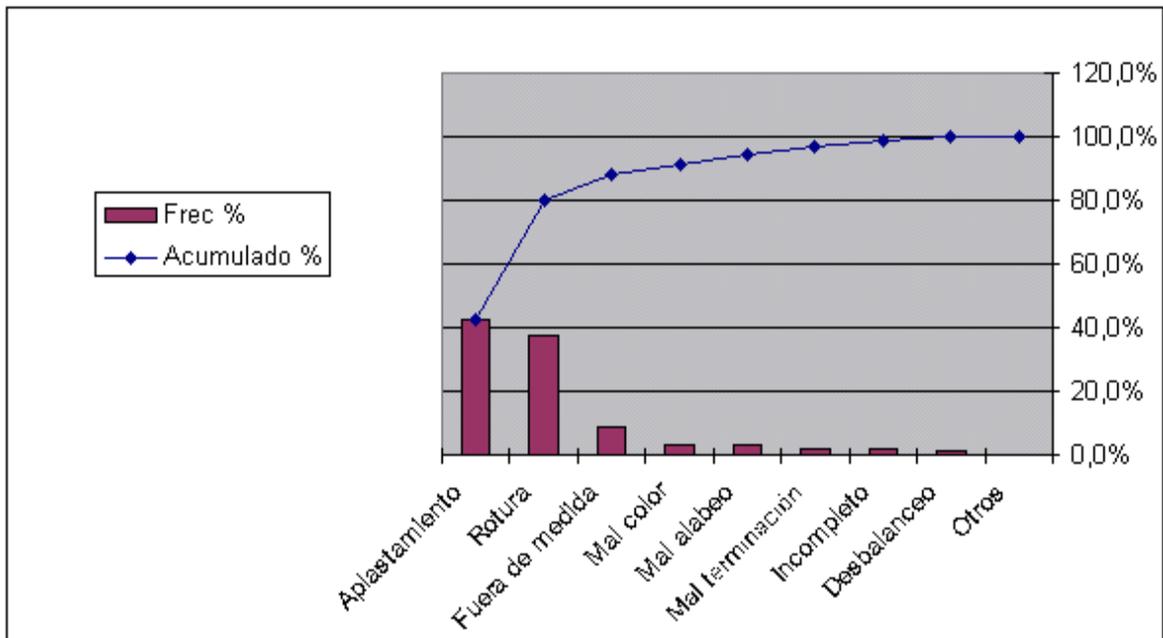


Figura 3 Diagrama de Pareto

Tomado de: http://www.elprisma.com/apuntes/ingenieria_industrial/diagramadepareto/

II. Marco Contextual

A. Identificación de la Empresa

➤ Nombre de la Empresa

Coopelesca

➤ Misión de la Empresa

Somos una Cooperativa de electrificación rural que trabajamos sobre la base de principios y valores cooperativos en el subsector de la electricidad y en el mercado de las infocomunicaciones con capacidad, conocimiento y habilidad, para mejorar la calidad de vida de nuestro asociado y su familia a través de ellos, participar en la promoción del desarrollo integral de su comunidad.

➤ Visión de la Empresa

Nos vemos como una Empresa Cooperativa Sólida, líder en el subsector de Electricidad y en el Mercado de las infocomunicaciones, para alcanzar el desarrollo económico, social, y ambiental de nuestro asociado, su familia y comunidad.

➤ Antecedentes Históricos

La Cooperativa de Electrificación Rural de San Carlos fue fundada el 24 de enero de 1965 con 365 asociados y 45.750 colones de capital social. Inicia la distribución de energía eléctrica en el año de 1969, con una extensión de líneas eléctricas de 259 kilómetros y 1.065 servicios en los siguientes lugares: Sucre, Buena Vista, Aguas Zarcas, Venecia, Río Cuarto de Grecia, Pital, Veracruz, La Palmera, Florencia, Muelle,

La Tigra y Peñas Blancas de San Ramón. COOPELESCA sirve una área servida de 4.956 km² , otorgada mediante concesión de la ARESEP; electrificando el cantón de San Carlos a excepción el distrito de Venado, La Virgen, Curaña y Puerto Viejo del cantón de Sarapiquí de Heredia, Peñas Blancas y los Ángeles del cantón de San Ramón, el distrito de Río Cuarto del cantón de Grecia, Sarapiquí del Cantón Central de Alajuela y el distrito de San Jorge del cantón de Los Chiles. La Figura No. 1 muestra el área de cobertura de Coopelesca



Figura 4 Área de Cobertura Coopelesca
Fuente: Coopelesca

➤ Servicios

Electricidad

TV Cable & Internet

Almacén de Materiales Eléctricos y Electrodomésticos

Seguro

➤ Valores

Como Empresa cooperativa, Coopelesca desempeña sus funciones basados en principios y valores bien establecidos los cuales se muestran en la Figura No.2

