



 Harold Hütt-Herrera<sup>1</sup>

1.Universidad de Costa Rica, Facultad de Ciencias Sociales, Docente de la Escuela de Ciencias de la Comunicación Colectiva, Investigador del Centro de Investigación en Comunicación, San José, Costa Rica, [harold.hutt@ucr.ac.cr](mailto:harold.hutt@ucr.ac.cr)

Recepción: 24 de abril de 2024

Corrección: 01 de mayo de 2024

Aceptación: 19 de noviembre de 2024

### RESUMEN

Este artículo presenta un panorama de los resultados obtenidos en una investigación sobre Responsabilidad Social Empresarial, centrada en cinco organizaciones privadas de mediano y gran tamaño en Costa Rica y sus comunidades circundantes. A través de entrevistas semiestructuradas y grupos focales con representantes de diversas empresas y organizaciones comunitarias, se caracterizaron los procesos de diálogo entre ambas partes con el propósito de identificar y priorizar las necesidades a atender. Asimismo, se evaluó el impacto de la coordinación de esfuerzos en la generación de cambios significativos en términos de desarrollo y sostenibilidad. En general, la principal conclusión es la necesidad de fomentar diálogos y acciones colaborativas que contribuyan al desarrollo social, económico y ambiental de las comunidades.

### ABSTRACT

This paper provides an overview of the findings from a research study on Corporate Social Responsibility, focusing on five medium- and large-sized private organizations in Costa Rica and their surrounding communities. Through semi-structured interviews and focus groups conducted with representatives from various companies and community organizations, the dialogue processes between both parties were analyzed to identify and prioritize the most pressing needs. Additionally, the impact of coordinated efforts in generating meaningful changes in terms of development and sustainability was assessed. Overall, the main conclusion is the need to foster more collaborative dialogues and initiatives that contribute to the social, economic, and environmental development of local communities.

### RÉSUMÉ

Cet article présente un aperçu des résultats obtenus dans le cadre d'une recherche sur la Responsabilité Sociétale des Entreprises, portant sur cinq organisations privées de taille moyenne et grande au Costa Rica et leurs communautés avoisinantes. À travers des entretiens semi-structurés et des groupes de discussion menés auprès de représentants de diverses entreprises et organisations communautaires, les processus de dialogue entre les deux parties ont été analysés afin d'identifier et de hiérarchiser les besoins à prendre en charge. De plus, l'impact de la coordination des efforts pour générer des changements significatifs en matière de développement et de durabilité a été évalué. En conclusion, il apparaît essentiel de promouvoir des dialogues et des initiatives collaboratives pour contribuer au développement social, économique et environnemental des communautés.

### RESUMO

Este artigo apresenta uma visão geral dos resultados obtidos em uma pesquisa sobre Responsabilidade Social Empresarial, focada em cinco organizações privadas de médio e grande porte na Costa Rica e em suas comunidades vizinhas. Por meio de entrevistas semiestructuradas e grupos focais realizados com representantes de diversas empresas e organizações comunitárias, analisaram-se os processos de diálogo entre as partes, com o objetivo de identificar e priorizar as necessidades a serem atendidas. Além disso, avaliou-se o impacto da coordenação de esforços na geração de mudanças significativas em termos de desenvolvimento e sustentabilidade. Em geral, a principal conclusão é a necessidade de fomentar diálogos e ações colaborativas que contribuam para o desenvolvimento social, econômico e ambiental das comunidades.

**PALABRAS CLAVES:**  
COMUNITARIA,  
DIAGNÓSTICO,  
NECESIDADES,  
CO-CREACIÓN,  
DESARROLLO.

**KEYWORDS:**  
COMMUNITY,  
ASSESSMENT, NEEDS,  
CO-CREATION,  
DEVELOPMENT.

**MOTS-CLÉS:**  
COMMUNAUTÉ,  
DIAGNOSTIC,  
BESOINS, CO-  
CRÉATION,  
DÉVELOPPEMENT.

**PALAVRAS-CHAVE:**  
COMUNIDADE,  
DIAGNÓSTICO,  
NECESSIDADES,  
COCRIAÇÃO,  
DESENVOLVIMENTO.

## INTRODUCCIÓN

La Gestión de Responsabilidad Social, se ha convertido en un mecanismo para incentivar el desarrollo económico y social, comprendiendo que las organizaciones tienen los recursos y la capacidad de articulación para incidir de manera directa en esta materia.

