

Resultados de la Consulta al Público Interno sobre los impactos de la institución.



Elaborado por: Stephannie Soto Chacón.
Gestora de Negocios Sostenibles del INCOP.

Junio 2019

Contenidos

INTRODUCCIÓN	2
CAPÍTULO I:	3
DEFINICIONES	3
CAPÍTULO II:	5
ANTECEDENTES	5
CAPÍTULO III:	6
OBJETIVOS	6
CAPÍTULO IV:	7
JUSTIFICACIÓN	7
CAPÍTULO V:	8
METODOLOGÍA DE LA CONSULTA	8
CAPÍTULO VI:	10
ANÁLISIS DE RESULTADOS	10
MEDIO AMBIENTE.....	13
PÚBLICO INTERNO	15
COMUNIDAD.....	17
MERCADEREO	19
POLÍTICAS PÚBLICAS Y ALIANZAS.....	20
PROVEEDORES	21
GOBERNANZA	22
CAPÍTULO VII:	23
CONCLUSIONES	23
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS	28
ANEXOS	29

INTRODUCCIÓN

El INCOP es la Autoridad Portuaria del litoral Pacífico que impulsa el desarrollo del comercio internacional a través de una operación portuaria eficiente, segura y competitiva en beneficio del desarrollo económico, social y ambiental del país.

Con el fin de reforzar su compromiso como autoridad portuaria, el INCOP se ha propuesto diseñar un Plan de Responsabilidad Social Institucional 2020-2022 que promueva la sostenibilidad del litoral pacífico a través de proyectos enfocados en el desarrollo social y ambiental.

Aunque el INCOP ha trabajado algunos proyectos de Responsabilidad Social, tales como su Programa de Voluntariado, Programa de Gestión Ambiental Institucional y otros programas ambientales como Arrecifes Artificiales, la institución se planteó el reto de desarrollar un sistema consolidado que encadene las distintas iniciativas y que muestre los resultados a sus públicos de interés.

Asimismo, con el Plan se desea reiterar el compromiso con los Objetivos del Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 y trabajar alineados a la Política Nacional de Responsabilidad Social 2017-2030. Para lograr lo anterior se realizará una consulta participativa a las y los colaboradores de la institución con el fin de identificar los impactos que genera su operación, así como también se realizará un mapeo de sus principales partes interesadas.

Una vez recabada la información, se construirá el plan de la mano con el “Inventario de Buenas Prácticas de RS del INCOP” llevado a cabo el presente año.

El resultado será presentado a la Junta Directiva para su respectiva aprobación, con el fin de dar inicio en el primer trimestre del 2020.

CAPÍTULO I: DEFINICIONES

De acuerdo con la ISO 26000:

RS: responsabilidad social se define como “responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que:

- a. Contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad;
- b. Tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas;
- c. Cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento;
- d. Y esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.

Desarrollo Sostenible: desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades. Asimismo, se refiere a la integración de las metas de una calidad de vida elevada, la salud y la prosperidad con justicia social y al mantenimiento de la capacidad de la tierra para conservar la vida en toda su diversidad. Estas metas sociales, económicas y ambientales son interdependientes y se refuerzan mutuamente.

Esfera de influencia: ámbito/alcance de una relación política, contractual, económica o de otra índole, a través de la cual una organización tiene la capacidad de afectar las decisiones o actividades de individuos u organizaciones.

Iniciativa de responsabilidad social: programa o actividad dedicados expresamente a cumplir un objetivo particular relacionado con la responsabilidad social.

Normativa Internacional de Comportamiento: expectativas de comportamiento organizacional socialmente responsable derivadas del derecho internacional consuetudinario, principios de derecho internacional generalmente aceptados o acuerdos intergubernamentales, reconocidos de manera universal o casi universal. Los acuerdos intergubernamentales incluyen tratados y convenciones.

Partes Interesadas: individuo o grupo que tiene interés en cualquier decisión o actividad de la organización.

Principio: base fundamental para la toma de decisiones o para determinar un comportamiento.

Impacto: consecuencia de una acción y que genera un cambio en quien lo recibe, puede ser positivo o negativo, real o potencial.

Transparencia: apertura respecto a las decisiones y actividades que afectan a la sociedad, la economía y el medio ambiente, y voluntad de comunicarlas de manera clara, exacta, oportuna, honesta y completa.

Gobernanza: sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones con el fin de lograr sus objetivos; estas decisiones orientan el actuar de la organización.