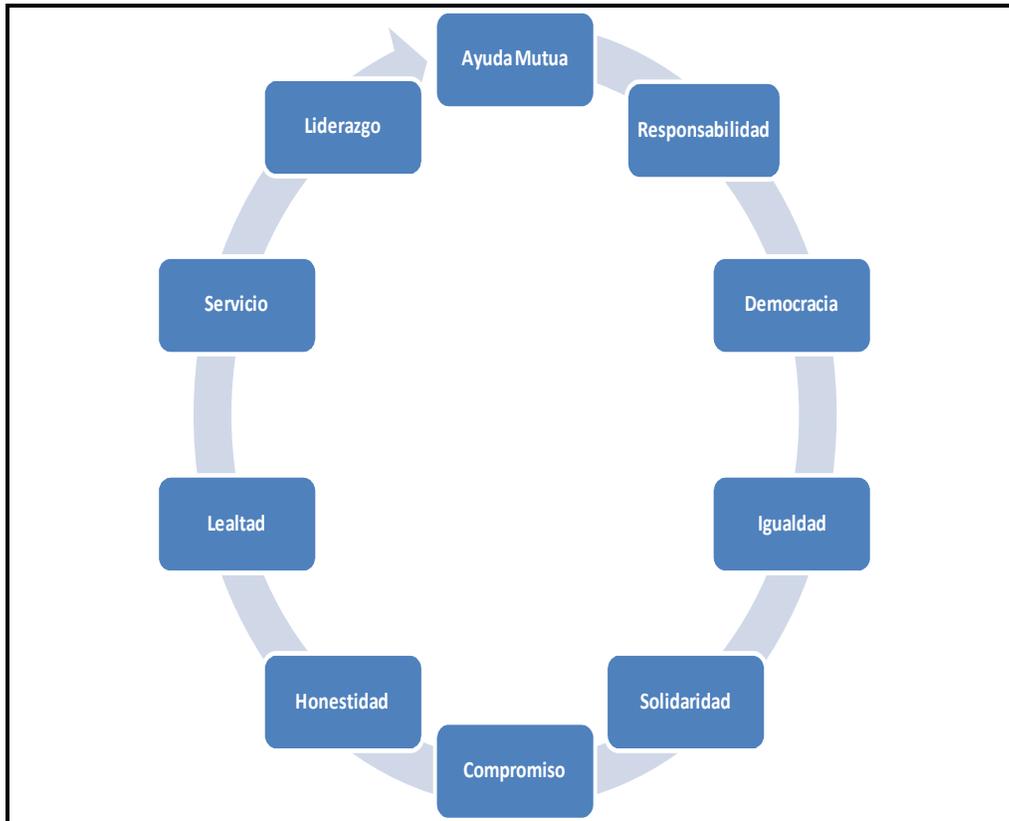


Figura 5 Valores y Principios Corporativos
Fuente: Coopelesca

➤ Estructura Organizacional

La Figura No. 3 muestra el detalle de la Estructura Administrativa que posee la Empresa, donde al ser una Cooperativa, actualmente cuenta con más 60 mil asociados los cuales son representados por una Asamblea de Delegados, seguidamente se cuenta con una Consejo de Administración que tiene a cargo los Consejos o Comités de Vigilancia y Educación. En la parte meramente operativa se cuenta con una Estructura Administrativa que se conforma por un Gerente General, el cual tiene a

cargo diferentes subgerentes tales como: Desarrollo de Proyectos, General, Desarrollo Organizacional, Administrativo Financiero, Producción Energía Eléctrica, Distribución de Electricidad, Infocomunicaciones y de Relación con el asociado.

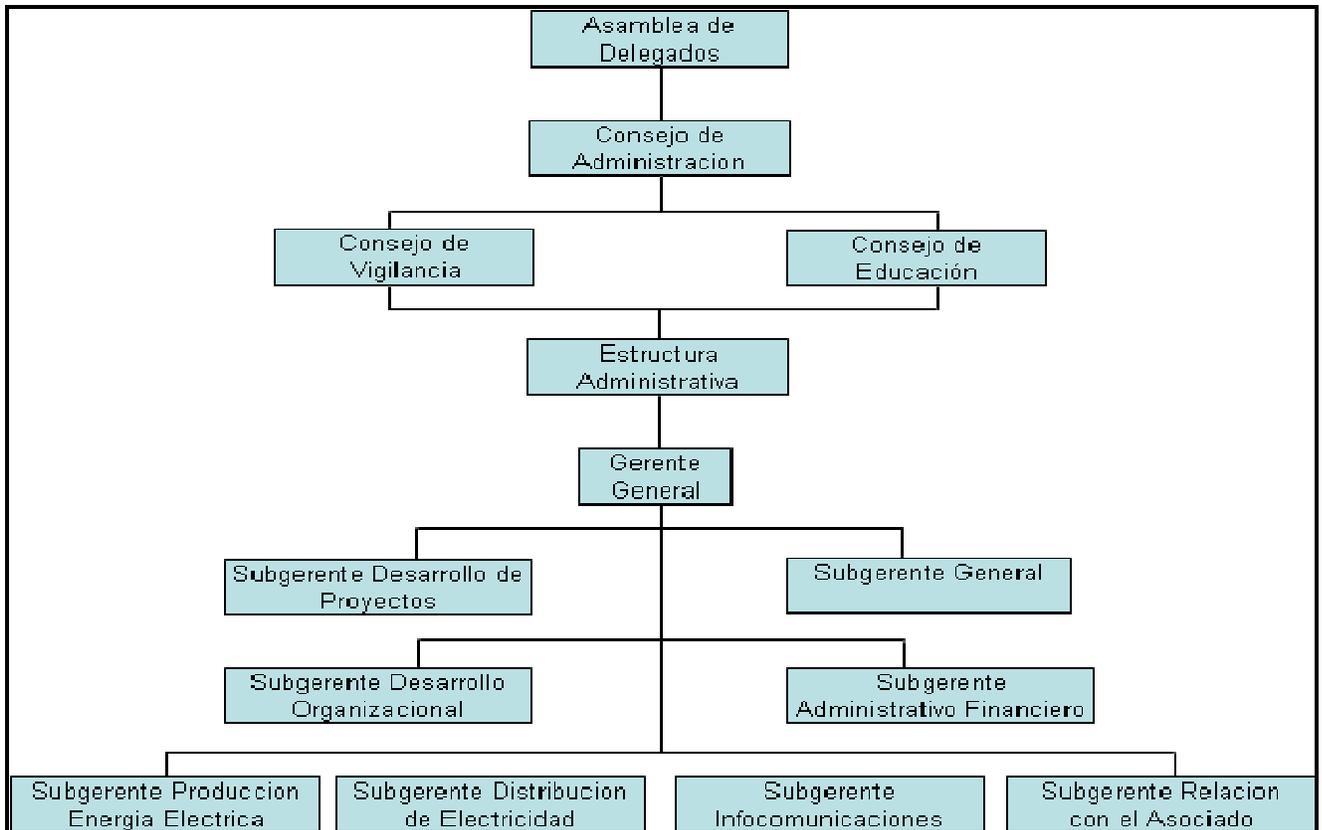


Figura 6 Estructura Organizacional
 Elaborado por: Juan Miguel Ramos Sibaja
 Fuente: Coopelesca