Lo anterior, no solo desde el punto de vista de su rol como generadoras de empleo, sino también, por su capacidad de involucrarse de manera directa con las comunidades circundantes, e incluso en el ámbito nacional, mediante la implementación de estrategias e iniciativas orientadas a la sostenibilidad y el desarrollo.

Es oportuno anotar que históricamente la responsabilidad social ha cumplido un papel coadyuvante en la gestión de la reputación corporativa, partiendo de elementos que van desde la conciencia colectiva sobre el requerimiento de cumplir con las normas y pautas básicas en relación los derechos humanos y laborales, hasta el impulso del desarrollo sostenible; a través de tres ejes prioritarios de acción: financiero, social y ambiental; tanto a nivel interno como externo.

Desde el momento en que surge el concepto de Responsabilidad Social, alrededor de 1920, el ámbito de acción de esta actividad se ha venido enriqueciendo y transformando, pasado de ser una forma de evitar situaciones críticas para las organizaciones, a tomar un papel más dinámico y proactivo en los aportes que son generados hacia el entorno.

Esto comprendiendo que la responsabilidad social ya no solo se limita a contener o atenuar los efectos negativos que puedan ser causados por las actividades propias de las organizaciones, tales como afectaciones ambientales, prácticas laborales inadecuadas, o la responsabilidad ética y moral que se adquiere con las personas vinculadas al giro de la operación; sino que además, ya se han definido estándares y expectativas internacionales hacia el cumplimiento de metas comunes orientadas al bienestar general, tal y como lo han definido los Objetivos de Desarrollo Sostenible, concebidos en el marco de las Naciones Unidas<sup>1</sup>, como parte de la agenda 20-30.

Es así como la gestión de Responsabilidad Social empieza a adquirir, según se detallará de seguido, una connotación más integral, y a su vez, en el ámbito internacional crecen los estándares y expectativas alrededor del impacto y resultados esperados de esta gestión.

### Aspectos conceptuales de la gestión de responsabilidad social

El concepto de responsabilidad social (RS), como ya se ha indicado anteriormente, ha sido un término en construcción, que ha experimentado constantes replanteamientos en atención a las preocupaciones éticas y morales de la sociedad.

Según indica Bom-Camargo<sup>2</sup>, ya a mediados del siglo XX autores como Bowen<sup>3</sup>; Frederick<sup>4</sup>, McGuire<sup>5</sup>, Davis<sup>6</sup>; Friedman<sup>7</sup>; Carroll<sup>8</sup> y Drucker<sup>9</sup>; entre otros, habían identificado la Responsabilidad Social como acciones orientadas “a devolver o reparar los daños que el proceso productivo ha ocasionado al ecosistema, traducidos como medir en beneficios que aportan los diferentes *stakeholders* que directa o indirectamente puedan afectar, incluyendo el medio ambiente” (s.n.).

No obstante, ya para la década de los 80's había una mayor conciencia, tal y como lo indican Duque, Cardona y Rendón<sup>10</sup>, en relación con la oportunidad que implicaba para las organizaciones, en términos de reputación corporativa, contribuir con el desarrollo económico y social de las comunidades.

1 Organización Mundial de Naciones Unidas. Objetivos de Desarrollo Sostenible (2015).

2 Yomeida Bom-Camargo, Hacia la Responsabilidad Social como Estrategia de Sostenibilidad en la Gestión Empresarial. Revista de Ciencias Sociales 27(2), 2021

3 Howard Bowen. *Social responsibilities of the businessman*. Nueva York, Estados Unidos: Harper & Row, 1953.

4 William Frederick. *The growing concern over business responsibility*. California Management Review 2(4), pp. 54-61, 1960.

5 Jean McGuire. *Business and society*. New York: Estados Unidos: McGraw-Hill, 1963.

6 Keith Davis. *Understanding the social responsibility puzzle*. Business Horizons 10(4), pp. 45-51, 1967.

7 Milton Friedman. *The social responsibility of business is to increase its profits*. The New York Times Magazine, pp.1-6, 1970.

8 Archie Carroll. *Corporate social responsibility: Evolution of a definition construct of business and society*. Business and Society, 38(3), 268-295, 1999

9 Peter Druker. *The new meaning of corporate social responsibility*. California Management Review, 26 (2), pp. 53-63, 1984.

10 Yenni Duque, Marleny Cardona, Jaime Rendón. Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones. Cuadernos de Administración, 29(50), 196-206, 2013.