CAPÍTULO II: ANTECEDENTES

Existen iniciativas a nivel internacional y nacional que promueven el desarrollo sostenible dentro de la planificación estratégica de las organizaciones, a continuación, se presentan los principales iniciativas y acuerdos que respaldan el Plan Institucional de Responsabilidad Social 2020-2022.

Vinculación con iniciativas internacionales de aplicación en Costa Rica

- Objetivos del Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas- Agenda 2030.
- Principios rectores de Naciones Unidas sobre institución y derechos humanos
- INTE/ISO 26000:2010 - Guía de Responsabilidad Social
- Earth Charter

Vinculación con Políticas, Estrategias, leyes, programas e iniciativas a nivel nacional

- Política Nacional de Responsabilidad Social 2017-2030.
- Pacto Nacional por los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Agenda 2030.
- Plan Nacional de Desarrollo y de Inversión Pública del Bicentenario.
- **Estado del arte de la RSE en Costa Rica**
- Plan Nacional de Descarbonización 2018-2050.

Vinculación con **iniciativas institucionales**

- Programa de Voluntariado Institucional 2018.
- Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2018.
- Inventario Institucional de Buenas Prácticas de Responsabilidad Social 2019.

CAPÍTULO III:

OBJETIVOS

Objetivo general

Consultar al público interno del INCOP los principales impactos de la institución desde siete ejes específicos de la Responsabilidad Social con el fin de diseñar el Plan Institucional 2020- 2022.

Objetivos específicos

- Mapear a través de las y los colaboradores del INCOP, las partes interesadas de la institución.
- Identificar, determinar y priorizar los impactos reales y potenciales desde siete ejes específicos de la Responsabilidad Social: Gobernanza, Proveedores, Mercadeo, Política Pública; con especial énfasis en Medio Ambiente, Público Interno y Comunidad.
- Establecer recomendaciones sobre el abordaje de los impactos.

CAPÍTULO IV:

JUSTIFICACIÓN

Establecer una estrategia de Responsabilidad Social Institucional posee una gran gama de ventajas para la organización, por ejemplo, reduce el impacto negativo de la organización sobre las partes interesadas y el entorno, al mismo tiempo que potencia el impacto positivo, esto promueve la sostenibilidad de la institución y evita la filantropía.

La Responsabilidad Social también un instrumento muy eficaz para reducir los riesgos potenciales asociados a las actividades que desarrollan las empresas. La creación de códigos éticos y de conducta, el establecimiento de estándares responsables en la selección de proveedores o la incorporación de consideraciones medioambientales o de Derechos Humanos a lo largo de la cadena de valor, reduce significativamente la probabilidad de que las compañías incurran en “malas praxis”.

La consulta a las partes interesadas es fundamental para determinar los impactos de la operación de la institución. En el caso del presente informe, se decidió iniciar la consulta con el público interno con el fin de darle un rol activo a las personas funcionarias en el diseño del plan generando sentido de pertenencia al mismo.

Luego de ser diseñado el plan, se presentarán sus resultados a los demás públicos de interés con el fin de validar la información recopilada en los talleres y complementarlo de tal forma que efectivamente reduzca los impactos y riesgos de la institución.

CAPÍTULO V:

METODOLOGÍA DE LA CONSULTA

La consulta de los impactos de la institución se llevó a cabo a través siete talleres participativos (Anexo 1) con las y los colaboradores de todos los recintos del INCOP. Cada uno de los talleres estuvieron estructurados en dos módulos, uno de inducción y otro de trabajo en equipo.

A continuación, se detallan cada uno de los módulos:

I Módulo: Inducción sobre conceptos básicos de la Responsabilidad Social.

Duración: 2 horas.

Ejes temáticos de la Inducción:

- a. Conceptos y principios de la RS en el sector portuario.
- b. Evolución de la RS en Costa Rica y el mundo.
- c. Materias fundamentales de la RS.
- d. Las partes interesadas.
- e. Los Objetivos del Desarrollo Sostenible

Descripción de la actividad: El principal objetivo de la inducción fue capacitar y sensibilizar a las personas funcionarias del INCOP sobre los campos de acción de la Responsabilidad Social y la importancia del rol activo que deben tener en el proceso para convertir a la institución en una organización socialmente responsable.

II Módulo: taller participativo para mapear impactos desde los 7 ejes de la Responsabilidad Social.