B. Ubicación Geografía

Costado Oeste Escuela Juan Chávez Rojas, Ciudad Quesada, San Carlos

C. Actividades a la que se dedica

Electrificación Rural, TV Cable & Internet, Almacén de Materiales Eléctricos y Electrodomésticos, Seguros

III. Descripción del Proyecto

A. Justificación

El tema de la Responsabilidad Social Empresarial actualmente juega un papel muy importante dentro de las Organizaciones. La importancia de enseñar RSE a los altos cargos de las compañías reside es que es la nueva forma de gestión, el mundo cambio, la forma de hacer negocios también cambio. Más que importante, es necesario, porque en la mayoría de las universidades no se les da la adecuada formación respecto de estos temas, entonces nos damos cuenta que existen ejecutivos, serios, exitosos, pero que no comprenden el rol social que deben cumplir, es decir que no sólo tienen responsabilidad frente a los accionistas, sino también frente a la sociedad en su conjunto. La RSE es un mecanismo más para que los ejecutivos y las empresas retornen a la sociedad lo que ésta les ha brindado. Hoy es imposible pensar en empresas que no trabajen la RSE cuando es tan necesaria

B. Alcance

Con este proyecto de Investigación se pretende entender la verdadera importancia que actualmente le dan las Organizaciones a la Responsabilidad Social Empresarial, así como realizar un análisis para determinar sus principales ventajas y desventajas.

C. Objetivos del Proyecto

Objetivo General

- Medir el Nivel de Impacto y alcance que tienen los Programas de responsabilidad Social desarrollados por Coopelesca en San Carlos y sus alrededores

Objetivos Específicos

- Medir por medio de una encuesta el nivel de percepción que tiene la comunidad de San Carlos y sus alrededores sobre la implementación de los Programas de Responsabilidad Social por parte de Coopelesca
- Establecer si los programas de Responsabilidad Social implementados Coopelesca influyen positiva o negativamente en la Comunidad
- Establecer por medio de un Diagrama de Pareto cuál de los Proyectos de Responsabilidad Social implementados por Coopelesca tienen mayor importancia en la Comunidad de San Carlos

D. Resultado Esperados

Se espera que con la elaboración de esta Investigación se pueda mostrar los diferentes programas de Responsabilidad Social implementados por Coopelesca en la zona de San Carlos y sus alrededores; así como el impacto de los mismos en la comunidad

D. Hipótesis

El siguiente trabajo de Investigación tiene como tema central el papel de los programas de Responsabilidad Social Empresarial en las comunidades. Referido a esto, la interrogante que nos surge es:

¿Impactan positivamente en San Carlos y sus alrededores los Programas de Responsabilidad Social implementados por Coopelesca?

IV. Desarrollo de la Investigación

Coopelesca cuenta con un portafolio amplio de proyectos dirigidos a la comunidad de San Carlos y sus alrededores, si bien es cierto todos son enfocados a mejorar la calidad de vida de sus asociados no todos estos proyectos entran en el concepto de Responsabilidad Social Empresarial.

Para conocer la percepción y el conocimiento de la Comunidad en relación a los proyectos implementados por Coopelesca se realizó una encuesta. En este caso el tamaño de la población se desconocía por lo que se procedió a calcular la misma para saber cuantas encuestas se deberían aplicar

1. Calculo del Tamaño de la Muestra

Calculo del Tamaño la muestra desconociendo el Tamaño de la Poblacion

$$n = \frac{Z_a^2 \times p \times q}{d^2}$$

Donde:
 Z: Nivel de Confianza
 P: Probabilidad de Exito
 Q: Posibilidad de Fracaso
 D: Precision

Seguridad	95%
Precision	3%
Proporcion Esperada	5%

Entonces

Z_x^2	1.96		
P	0.05		
Q=	1-P=	1-0.05=	0.95
D	3%		

n=	203
----	-----

Se requiere entrevistar a no menos de 203 personas para tener un nivel de confianza del 95%

Tabla 1 Cálculo del Tamaño de la Muestra
 Elaborado por: Juan Miguel Ramos Sibaja

Como se puede observar en la Tabla No.1, al no contar con un tamaño de población definida para la ejecución de la encuesta se procede con el calcula de la misma utilizando la formula ahí detallada donde se indica que el nivel de seguridad o confianza es de un 95%, una precisión de 3% y la proporción esperada del 5%,

Con estos datos obtenemos que se requiere entrevistar a no menos de 203 personas (se realizaron 204 encuestas) para obtener un nivel de confianza del 95% y así conocer más certeramente el conocimiento que tiene la población sobre la RSE y los programas implementados. Ver anexo #1

2. Resultados de la Encuesta

Una vez realizada la encuesta se obtuvieron resultados que nos muestran el sentir de la Comunidad de San Carlos hacia los Programas de Responsabilidad Social Implementados por Coopelesca

2.1 Pregunta # 1: Marque con una X la casilla correspondiente a su Género

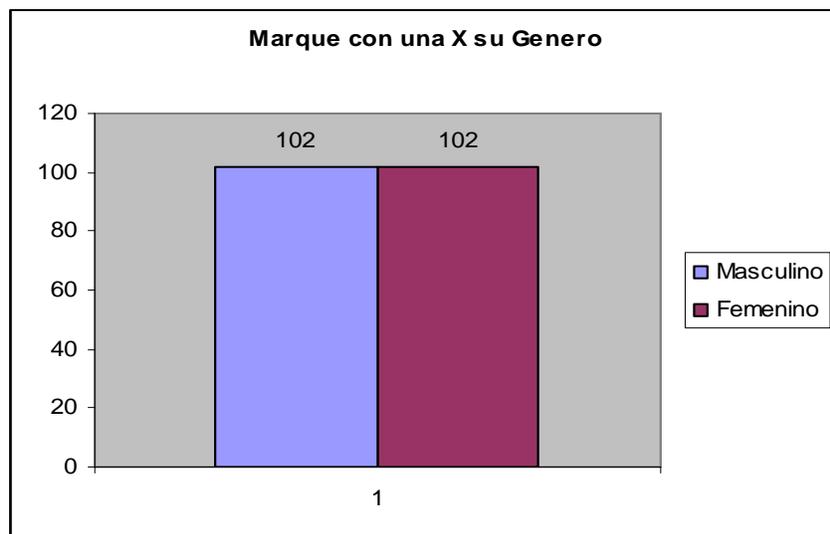


Figura 7 Pregunta 1 Encuesta RSE
Elaborado por: Juan Miguel Ramos Sibaja

La Figura No. 7 nos muestra el detalle de las personas por genero que fueron encuestadas, se encuestaron 102 hombres y 102 mujeres