En complemento de lo anterior, y según señala Carroll<sup>11</sup>, ya para la década de los 90's se habían incorporado elementos éticos, vinculados a los conceptos de *stakeholders* y ciudadanía corporativa, partiendo de una visión más integral y estratégica, tal y como lo anotan Porter y Kramer<sup>12</sup>

Al generar empleo, invertir capital, adquirir bienes y hacer negocios diariamente, las corporaciones tienen una profunda y positiva influencia sobre la sociedad. Lo más importante que una corporación puede hacer por la sociedad, y por cualquier comunidad, es contribuir a una economía próspera... Pero la RSC no debería tratarse sólo de lo que las empresas han hecho mal, por muy importante que esto sea. Tampoco debería tratarse sólo de hacer contribuciones filantrópicas a beneficencias locales, ayudar en situaciones de desastre o socorrer a los más necesitados, por muy meritorias que sean estas contribuciones. Los esfuerzos por encontrar valor compartido en las prácticas operativas y en las dimensiones sociales del contexto competitivo tienen el potencial no sólo de fomentar el desarrollo económico y social, sino de cambiar la forma en que las empresas y la sociedad piensan mutuamente una acerca de la otra. Las ONG, los gobiernos y las empresas deben dejar de pensar en términos de "responsabilidad social corporativa" y comenzar a pensar en términos de "integración social corporativa". (p.15)

Porter y Kramer, destacan que los esfuerzos filantrópicos responden a prácticas aisladas de apoyo a personas, grupos, o bien a la comunidad, pero que no responden necesariamente de manera directa o encadenada a un planteamiento estratégico, y que por tanto, si bien es cierto pueden contribuir a generar algún beneficio directo, no deben considerarse como parte de la gestión de Responsabilidad Social.

En concordancia con lo expuesto, Correa<sup>13</sup>, indica que la gestión de RS debe obedecer a un proceso planificado y estratégico, orientado a generar un impacto predeterminado, basado en objetivos de largo plazo.

Asimismo, agrega Correa que las acepciones del término Responsabilidad Social han venido incorporando aspectos tales como "derechos humanos, aspectos laborales y corrupción", conforme se ha venido enriqueciendo su marco de acción.

De esta forma, la RS ha venido promoviendo una mayor conciencia e interés de las organizaciones en generar aportes sociales y ambientales, en beneficio de la colectividad, siendo que incluso ya existen algunos parámetros y normas pre-establecidas, para impulsar la adopción de iniciativas en esta materia, comprometiendo el accionar organizacional.

Es oportuno anotar, que según aportan Menéndez, Torres y Mirabal<sup>14</sup>, la Responsabilidad Social ha venido experimentando un mayor desarrollo, y ha venido cobrando fuerza a partir de los efectos de la globalización:

La aceleración de la actividad económica y el incipiente desarrollo de una conciencia ecológica frente al incremento sostenido de las problemáticas ambientales, el auge de las nuevas tecnologías de la información y las telecomunicaciones, la crisis económica y social, el protagonismo asumido por los territorios dentro de las estrategias de desarrollo local, el deterioro de la actividad productiva y del trabajo, la transformación de las relaciones y la agudización de los procesos de desigualdad y exclusión social.

Pese a esta orientación más ética, social y ambientalmente responsable, prevalece la expectativa de que debe existir una vinculación entre la gestión de la RS y la rentabilidad. En este sentido, Ruiz, Camargo, y Muñoz<sup>15</sup> comparten que existen diversas investigaciones que relacionan la RSE y la rentabilidad, y aunque las variables analizadas no muestran estudios concluyentes, destaca que solo un 5% de las investigaciones muestran una relación negativa desde el punto de vista financiero.

11 Archie Carroll. *Corporate social responsibility: Evolution of a definition construct of business and society*. Business and Society, 38(3), 268-295, 1999

12 Michael Porter y Mark Kramer. Estrategia y sociedad: El vínculo entre ventaja competitiva y responsabilidad social corporativa. Harvard Business Review. América Latina, 84(12), 42-56. 2016.

13 Juan Correa. Evolución histórica de los conceptos de responsabilidad social empresarial y balance social. Revista Semestre Económico 10(20), Universidad de Medellín, Colombia, 2007.

14 Yuleidys Menéndez, Carlos Torres y Yamira González. Procedimiento para la gestión de la responsabilidad social en empresas del sector tabacalero. Revista de Cooperativismo y Desarrollo 12(2), 2024.