Duración: 3 horas.

Descripción de la actividad: En grupos (Anexo 2), las y los funcionarios determinaron las acciones que el INCOP no está llevando y las que puede mejorar a nivel de público interno, medio ambiente y comunidad.

Luego de la clasificación, a través una matriz (Anexo 3), las personas funcionarias analizaron la gravedad, la magnitud, la capacidad de solución y el beneficio que trae ejecutar dichas acciones para la institución y sus públicos de interés, obteniendo un puntaje que determina la prioridad con la que se debería gestionar.

Por último, se socializaron los resultados de las matrices de tal forma que se pudo alcanzar un consenso sobre los resultados obtenidos durante el proceso de priorización.

Algunas de las sesiones disfrutaban de una mayor cantidad de asistentes que otras, por lo que en las que se contaba con más personas funcionarias también se realizó el mismo ejercicio anteriormente descrito con los ejes de gobernanza, mercadeo, proveedores y políticas públicas (alianzas). La retroalimentación que se llevó a cabo en estas áreas también será tomada en cuenta para el Plan Institucional de Responsabilidad Social.

Población:

En la consulta participaron funcionarios y funcionarias de los cinco recintos del INCOP, es decir de Puntarenas, Caldera, San José, Quepos y Golfito. Para esto se organizaron 7 sesiones de trabajo, de las cuales cinco se llevaron a cabo en la Sala de Sesiones de Junta Directiva del INCOP Puerto Caldera, y las otras dos en INCOP San José.

Análisis de Resultados de los talleres.

La información y las matrices generadas en los talleres fueron tabuladas a través de Microsoft Excel, es decir se crearon tablas para presentar la información recopilada. A partir de dichas tablas, se extrajeron las áreas prioritarias según las personas funcionarias del INCOP.

CAPÍTULO VI:

ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación, se presentarán los principales resultados de los siete talleres desarrollados entre el 03 y 14 de junio del 2019. Primeramente, se señalará una síntesis de los “stakeholders” identificados por las y los funcionarios del INCOP y luego se presentarán los impactos percibidos por las y los colaboradores en los siguientes 7 ejes:

1. Medio Ambiente
2. Público Interno
3. Comunidad
4. Mercadeo
5. Políticas Públicas y alianzas.
6. Proveedores.
7. Gobernanza.

De la lista anterior es importante detallar que se les brindó mayor énfasis a los tres primeros ejes, es decir medio ambiente, público interno y comunidad pues estos fueron los elegidos por la Junta Directiva en la sesión No. 4154 como acuerdo No. 2 el día 13 de marzo del 2019 siendo abarcados en todos los talleres.

Con respecto a los cuatro restantes, fueron desarrollados en al menos dos talleres con el fin de tener sustento para plantear algunas recomendaciones de mejora por parte de las personas funcionarias.

Otro detalle importante por mencionar es que los ejes anteriormente mencionados se encuentran alienados a los citados en el Inventario de Buenas Prácticas Institucional en Responsabilidad Social 2019.

Stakeholders del INCOP
Diagrama 1. Stakeholders Directos del INCOP



Fuente: INCOP, 2019.

Los stakeholders o grupos de interés hacen referencia a los grupos de personas, empresas o instituciones que impactan en una organización o son impactados por ella, en forma directa o indirecta. Durante el taller participativo, se llevó a cabo un mapeo preliminar de las partes de interesadas con el fin de ser consultadas en etapas posteriores a la construcción del plan institucional de responsabilidad y que validen los impactos e iniciativas identificadas por las personas funcionarias del INCOP.

Como resultado del mapeo preliminar, la mayoría de los funcionarios y funcionarias indicaron al menos una institución del sector público con la que mantienen una relación directa en sus tareas diarias y que son entes rectores para su gestión, entre las más mencionadas se encuentran la Contraloría General de la República (CGR), Ministerio de Obras Públicas y

Transporte (MOPT), los gobiernos locales, el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), entre otras.

Otro público de interés frecuente fueron los mismos compañeros y compañeras de la institución. Las personas funcionarias indicaron con cuales unidades poseen roce frecuente y cual su función con ellas.

El tercer grupo de interés mencionado con mayor frecuencia fueron los clientes externos, es decir las agencias de aduanas, navieras, tour operadores, turistas, cruceros, entre otros.

En el Anexo 4, se pueden encontrar la lista completa de “stakeholders” mencionados por las personas funcionarias del INCOP, con su debida tabulación.