2.2 Pregunta # 2: Escoja el rango de Edad en el que Usted se ubica

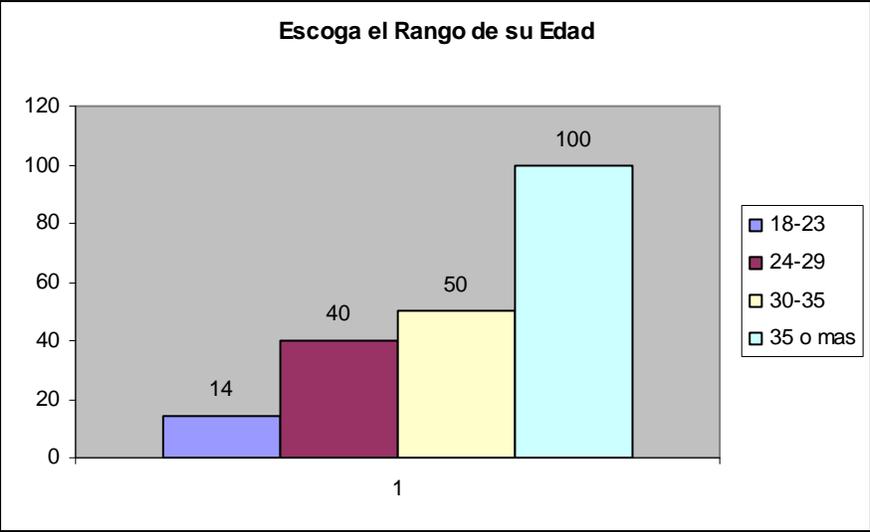


Figura 8 Pregunta 2 Encuesta RSE
Elaborado por: Juan Miguel Ramos Sibaja

La Figura No. 8 muestra los rangos de las personas que fueron encuestadas, se ve claramente que poco menos del 50% de los encuestados fueron personas de 35 o mas años de edad.

2.3 Pregunta # 3: Cual es el conocimiento que tiene sobre el concepto de Responsabilidad Social Empresarial

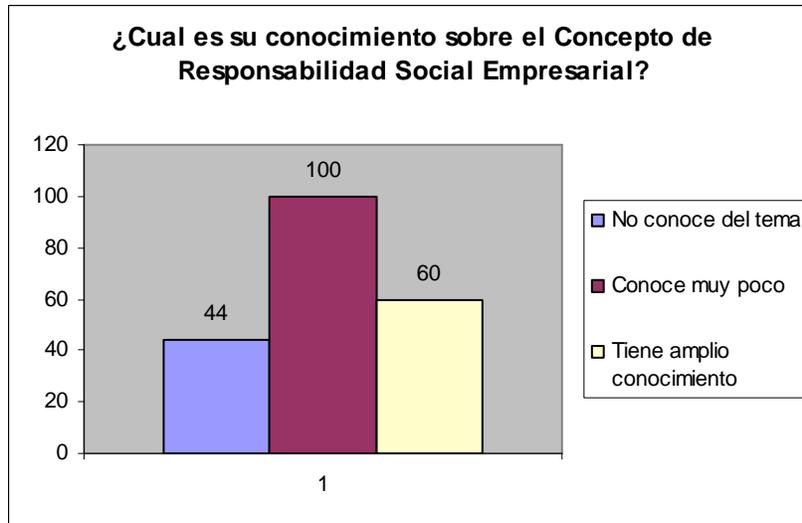


Figura 9 Pregunta # 3 Encuesta RSE
Elaborado por: Juan Miguel Ramos Sibaja

La Figura No.3 nos muestra los resultados de la pregunta # 3, se realizo inicialmente esta pregunta ya que era de suma importancia definir primeramente el nivel de conocimiento que tienen las personas sobre la RSE. Se puede notar claramente que la mayoría de personas *conoce muy poco* sobre el concepto de Responsabilidad Social Empresarial.

2.4 Pregunta # 5: Conoce Usted sobre los programas de Responsabilidad Social implementados por Coopelesca

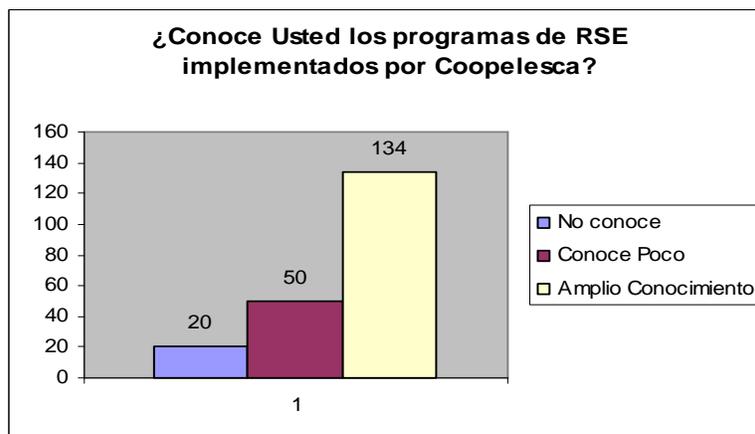


Figura 10 Pregunta # 5 Encuesta RSE
Elaborado por: Juan Miguel Ramos Sibaja

La Figura No.10 nos muestra que la mayor gran parte de los encuestados tienen amplio conocimiento sobre los programas implementados por Coopelesca. Basados en información suministrada por la Empresa nos damos cuenta que esto se debe al gran esfuerzo que ellos han hecho para dar a conocer sus proyectos a la comunidad. Uno de ellos es el llamado *Puertas Abiertas*, el cual consiste en maneras más fuertes de suministrar la información a los asociados, realizar más frecuentemente asambleas de asociados para exponer información relevante del funcionamiento de la Empresa. Esto se ve reflejado en la asistencia a las asambleas, donde del año 2007 al 2008 se incremento en un 5% la asistencia y del año 2008 al 2010 tuvo un fuerte incremento del casi 18%, donde se ve reflejado el buen funcionamiento de este proyecto, cada día los asociados se interesan más por saber de las acciones de la Cooperativa.