15 Liliana Ruiz, David Camargo y Nataly Muñoz. Relación entre responsabilidad social empresarial y rentabilidad: una revisión de literatura. Revista Encuentros 18(02), pp. 128-141. 2020.

No obstante, la gestión de RS también se extiende hacia el sector público, siendo que como lo indican Fernández, Dopico y García<sup>16</sup>, “las administraciones públicas han comenzado a informar sobre cuestiones relacionadas con las repercusiones de carácter social, económico y ambiental que conlleva su actuación”. En este sentido, destacan los autores que la gestión de RS ha dejado de ser una actividad vinculada de manera exclusiva con el sector productivo, sino que ya ha trascendido al ámbito organizacional en general, demostrando un carácter pluridimensional.

Agrega a lo anterior Villalta<sup>17</sup>, que es una obligación del Estado velar por el “bienestar social y económico de la comunidad”, por lo que debe implicar políticas públicas, motivadas en los derechos humanos, el compromiso con la integridad, la transparencia y el uso responsable de los recursos.

En este mismo orden de ideas, Benítez y Gómez<sup>18</sup>, no solo coinciden con la inclusión de la RS en todo tipo de organización, sino que resaltan puntualmente la importancia que reviste para el sector universitario, dado el rol crucial que tienen este tipo de organizaciones “tanto en la inclusión de la responsabilidad social en el diseño de su oferta educativa e investigadora, como su incorporación en su misión, visión y estrategia corporativa”.

En complemento de lo anterior, Tantalean y Aguirre<sup>19</sup>, enfatizan en la responsabilidad que tienen los centros de educación superior en “formalizar sus políticas, modelos formativos y estrategias de enseñanza-aprendizaje, para promover acciones de Responsabilidad Social”, como parte de una labor que debe trascender al ámbito universitario, en procura de incentivar un comportamiento socialmente responsable en el estudiantado.

En términos generales, y como parte de los parámetros definidos para la gestión de la RS, la Organización Internacional de Normalización<sup>20</sup> emitió el estándar de adopción voluntaria -ISO 26000-, en el marco de la cual se procuran promover buenas prácticas en materia de gobernanza, derechos humanos, prácticas laborales, asuntos vinculados al consumidor y apoyo comunal, entre otros.

No obstante, hay muchos otros parámetros y elementos referentes, los cuales se han venido vinculando con la gestión de RS, tal y como es el caso de la certificación de carbono neutralidad, los programas de Bandera Azul, la certificación de empresas tipo B y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, entre otros.

### Comunicación estratégica y responsabilidad social

La gestión de la comunicación estratégica, bajo la perspectiva de las Relaciones Públicas, juega un papel fundamental en la construcción y mantenimiento de vínculos con los *stakeholders* de una organización.

Estos *stakeholders* o públicos de interés pueden ser empleados, clientes, proveedores, inversores, medios de comunicación, y la comunidad en general, entre otros. No obstante, cada uno de éstos, como parte del efecto sistémico que tiene la gestión organizacional, constituye parte del entramado que conforma la reputación y la legitimidad de una empresa.

Es por esta razón, que la gestión de la comunicación estratégica incidirá de manera directa en la percepción y el tipo de relacionamiento que los públicos tengan con la organización.

En este sentido, y según anotan Moreno y Capriotti<sup>21</sup> “las responsabilidades empresariales y su interpretación a través de conceptos como la RSC, ciudadanía corporativa o desarrollo sostenible, se sitúan hoy en el centro de la investigación en relaciones públicas y gestión empresarial”.

16 Silvia Fernández, Ana Dopico, y Adela García. Análisis de la divulgación de Responsabilidad Social Corporativa en las páginas WEB de las diputaciones gallegas. Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa pp. 233-260, 2023.

17 Gaunoluisa Villalta. Gobernanza y responsabilidad social en la gestión pública del Hospital Israel Quintero Paredes de Paján. Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS 6(1). PP. 316-335. 2024.

18 Elvio Benítez y Nieves Gómez. Análisis de la presencia de Responsabilidad Social Corporativa en las titulaciones de grado de Economía, Administración y Contaduría de las Universidades Públicas de Paraguay. Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales 19(2), pp. 385-398, 2022.

19 Lizley Tantalean y Marivel Aguirre. Experiencia curricular virtual de intervención psicológica, investigación formativa y responsabilidad social: aprendizajes percibidos en universitarios. Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo 15(1), pp. 30-43. 2024.