Análisis de impactos del INCOP según sus personas funcionarias

El presente capítulo posee como objetivo presentar los principales resultados de la consulta realizada a las y los funcionarios del INCOP cuya base fueron los siete ejes de la Responsabilidad Social de la herramienta INDICARSE (2008). Dicha herramienta fue utilizada para levantar el Inventario Institucional de Buenas Prácticas de Responsabilidad Social 2019 y en concordancia fue utilizada también en este proceso.

Es importante resaltar que en el informe únicamente se citan por eje diez de los impactos y recomendaciones indicados por las y los funcionarios de la institución, sin embargo, en el Anexo 5 se pueden leer los restantes.

MEDIO AMBIENTE

“Vivimos en la Tierra, como si tuviéramos otra donde ir”

-Terry Swearingen

Tabla 1. Resultados de la Consulta sobre Medio Ambiente

	<i>Impacto.</i>	<i>Recomendación</i>
1	La institución y sus públicos de interés poseen una huella ambiental debido a su operación y desarrollo de proyectos.	Desarrollar programas de educación ambiental para sus públicos de interés para reducir su huella ambiental.
2	Los proyectos de infraestructura turística y operativa generan un impacto ambiental desconocido por los públicos de interés.	Proveer a sus públicos de interés la información detallada acerca de los daños ambientales que resultan de sus proyectos.
3	La operación de la institución genera un impacto ambiental que debe ser monitoreado y comunicado.	La institución debe identificar y comunicar los impactos ambientales de la institución.
4	Los proyectos que se desarrollan no poseen un enfoque de sostenibilidad.	Tener un presupuesto asignado para investigación y desarrollo de proyectos sostenibles.
5	Existe preocupación por la escasez del recurso hídrico en la zona durante la época seca que podría afectar el suministro tanto de agua potable como de energía eléctrica.	Contar con alternativas para el uso de fuentes de energía renovable.
6	El sistema de abastecimiento de agua es tradicional y no permite su optimización. El sistema de transporte en autobús de las y los colaboradores está limitado a las personas que habitan en el cantón central de Puntarenas.	Poseer un sistema para optimizar el consumo energético, de aguas y combustibles.
7	En caso de emergencia se desconoce el plan de atención y evacuación.	Comunicar el plan de emergencia integral en caso de un desastre

		ocasionado por sus actividades o servicios.
8	No hay un sistema de gestión que mejore las prácticas ambientales.	Certificarse con ISO 14000.
9	Desinterés institucional por generar alianzas locales que mitiguen el impacto ambiental de su operación en la región donde se ubica.	Participar en comités locales o regionales para discutir e impulsar temas de medio ambiente
10	El recurso humano es insuficiente para generar prácticas en la institución y sus públicos de interés amigables con el ambiente.	Crear un departamento encargado de temas ambientales.

PÚBLICO INTERNO

“El trabajo más productivo es el que sale de las manos de un hombre contento”.

-Victor Pauchet

Tabla 2. Resultados de la Consulta sobre Público Interno.

	<i>Impacto</i>	<i>Recomendación</i>
1	Desmotivación por la escasez de oportunidades para ascender. Desigualdad de condiciones para optar por oportunidades para crecer (favoritismos).	Contar con un programa de desarrollo de colaboradores con potencial para ascender.
2	No hay programas para el colaborador que mejoren sus estrategias de integración a la sociedad.	Contar programas preventivos dirigidos a sus colaboradores sobre los principales problemas que aquejan a la sociedad.
3	Pocas oportunidades de desarrollo profesional. Programas de capacitación desarticulados.	Contar con un programa estructurado de rotación voluntaria en distintos puestos de trabajo.
4	Poca rotación laboral.	Poseer programas de retiro voluntario.
5	Incremento de personas jubiladas en la institución.	Ofrecer información básica y orienta a sus colaboradores con respecto a los trámites administrativos para solicitar su jubilación.
6	Poca cultura de gestión de calidad institucional que busque la mejora continua y sistemas de retroalimentación.	Llevar a cabo encuestas de salida a las personas que se retiran de la institución.
7	Poca fidelización a las familias de las personas funcionarias.	Integrar las familias de las y los colaboradores en las actividades del INCOP.

8	Desigualdad de condiciones para las personas subcontratadas.	Integrar a colaboradores subcontratados en programas internos de capacitación y/o educación.
9	Pocos incentivos.	Crear programas de bonificación.
10	Estrés laboral	Ofrecer a sus colaboradores programas o beneficios en el área de salud mental.