2.5 Pregunta # 6: Cual de los siguientes programas de RSE implementados por Coopelesca cree Usted que ha influido más en su Comunidad

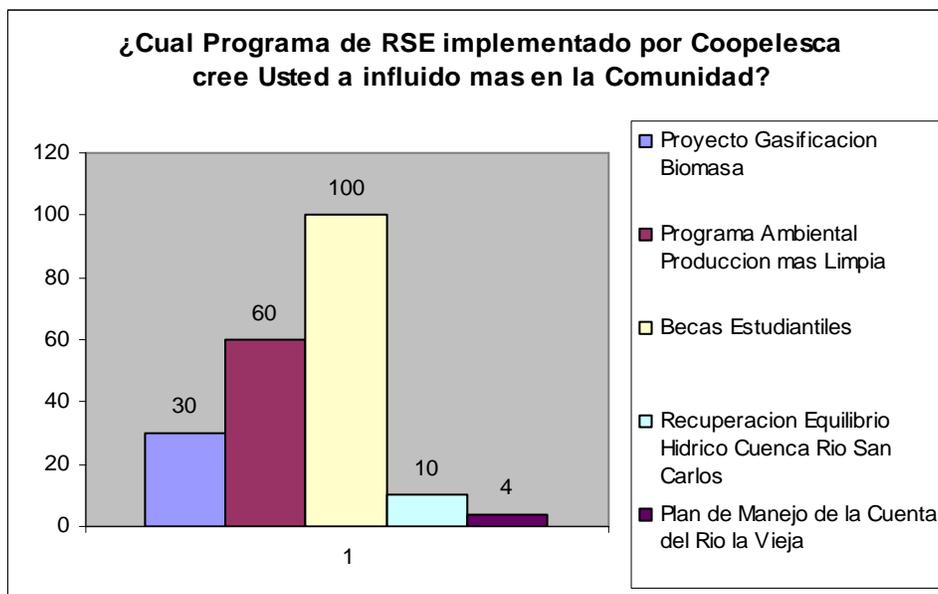


Figura 11 Pregunta # 6 Encuesta RSE
Elaborado por: Juan Miguel Ramos Sibaja

La Figura No. 11 nos muestra un dato muy interesante, ya que se realizó esta pregunta con el fin de determinar cuál de los diferentes programas de RSE que ha implementado Coopelesca ha tenido más influencia en la Comunidad de San Carlos. La misma nos define que el programa de *Becas Estudiantiles* es el que más influencia ha tenido, seguidamente se encuentra el *Programa Ambiental de Producción más Limpia* y en 3 lugar está el *Proyecto de Biomasa Gasificación*. Basados en estos resultados explicaremos detalladamente cada uno de estos 3 proyectos realizados por Coopelesca.

2.6 Pregunta # 7: Como considera el impacto que tienen los programas de RSE implementados por Coopelesca en San Carlos y sus alrededores

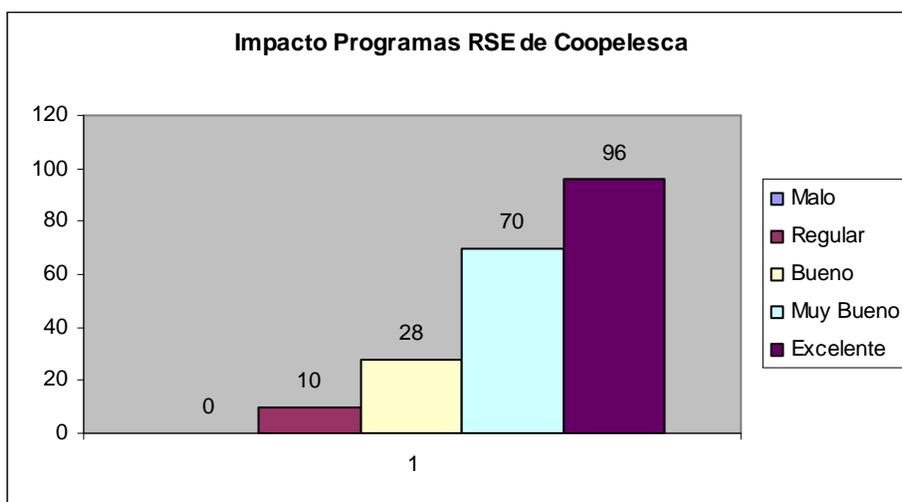


Figura 12 Pregunta # 7 Encuesta RSE
Elaborador por: Juan Miguel Ramos Sibaja

La Figura No. 7 muestra que el impacto de los programas de RSE implementados por Coopelesca han tenido un impacto *Excelente* en la Comunidad, esto nos enseña que Coopelesca ha venido realizando un excelente trabajo a nivel social en San Carlos.