20 Organización Internacional de Normalización. Norma ISO 26000, 2010.

21 Ángeles Moreno y Paul Capriotti. La comunicación de las empresas españolas en sus webs corporativas: análisis de la información de responsabilidad social, ciudadanía corporativa y desarrollo sostenible. Revista de Estudios de Comunicación, (21), 47- 62, 2006.

Lo anterior, comprendiendo que la comunicación estratégica es el vehículo para la gestión del relacionamiento con los *stakeholders*, y que no se trata de aspectos esencialmente comunicacionales (emisión/recepción de mensajes), sino de mecanismos, estrategias y tácticas orientadas a fortalecer y legitimar las acciones de relacionamiento, en el marco de la identificación y/o construcción de objetivos comunes, articulación de esfuerzos, y promoción de iniciativas orientadas en este caso a la gestión financiera, social y ambiental.

Niño y Cortés<sup>22</sup>, complementan en este sentido, que la gestión de la RS, desde las Relaciones Públicas, se percibe como parte de los ámbitos de incidencia organizacional, tanto a nivel interno como externo. Según agregan Niño y Cortés, si bien es cierto algunos estudios de comunicación aplicada a la RSE “se han concentrado en enunciar el impacto de las estrategias de comunicación en el posicionamiento de intangibles como la imagen, la identidad y la reputación corporativa”; otros estudios e investigaciones apuntan a la que comunicación tiene una incidencia directa en la gestión de capital social, humano y relacional; así como en las prácticas de comportamiento socialmente responsable.

En otro orden de ideas, Pérez<sup>23</sup> detalla que la gestión de Responsabilidad Social permite contribuir con la gestión de la reputación corporativa, en tanto incide de manera directa en el reflejo de la transparencia y el compromiso de la organización.

Finalmente concluyen Grunig y Hunt<sup>24</sup> que la Responsabilidad Social puede ser definida como aquellas actividades realizadas por la organización, que denoten preocupación por solucionar problemas sociales, pese a que más recientemente se han incorporado los ejes financiero y ambiental en el marco de esta gestión.

De esta forma, es posible visibilizar el vínculo entre la gestión de Relaciones Públicas y de Responsabilidad Social, comprendiendo cómo se integran en esta visión de crear un efecto positivo en el entorno, a través del trabajo colaborativo y la articulación de esfuerzos con las diferentes fuerzas vivas de las comunidades.

### Descripción de la investigación realizada

La investigación realizada permitió desarrollar una descripción y categorización de las acciones de responsabilidad social comunitaria que han venido implementando cinco empresas de mediano y gran tamaño del gran Área Metropolitana en Costa Rica: Purdy Motor, Dos Pinos, Florex, Etiprés y Holcim. Estas organizaciones cuentan con demostrada trayectoria en este campo, según los registros e informes disponibles.

Durante la primera fase de la investigación se realizó una descripción detallada de las metodologías de interacción establecidas entre las organizaciones y las comunidades circundantes, tanto para efectos de la gestión diagnóstica como para el desarrollo de procesos de co-creación en el diseño de los planes de trabajo.

Complementariamente, y con el fin de conocer las características de la gestión realizada, se revisaron los informes de Responsabilidad Social (RS) de las organizaciones mencionadas para el período comprendido entre 2019-2021 y se desarrollaron entrevistas semi-estructuradas con las personas a cargo de la gestión de RS en las Organizaciones.

Finalmente, y durante la segunda fase, fueron aplicados grupos focales con representantes de las comunidades (un grupo focal para cada una de las 5 comunidades vinculadas a las organizaciones de la muestra) y se desarrollaron entrevistas con personas líderes de la comunidad (2 entrevistas por comunidad para un total de 10 entrevistas), a partir de lo cual se lograron identificar aspectos tales como: principales necesidades y carencias de cada comunidad, mecanismos de interacción con las empresas respectivas, características de los procesos diagnósticos y las soluciones implementadas a los problemas detectados.

22 Teresa Niño y María Cortés. Comunicación estratégica y responsabilidad social empresarial, escenarios y potencialidades en creación de capital social: una revisión de la literatura. *Revista Prisma Social* (22), pp. 127-158, 2018.

23 Antonio Pérez. La Responsabilidad Social Corporativa desde el Enfoque de las Relaciones Públicas: Estrategia de Gestión Relacional en el Contexto del Desarrollo Local y Turismo Sostenible. *Revista Holos*. ISSN 1807-1600, 2017.