COMUNIDAD

“Mucha gente pequeña, haciendo cosas pequeñas, puede cambiar el mundo”.

-Eduardo Galeano.

Tabla 3. Resultados de la Consulta sobre Comunidad.

<i>Impacto</i>	<i>Recomendación</i>
1 No existe un mapeo colaboradores que participan en iniciativas comunales.	Reconocer formalmente a sus colaboradores que están involucradas en proyectos de desarrollo social comunitario.
2 Poca motivación al personal en participar en iniciativa que promuevan el desarrollo comunitario.	Promover eventos, concursos o premios que estimulen a los individuos o grupos por su trabajo en beneficio a la comunidad. Desarrollar destrezas profesionales en sus colaboradores por medio de trabajos voluntarios.
3 Poca integración entre INCOP-Comunidad.	Participar en la identificación y diagnóstico de problemas de su comunidad inmediata.
4 No existe una política de relación con la comunidad que estandarice la aproximación de la institución a la misma y el minimice el impacto ambiental de las operaciones.	Contar con políticas que intentan minimizar el impacto ambiental en su comunidad inmediata.
5 Planificación de proyectos sin estudios de impacto social.	Realizar estudios sobre el impacto social de sus propios proyectos para mejorar sus resultados.
6 Limitación legal para invertir en proyectos de desarrollo de la región que no sean de infraestructura turística.	Promover una reforma legislativa para poder contar con un presupuesto

		destinado específicamente para obras de inversión social.
7	Poca promoción social institucional.	Participar en actividades e iniciativas que premien a la institución por su desempeño en temas de interés nacional (instancias colegiadas, organizaciones, gobierno, etc.)
8	La inversión social que generan los proyectos de infraestructura turística no es palpada por las y los funcionarios.	Que la inversión social sea un componente integral de la planificación estratégica de la empresa.
9	Aislamiento institucional con otras organizaciones comunales.	Sostener alianzas con otras empresas o asociaciones para maximizar el impacto de sus proyectos.

MERCADEO

“Lo que construye la marca no es el mensaje, es la experiencia que se vive con ella”.

-Alex Palette.

Tabla 4. Resultados de la Consulta sobre Mercadeo

<i>Impacto</i>	<i>Recomendación</i>
1 Pocas habilidades para la atención de clientes internos y externos.	Contar con políticas de capacitación continua al personal de atención al cliente.
2 No hay en la institución una política formal de comunicación y publicidad.	Contar con una política para minimizar su impacto en el medio ambiente de los medios de comunicación, (vallas, fachadas, empaque).
3 La atención al usuario es percibida internamente como insatisfactoria	Tener una política establecida de atención al usuario. Mejorar el sistema de retroalimentación y mejora continua y toma de decisiones a través de la base de datos de consultas o quejas del clientes.
4 No hay comunicación interna de los estudios de opinión de los estudios que determinan el grado de satisfacción de los usuarios.	Comunicar anualmente el estudio de opinión que determina el grado de satisfacción de sus usuarios.
5 Los usuarios han perdido confianza en el sistema de mejora continua de las institución.	El recurso humano asignado en la contraloría de servicio debe mejorar sus habilidades y el sistema de retroalimentación de los usuarios.

POLÍTICAS PÚBLICAS Y ALIANZAS.

“Todas las personas que conocerás saben algo que tú no sabes”

-Bill Nye

Tabla 5. Resultados de la Consulta sobre Políticas Públicas y Alianzas.

<i>Impacto</i>	<i>Recomendación</i>
1 Poco acceso a información sobre prácticas que combatan la corrupción.	Desarrollar programas educativos que concienticen sobre el efecto de la corrupción y sobre las formas de combatirla.
2 Sistemas de denuncia de situaciones de violencia poco amigables y poco confiables.	Contar con un sistema de denuncia de prácticas disciplinarias que impliquen castigos físicos, morales o psicológicos u otra forma de maltrato.
3 Alianzas poco visibles para las partes interesadas.	Desarrollar proyectos con el gobierno a través de alianza público privado para la ejecución de proyectos de desarrollo.
4 No hay una política de transparencia institucional que genere un clima de confianza.	Promover la transparencia política en la institución para el fortalecimiento institucional.
5 Los esfuerzos por cumplir la ley 7600 son insuficientes para garantizar el acceso e integración de las personas con discapacidad.	Sus instalaciones cuentan con servicios o facilidades para personas con discapacidad.