2.7 Pregunta # 8. Considera Usted que todas las Empresas deberían contar con Programas de RSE

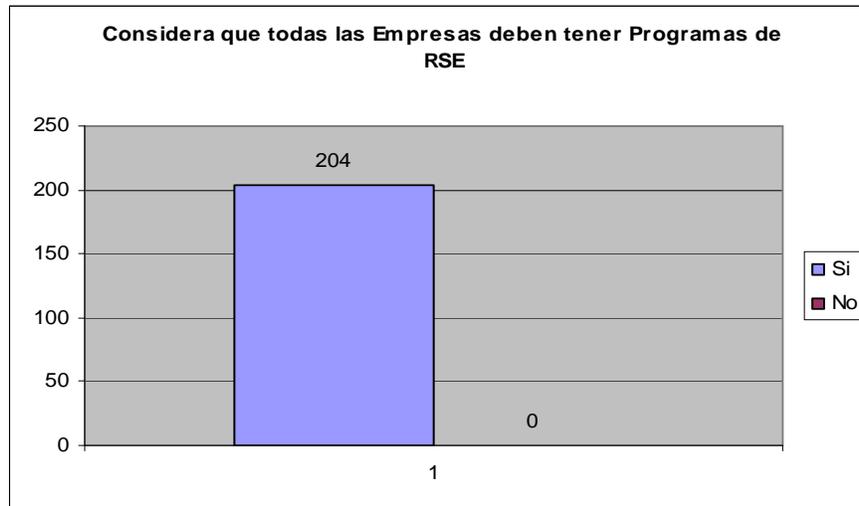


Figura 13 Pregunta # 8 Encuesta RSE
Elaborado por: Juan Miguel Ramos Sibaja

La Figura No.13 nos muestra claramente y sin ninguna duda el pensar de la Sociedad, todas las Empresas deberían contar con programas de RSE con el fin de ayudar al desarrollo de la sociedad y al mejoramiento de la calidad de vida en las Comunidades que se encuentran.

2.8 Pregunta # 9: En que Área debe enfocarse la RSE

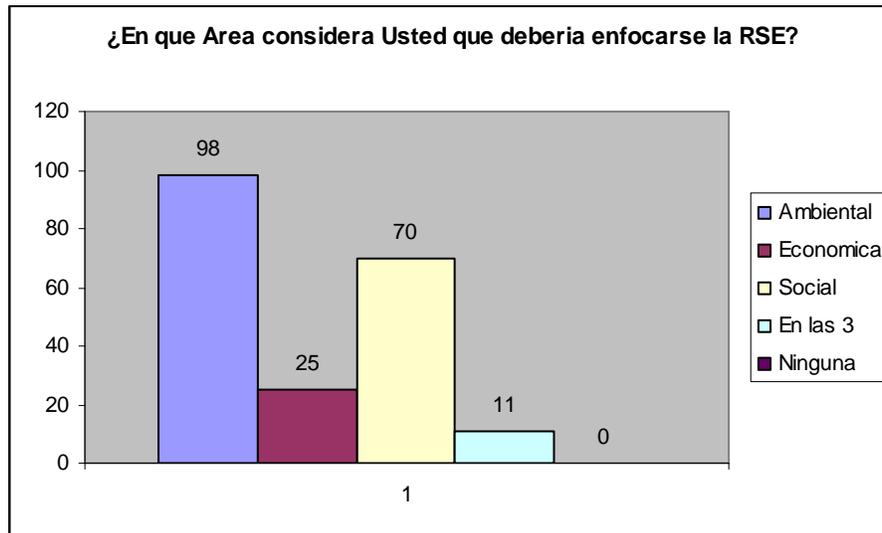


Figura 14 Pregunta # 9 Encuesta RSE
Elaborador por: Juan Miguel Ramos Sibaja

La Figura No.14 nos muestra que las personas encuestadas piensan que los programas de RSE deberían ir enfocados a la parte ambiental, claramente pensando en el mejoramiento y cuidado del Planeta.

2.9 Pregunta # 10: Enumere del 1 al 10 en orden de importancia los beneficios recibidos por la Comunidad a raíz de los Programas de RSE

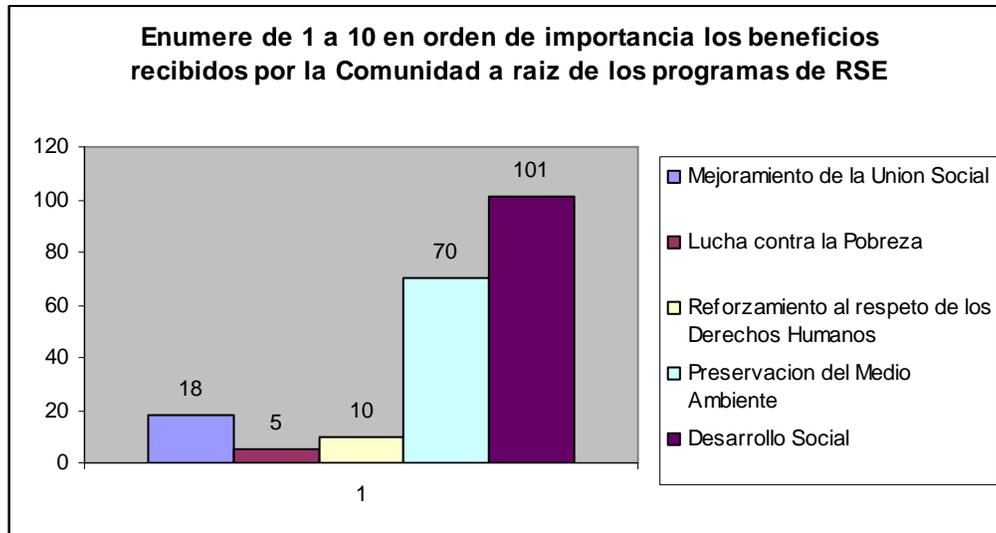


Figura 15 Pregunta # 10 Encuesta RSE
Elaborado por: Juan Miguel Ramos Sibaja

Finalmente la Figura No. 15 nos muestra los beneficios que ha recibido la comunidad a raíz de los programas de RSE, a su vez el orden de importancia que dan los encuestados a dichos beneficios, los mismos piensan que el Desarrollo Social dado a raíz de los diferentes proyectos es el beneficio más importante recibido por la Comunidad, seguido pero no menos importante esta la preservación del medio ambiente, después el mejoramiento de la Unión Social y finalmente con menor importancia el reforzamiento al respeto de los Derechos Humanos y la Lucha contra la Pobreza.