24 James Grunig y Todd Hunt. Dirección de Relaciones Públicas. Editorial Gestión 2000, 2000.

Entre otros elementos, se logró identificar que la gestión organizacional en términos de Responsabilidad Social, no siempre hay una adecuada concordancia con los temas prioritarios para las comunidades, sino que los puntos de encuentro se centran en los temas más inmediatos o de interés para los grupos previamente organizados.

### Objetivos de la investigación

Los objetivos de la investigación fueron los siguientes:

**Objetivo general:** Analizar los programas de responsabilidad social realizados por las organizaciones participantes en la muestra, durante el período 2019-2021, dirigidos específicamente a sus comunidades vecinas, con el fin de caracterizar el impacto.

#### Objetivos específicos:

- 1) Caracterizar las prácticas de responsabilidad social implementadas por las organizaciones seleccionadas.
- 2) Identificar las percepciones de las comunidades beneficiarias sobre las acciones de Responsabilidad Social ejecutadas por las organizaciones durante el período 2019-2021.
- 3) Analizar el valor de las prácticas ejecutadas, de acuerdo con los criterios de las organizaciones, las comunidades participantes y los parámetros establecidos en los Objetivos de Desarrollo Sostenible -ODS-<sup>25</sup> y el Índice de Pobreza Multidimensional<sup>26</sup>.

## METODOLOGÍA

En relación con el abordaje del estudio, el propósito fue identificar cuáles eran las prácticas de responsabilidad social que se generaban desde las organizaciones para apoyar a las comunidades, desarrollar un proceso de caracterización y valoración de las mismas, y determinar si éstas concordaban con las necesidades y prioridades de los beneficiarios, así como determinar si ha habido procesos dialógicos para orientar la toma de decisiones.

Asimismo, y como parte del proceso de caracterización de estas prácticas, se utilizaron como referentes los ODS y los indicadores del IPM en los que se identifican coincidencias bajo este eje temático (RS), para valorar la presencia de estos elementos y tendencias para apoyar el desarrollo socio económico de las comunidades vecinas de las organizaciones contempladas en el estudio.

Por su parte, las dimensiones de estudio propuestas, a nivel de variables y subvariables, fueron las siguientes:

**Tabla No.1. Variables y subvariables del estudio**

**Objetivo General:** Analizar los programas de responsabilidad social realizados por las organizaciones participantes en la muestra, durante el período 2019-2021, dirigidos específicamente a sus comunidades vecinas, con el fin de caracterizar el impacto.

**Objetivo específico 1:** Caracterizar las prácticas de responsabilidad social implementadas por las organizaciones seleccionadas.

25 Organización Mundial de Naciones Unidas. Objetivos de Desarrollo Sostenible. Accedido el 19 de julio de 2023. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

26 Horizonte Positivo. Índice de Pobreza Multidimensional. Accedido el 3 de julio de 2023. [https://www.horizontepositivo.org/ipmesitiodeayuda/colaboradores/los-objetivos-desarrollo-sostenible-se-relacionan-indice-pobreza-multidimensional-ipm/#:~:text=Pobreza%20Multidimensional%](https://www.horizontepositivo.org/ipmesitiodeayuda/colaboradores/los-objetivos-desarrollo-sostenible-se-relacionan-indice-pobreza-multidimensional-ipm/#:~:text=Pobreza%20Multidimensional%20)