PROVEEDORES

“El mundo no será destruido por aquellos que hacen el mal, sino porque aquellos que observan y no hacen nada”.

-Albert Einstein.

Tabla 6. Resultados de la Consulta sobre Proveedores

	<i>Recomendación</i>	<i>Impacto</i>
1	Solicitar a los proveedores informes de Responsabilidad Social.	No se contemplan dentro de las contrataciones criterios de Responsabilidad Social descuidando el enfoque de sostenibilidad en el encadenamiento productivo.
2	Exigir el cumplimiento de políticas de Responsabilidad Social a su proveedor.	
3	Incluir entre sus proveedores a individuos o grupos de la comunidad.	
4	Desarrollar una política de selección de proveedores y de contratación a través de criterios de incorporación de la Responsabilidad Social en la cadena productiva.	
5	Apoyar a los proveedores en la adopción de prácticas de RSE.	

GOBERNANZA

“Vivir correctamente ya no es una demanda ética o religiosa. Por primera vez en la historia, la supervivencia física de la especie humana depende de un cambio radical del corazón humano”.

-Eric Fromm.

Tabla 7. Resultados de la Consulta sobre Gobernanza

<i>Impacto</i>	<i>Recomendación</i>
1 No se comunican los impactos de la institución a sus públicos de interés, ni las estrategias e iniciativas para contrarrestar dichos impactos.	Realizar reportes de Sostenibilidad.
2 Existe un código de ética desactualizado y limitado.	Incluir en el código de ética proveedores, usuarios, comunidad, gobierno y medio ambiente.
3 La sostenibilidad es un componente importante en el Plan Nacional de Desarrollo e inversión Pública, sin embargo no esta presente en la estrategia institucional.	Incorporar la RS en la estrategia institucional.
4 No se conocen los impactos de la institución en las distintas partes interesadas.	Realizar diálogos con los públicos de interés.
5 No existe una política de RS en la institución.	Promover la RS en la Institución

CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES

Eje Ambiental

Para iniciar, es de gran relevancia señalar que la mayoría de las personas que asistieron a la capacitación asociaban a la Responsabilidad Social con iniciativas en pro del ambiente, sin embargo, a través del taller, se logró una sensibilización con los demás ejes de tal forma que pudiesen obtener una visión integral del concepto.

Con respecto al trabajo realizado específicamente con el eje ambiental, las y los funcionarios llegaron al consenso sobre la necesidad de conocer, documentar y comunicar los impactos ambientales de las operaciones del puerto, muelles y de los proyectos de infraestructura turística que el INCOP desarrolla. Asimismo, hacen énfasis en comunicar los impactos de tal forma que los procesos sean lo suficientemente transparentes con la comunidad donde se desarrollan.

Lo anterior está relacionado con otro de los impactos potenciales del INCOP sobre las comunidades aledañas a su operación, pues no se desarrollan diálogos con los públicos de interés, generando que la institución no se involucre en las decisiones locales y regionales sobre el tema.

Un tema específico que surgió durante los talleres fue la preocupación de las y los funcionarios sobre el recurso hídrico de la zona. Entre sus inquietudes se encontraban la escasez que deben enfrentar durante la época seca, la calidad del agua potable en las instalaciones y que un futuro, ante la escasez, las operaciones se vean afectadas a nivel de suministro eléctrico, por lo que consideran fundamental retomar el proyecto de la generación de energía eléctrica a través de paneles solares con el fin de mejorar la oferta de energía alternativas amigables con el ambiente.

También durante los siete talleres, los participantes manifestaron su interés

Eje Público Interno

A nivel de público interno, las y los funcionarios manifestaron como uno de los grandes impactos negativos es la desigualdad de condiciones que enfrentan en distintos escenarios. Por ejemplo, las y los colaboradores indicaron que consideran que no existen las mismas oportunidades para el crecimiento profesional dentro de la institución y esto lo ven reflejado en dos áreas, primero en la opción de ascender y segundo en la posibilidad de rotar en otros puestos laborales. La poca rotación de personal genera un sentimiento compartido de “estancamiento” que es fundamental abordar.

Otro grupo de interés que posee desigualdad de condiciones, según las y los participantes, son las personas subcontratadas, quienes en muchas ocasiones no poseen acceso a las capacitaciones e iniciativas de desarrollo profesional y personal de la institución.