3. Conclusiones de la Encuesta

Es importante para este tipo de Investigación la realización de una encuesta para poder entender el sentir de la Comunidad sobre el aporte que le dan las Empresas, en este caso con los programas de Responsabilidad Social implementados por Coopelesca. Con la misma nos damos cuenta que la comunidad tiene una gran aceptación y ve con muy buena imagen las acciones que realiza la Compañía con el fin de ayudar el desarrollo social de la Comunidad. La misma ha realizado un trabajo bastante fuerte con el fin de dar a conocer sus proyectos y esto se ve reflejado en que solamente 20 personas del total de los encuestados no conocen sobre estos programas, esto quiere decir que más del 90% de los encuestados conocen sobre la implementación de los programas de RSE.

4. Diagrama de Pareto

Con el objetivo de establecer y mostrar gráficamente cual de los Proyectos de Responsabilidad Social implementados por Coopelesca tienen mayor importancia para la comunidad se realizara una Diagrama de Pareto, el cual basado en los resultados de la encuesta nos mostrara cual programa tiene más impacto.

Tipo de Proyecto	Peso	Cantidad	Total	Porcentaje
Proyecto Biomasa Gasificacion	3	30	90	11.48%
Programa Ambiental Produccion mas Limpia(P + L)	3	60	180	22.96%
Becas Estudiantiles	5	100	500	63.78%
Recuperacion del Equilibrio Hidrico Cuenca Rio San Carlos	1	10	10	1.28%
Plan de Manejo de la Cuenca del Rio La Vieja	1	4	4	0.51%
		Gran Total	784	100.00%

Tabla 2 Importancia de Proyectos
Elaborado por: Juan Miguel Ramos Sibaja

La Tabla No.2 nos muestra el peso que se le dio a cada proyecto y su cantidad (en este caso importancia) que se determino basados en las encuestas que se realizaron en la Comunidad de San Carlos, con lo cual podemos observar que el Programa de Becas Estudiantiles es el que tiene más peso, seguido por el Proyecto de Biomasa Gasificación y el Proyecto Ambiental Producción mas Limpia

Tipo de Proyecto	Porcentaje	Acumulado	Categoría
Becas Estudiantiles	63.78%	63.78%	A
Programa Ambiental Produccion mas Limpia(P + L)	22.96%	86.73%	B
Proyecto Biomasa Gasificacion	11.48%	98.21%	C
Recuperacion del Equilibrio Hidrico Cuenca Rio San Carlos	1.28%	99.49%	C
Plan de Manejo de la Cuenca del Rio La Vieja	0.51%	100.00%	C
		A	Alta Importancia
		B	Media Importancia
		C	Baja Importancia

Tabla 3 Clasificación ABC
Elaborado por: Juan Miguel Ramos Sibaja

Finalmente la Tabla No. 3 nos muestra el nivel de importancia que tienen los Proyectos de Responsabilidad Social implementados por Coopelesca en San Carlos y sus alrededores, como se puede notar el Programa de Becas Estudiantiles está en la categoría A por lo que su Importancia es Alta, seguidamente el Programa Ambiental Producción mas Limpia se encuentra en la Categoría B por lo que se considera que tiene Media Importancia, finalmente los Proyectos de Biomasa Gasificación, Recuperación del Equilibrio Hídrico Cuenca Rio San Carlos y el Plan de Manejo de la Cuenca del Rio La Vieja se encuentran en la Categoría C con un nivel de Importancia Baja. Para efectos de esta investigación continuaremos con el detalle de los 3 primeros Proyectos que son los que tienen el % de Importancia más alta.

5. Proyectos de Responsabilidad Social Implementados por Coopelesca

El Comité de Educación y Bienestar Social durante el año 2010 promovió los principios y valores cooperativos aplicados a Coopelesca en las diversas actividades realizadas por la Cooperativa durante este periodo y la divulgación de programas radiales y televisivos para mejorar la calidad de vida de los asociados.

Algunas de las principales acciones realizadas e impulsadas por este Comité se encuentra la reserva de educación para la cual durante el año 2010 la Empresa ejecuto un Presupuesto de 61 649.316 colones.

5.1 Becas Estudiantiles

Durante el periodo 2010 el programa de becas de educación secundarias beneficio a 180 estudiantes de diversos niveles, en 34 colegios de la Región, fortaleciendo la educación de los hijos de los asociados.

Además para el 2do año de ejecución del programa de becas, se implemento en paralelo el programa de becas complementarias el cual otorgo beneficios a 201 estudiantes de primaria, secundaria técnica, institutos técnicos y universidades estatales.

Se organizaron 10 encuentros regionales con becarios y un encuentro general donde además de las actividades de integración se enfocaron temas como:

- Educación Cooperativa
- Misión y Visión de Coopelesca
- Avances y Proyectos de la Cooperativa

5.2 Implementación del Programa Ambiental Producción mas Limpia

Producción más Limpia (P+L) es una *estrategia preventiva integrada* que se aplica a los procesos, productos y servicios a fin de aumentar la eficiencia y reducir los riesgos para los seres humanos y el medio ambiente.

En marzo del 2006, Coopelesca R.L. incursiona en un proceso de capacitación en materia de P+L, a través del Centro Nacional de Producción Más Limpia (CNP+L) de la Cámara Nacional de Industrias de Costa Rica (CICR).

Este proceso se desarrolla no solamente a nivel institucional sino que se extiende a cinco fincas lecheras del sector de San José de la Montaña, Ciudad Quesada, como proyecto del Programa de apoyo a la producción sustentable, resultado del Plan de manejo de la cuenca del Río La Vieja. Para esto se contó con el apoyo financiero del Proyecto BID-FOMIN. (Banco internacional de desarrollo – Fondo multilateral de inversiones)

El objetivo de ambos proyectos, tanto la capacitación interna, como los programas asociados con el manejo de la Cuenca del Río La Vieja, es mejorar el desempeño económico y ambiental, mediante el uso eficiente de los insumos. Así como facilitar el proceso de identificación e implementación de oportunidades de producción más Limpia en empresas encadenadas – Cooperativa y lecherías – que permitan mejorar el desempeño ambiental individual y del encadenamiento.