Variable/categoría	Conceptualización	Subvariables	Operacionalización	Instrumentalización
1. Prácticas de Responsabilidad Social.	Estrategias y acciones de responsabilidad social que han sido implementadas por las organizaciones en beneficio de las comunidades, contribuyendo al desarrollo y bienestar de sus habitantes (apoyo para construcción de infraestructura recreativa, inclusión, generación de oportunidades de empleo y estudio, contribución al desarrollo de un ambiente seguro, apoyo en cualquier área vinculada al bienestar de los habitantes de la región, entre otras).	<p>1.1. Información e <i>insights</i> utilizados para el diseño de las estrategias</p> <p>1.2. Áreas de trabajo identificadas</p> <p>1.3. Aportes realizados</p> <p>1.4. Mecanismos de planificación, ejecución, evaluación y seguimiento</p>	<p>1.1 Información, datos y lineamientos (políticas organizacionales) con que cuentan los gestores de RS para la ejecución de las actividades.</p> <p>1.2 Social, económico y ambiental, vinculadas a los ODS y el IPM.</p> <p>1.3. Impacto que se espera lograr con las estrategias y tácticas implementadas.</p> <p>1.3. Herramientas o formatos utilizados para planificar, ejecutar y evaluar los resultados.</p>	<p>Se realizó un sondeo con los responsables de la gestión de RS en las organizaciones elegidas en la muestra.</p> <p>Revisión de informes de RS.</p>
2. Recursos destinados a las prácticas de Responsabilidad Social	Recursos presupuestarios, logísticos y humanos destinados a la gestión de RS y en particular, al apoyo de las comunidades.	<p>2.1. Recursos destinados a la implementación de las actividades de Responsabilidad Social para apoyar a la comunidad.</p> <p>2.2. Identificación de los parámetros utilizados para definir los montos de inversión y el uso respectivo.</p>	<p>2.1. Recursos destinados a esta gestión.</p> <p>2.2. Identificación de las políticas o lineamientos establecidos para la asignación de recursos presupuestarios en materia de RS.</p>	<p>Se realizó un sondeo a los encargados de Responsabilidad Social.</p> <p>Revisión documental (informes).</p>
3. Metodología	Recursos metodológicos utilizados para la implementación de las estrategias.	<p>3.1. Metodología utilizada para la implementación de las estrategias de RS</p> <p>3.2. Participantes y tomadores de decisiones, por parte de las organizaciones.</p>	<p>3.1. Cómo se construyen las estrategias, y si las mismas se conciben en el marco de procesos participativos con la comunidad.</p> <p>3.2. Quiénes participan en la construcción de las estrategias de RS.</p>	<p>Se realizó un sondeo a los encargados de Responsabilidad Social.</p> <p>Revisión documental (informes).</p>

**Objetivo específico 2:** Identificar las percepciones de las comunidades beneficiarias sobre las acciones de Responsabilidad Social ejecutadas por las organizaciones durante el período 2019-2021.

Variable/categoría	Conceptualización	Subvariables	Operacionalización	Instrumentalización
1. Percepción de la comunidad sobre las acciones de Responsabilidad Social implementadas en su beneficio.	Cómo percibe la comunidad el trabajo desarrollado por la organización en materia de RS.	<p>1.1. Necesidades abordadas.</p> <p>1.2. Estrategias implementadas.</p> <p>1.3. Recursos asignados.</p> <p>1.4. Cumplimiento de objetivos.</p>	<p>1.1. Percepción sobre la pertinencia e idoneidad de las necesidades abordadas.</p> <p>1.2. Percepción de la comunidad sobre la pertinencia e idoneidad de las estrategias implementadas.</p> <p>1.3. Percepción de la comunidad sobre la pertinencia e idoneidad de los recursos destinados por la organización para el cumplimiento de las metas previstas.</p> <p>1.4. Percepción de la comunidad sobre el cumplimiento de los objetivos previstos.</p>	<p>Se realizó una entrevista semi-estructurada con el representante de la comunidad.</p> <p>Se llevaron a cabo 3 grupos focales con representantes de diversas comunidades. (En caso de tener inconvenientes con la aplicación presencial, se procurarían desarrollar a través de mecanismos virtuales, de contar con la viabilidad tecnológica para esto)</p>