El acceso al transporte en autobús es otro beneficio que está limitado, pues únicamente las personas que viven en el cantón central de Puntarenas pueden acceder al mismo, dejando de lado a un gran porcentaje de la población que vive en otras zonas aledañas y otros públicos de interés (como las personas que trabajan en el servicio de limpieza).

Asimismo, la atención médica presenta dificultades de acceso para las personas que no se encuentran en Caldera, teniendo los mismos que enfrentarse a varios obstáculos para trasladarse como una mayor inversión de tiempo y recursos.

Lo anterior, sumado al estrés laboral con el que cuentan ha generado una gran desmotivación dentro del personal. Esto puede ser abordado con un programa de desarrollo personal donde se capacite y se aborden temas actuales que generen preocupación o que se deben atender para mejorar la salud integral de las personas funcionarias.

Eje Comunidad

El intercambio sobre los impactos del INCOP en la comunidad fue muy enriquecedor, pues se discutió la escasez de información que posee la comunidad y los públicos de interés, sobre el impacto social de los proyectos de infraestructura turística que se desarrollan y como es necesario regular dichas prácticas a través de una política de relacionamiento con la comunidad que estipule el proceso con el cual se levanta la cartera de proyectos y como se medirán los efectos de este.

Esta política permitiría eliminar cualquier duda sobre favoritismos en la elección de proyectos, mejorando al mismo tiempo la transparencia institucional. Además, la comunidad tendría un acompañamiento en las etapas previas y posteriores a la construcción del proyecto, lo cual podría medir el impacto de la inversión y por ende su aporte socioeconómico a la zona.

Otro aspecto que tuvo una gran discusión en los talleres fue la importancia de promover en la institución reconocimientos e iniciativas de proyectos con enfoques comunitarios que se generan desde las y los mismos funcionarios.

Por último, existió interés por parte de las personas funcionarias por cuestionar el alcance que la actual Ley de INCOP posee sobre las comunidades, considerándola en algunas ocasiones como insuficiente debido a su limitación en inversión turística y generando el cuestionamiento de modificarla para ampliar su alcance a obras de desarrollo comunitario.

Eje Mercadeo

Según las y los compañeros del INCOP, el impacto más notable con respecto al eje de Mercadeo de la Institución es que los clientes externos han perdido credibilidad a los sistemas de recopilación de sugerencias debido a la poca eficiencia de este.

Por esto es fundamental optimizar dicho sistema para que posea un funcionamiento real y que se un mecanismo de comunicación estratégica entre el cliente y la institución.

Eje Política Pública y Alianzas.

En el tema de alianzas público- privadas y público-público, se percibe a nivel interno que se conoce que se llevan a cabo, pero no son tangibles para las y los funcionarios. Esto puede obedecer a dos razones, primero se debe mejorar la comunicación interna, no sólo a través de los medios de comunicación tradicionales como el correo electrónico, sino también a través del “boca en boca” donde la información de bajar desde la Administración Superior hasta los niveles operativos.

Eje Proveedores

Los proveedores son un eje fundamental para ser una institución socialmente responsable pues son protagonistas del encadenamiento productivo de la institución. En los espacios de discusión se determinó la importancia de incorporar criterios de Responsabilidad Social dentro de los términos de contratación contemplados en los carteles de licitación. Para esto es necesaria una capacitación constante que instrumente a las personas funcionarias de tal forma que puedan incluirlos exitosamente en estos.

Eje Gobernanza

A nivel de gobernanza, las personas funcionarias reiteraron la importancia de actualizar el código de ética institucional, así como mejorar su comunicación interna. Durante algunas de las sesiones fue notable este último aspecto, pues las personas que acaban de ingresar a la institución manifestaron desconocerlo.

Por último, pero no menos importante, las y los compañeros señalaron la importancia de incorporar la Sostenibilidad dentro de la estrategia de la institución con el fin de consolidar un modelo de negocio responsable con sus impactos y por ende con las futuras generaciones.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

INTECO (2010). ISO 26000 Guía de Responsabilidad Social. Costa Rica.

Gobierno de Costa Rica (2017). Política Nacional de Responsabilidad Social 2017-2030.

Red Centroamericana de Responsabilidad Social (2008). Sistema de Indicadores para la Región Centroamericana (IndicaRSE).

ANEXOS

ANEXO 1