En este marco, se iniciarán planes de acción para maximizar el uso de recursos e insumos como materiales, suministros, agua, energía, combustibles, y para desarrollar capacidades en la gestión de desechos ordinarios, peligrosos y especiales, para asegurar un ambiente sano en la empresa y fuera de ella.

Los comités regionales lograron involucrar en las distintas actividades en pro del ambiente a más de 200 estudiantes becados quienes son parte del programa de becas de Coopelesca. A estos jóvenes hijos de asociados, se les brindo capacitación y

acompañamiento para que colaboraran en las campañas. El apoyo de los becados fue decisivo para sensibilizar a los asociados en las comunidades donde se realizaron los proyectos. Siete fueron las actividades de impacto ejecutadas a favor del ambiente:

- Recolección de desechos y limpieza de la calle principal en San Juan de Ciudad Quesada, 9 de Octubre
- Recolección de desechos en el casco urbano de Santa Rosa de Pocosol. 16 de Octubre
- Campaña de ahorro de energía y agua en la Escuela José María Vargas de Venecia. 23 de Octubre
- Recolección de desechos en el parque central de la Fortuna. 30 de Octubre
- Recolección de desechos en los alrededores del Liceo de Valle Azul de San Ramón. 6 de Noviembre
- Recolección de desechos en el área comercial de Puerto Viejo de Sarapiquí. 13 de Noviembre
- Campaña ahorro de energía y agua en la Escuela de Santa Clara de Florencia. 20 de Noviembre

5.3 Proyecto Biomasa Gasificación

Este Proyecto consiste en la generación de energía eléctrica mediante la gasificación de los desechos sólidos orgánicos municipales, con la instalación de una planta procesadora de 150 toneladas de basura diaria para producir entre 8 y 10 MW, con un costo aproximado a los \$ 33 000 000.

El mismo fue ofrecido por la Empresa THG Energía Limpia S.A a Coopelesca y persigue dos objetivos, el primero contribuir con la eliminación de los desechos sólidos producidos en Ciudad Quesada y sus alrededores y el segundo producir energía eléctrica para el beneficio de todos sus asociados.

En la actualidad se está gestionando un contrato con la Municipalidad de San Carlos que permite a Coopesca la utilización de los desechos sólidos municipales y a su vez Coopesca se compromete a ejecutar la fase de estudios de factibilidad técnica, social, ambiental, financiera y legal del Proyecto.

V. Conclusiones y Recomendaciones

➤ Conclusiones

- Basados en los resultados y la ejecución de la Encuesta se puede ver claramente que el trabajo realizado por Coopelesca en la parte Social es muy fuerte y bien aceptado por la Comunidad de San Carlos
- El 49% de los encuestados tiene poco conocimiento sobre el concepto de Responsabilidad Social Empresarial.
- El 67% de las personas conoce los programas de RSE implementados por Coopelesca, lo cual habla muy bien del esfuerzo que está realizando la Organización en materia de desarrollo social
- Basados en la encuesta, nos damos cuenta que el 49% de las personas piensa que el programa de Becas Estudiantiles es el más importante en el ámbito social por su aporte a los estudiantes más necesitados
- El 47%, poco menos de la mitad de los encuestados manifiesto que el impacto que han tenido los programas de Coopelesca ha sido *Excelente*, en el desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida de sus asociados; un 34% cree que el impacto ha sido *Muy Bueno*, un 13% lo considera bueno y apenas un 4% considero que han sido malos. Claramente se nota que el impacto de los programas ha sido bastante bueno en la comunidad.
- El 100% de los encuestados creen que todas las Empresa deberían tener programas de RSE, esto nos muestra que cada día este tema es más importante en la sociedad y juega un papel importantísimo en el funcionamiento de las Compañías

➤ Recomendaciones

- Realizar charlas con el fin de que la Comunidad conozca mas afondo el concepto de RSE, el papel que juega actualmente en la Sociedad así como los beneficios que puede traer tanto para la Comunidad como para la Empresa.
- La encuesta no muestra que cerca del 9% de los encuestados principalmente jóvenes no conoce sobre los programas de RSE ejecutados por Coopesca por lo que sería importante realizar actividades informativas como foros, quioscos, donde se logre atraer la atención de los mismos y que así conozcan los proyectos
- Lograr la captación de fondos para mantener los fondos destinados a las becas estudiantiles o bien mejorar el programa para que se beneficie a mas estudiantes de la zona

VI. Bibliografía

Sitios WEB

- <http://www.coopelesca.co.cr/>
- <http://www.coopelesca.co.cr/esp/resambproduccion.html>
- <http://www.coopelesca.co.cr/esp/resambiente.html>
- <http://www.coopelesca.co.cr/esp/ressocial.html>
- <http://definicion.de/gestion/>
- <http://www.elprisma.com/apuntes/economia/cooperativismo/>
- http://yincali.org/yincali_participantes/images/tta/piramide_rse.jpg
- <http://www.tisoc21sl.com/el-rincon-del-coach/responsabilidad-social-corporativa-los-beneficios-de-dar.php>
- <http://energia.glosario.net/terminos-petroleo/gasificaci%F3n-1945.html>
- <http://www.estadistica.mat.uson.mx/Material/queesunaencuesta.pdf>
- http://www.elprisma.com/apuntes/ingenieria_industrial/diagramadepareto/

Libros de Texto

- Derecho Ambiental, Silvia Jaquenod de Zsögön. 2004
- Logística Integral: La Gestión Operativa de la Empresa, Julio Juan Anaya Tejero 2000
- Estadísticas de la Educación en España. Oficina de Estadística 2005
- Los siete instrumentos de la calidad total. Alberto Galgana, 1995
- Control de la Calidad: Un enfoque Integral y Estadístico. Jorge Acuña, 2000

VII. Anexos