2.Necesidades de la comunidad.	Requerimientos de la comunidad para impulsar su desarrollo económico, social y ambiental.	1.1. Social 1.2. Económico 1.3. Ambiental	Identificación y priorización de las necesidades de la comunidad en las áreas social, económica y ambiental.	Se realizó una entrevista semi-estructurada con el representante de la comunidad. Se llevaron a cabo 3 grupos focales con representantes de diversas comunidades. (En caso de tener inconvenientes con la aplicación presencial, se procurarían desarrollar a través de mecanismos virtuales, de contar con la viabilidad tecnológica para esto)
<b>Objetivo específico 3:</b> Analizar el valor de las prácticas ejecutadas, de acuerdo con los criterios de las organizaciones, las comunidades participantes y los parámetros establecidos en los ODS y el IPM.				
Variable/categoría	Conceptualización	Subvariables	Operacionalización	Instrumentalización
1.Necesidades abordadas.	Identificación de las necesidades de la comunidad que fueron abordadas, a partir de las estrategias y tácticas implementadas por la organización.	1.1. Concordancia entre las actividades implementadas y las necesidades de la comunidad y contrastación con los objetivos de Desarrollo Sostenible (se consideran que es un parámetro idóneo y universal de cambio social)	1.1. Establecer la relación entre las actividades implementadas, las necesidades identificadas y los objetivos de desarrollo sostenible.	Se realizó una entrevista semi-estructurada con el representante de la comunidad.  Se realizó un sondeo tanto a representantes de la organización como de la comunidad.
2.Sostenibilidad de la gestión	2.1 Identificar si las prácticas implementadas tendrán sostenibilidad en el tiempo.	2.1. Sostenibilidad financiera de las prácticas implementadas. 2.2. Sostenibilidad social de las prácticas implementadas.	2.1. Determinar si las actividades cuentan con la viabilidad financiera para seguir ejecutándose. 2.2. Identificar si el impacto logrado tiene un fin único o continuo en el tiempo.	Se realizó una entrevista semi-estructurada con el representante de la comunidad y el representante de la organización a cargo de la gestión de RS.  Se realizó un sondeo tanto a representantes de la organización como de la comunidad.
3.Resultados esperados	3.1. Valoración de los resultados esperados de acuerdo con las proyecciones realizadas por la organización.	3.1. Identificación de las metas previstas por la organización.  3.2. Identificar si las actividades implementadas generarán resultados de corto, mediano o largo plazo.	3.1. Determinar el alcance de las metas previstas.  3.2. Identificar si el plazo en que esperan verse los resultados.	Se realizó una entrevista semi-estructurada con el representante de la comunidad y de la organización.  Se realizó un sondeo tanto a representantes de la organización como de la comunidad

Fuente: Elaboración propia, 2023.

## PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN

A partir del trabajo realizado, se logró obtener un listado y caracterización de las estrategias y actividades de Responsabilidad Social implementadas por las organizaciones.



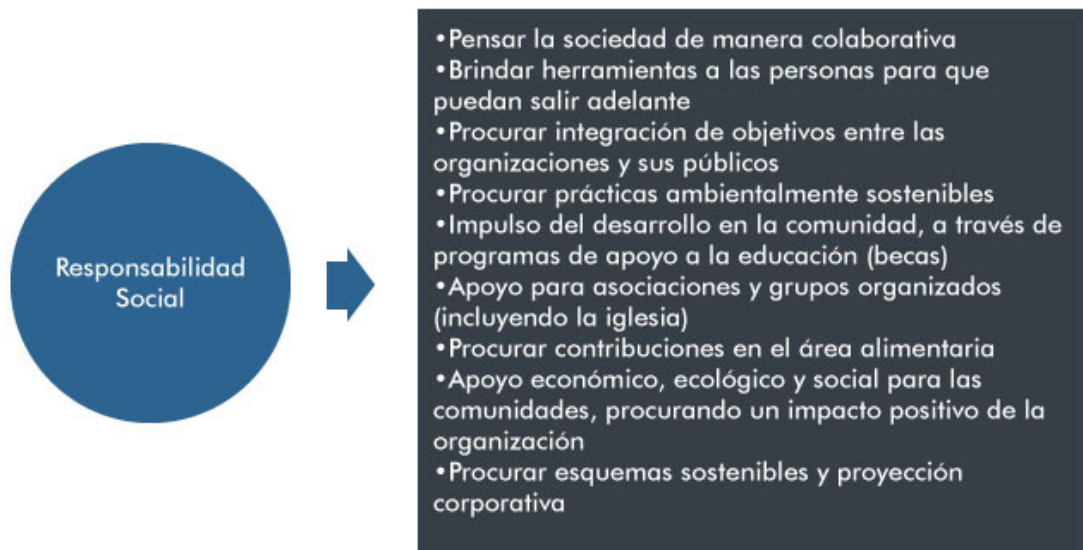
Asimismo, a partir de la percepción de los integrantes de las comunidades beneficiarias, fue posible mapear los temas prioritarios, segregados por localidad, pero detallando también temas transversales que podrían contribuir a potenciar la sostenibilidad de los esfuerzos realizados.

Finalmente, se incluyó un análisis integrado con el fin de identificar aquellos parámetros coincidentes entre las necesidades descritas por las comunidades, y los indicadores contemplados en los ODS y el IPM, procurando puntos de coincidencia y complementariedad en elementos que fueron identificados como prioritarios para el desarrollo sostenible de las comunidades.

### A) Aspectos conceptuales

Con el fin de identificar el manejo común de algunos de los significantes vinculados a los temas medulares de la investigación, se procedió a explorar la caracterización de los siguientes conceptos, con las personas participantes en los grupos focales

**Figura 1: Significantes asociados al concepto de Responsabilidad Social**

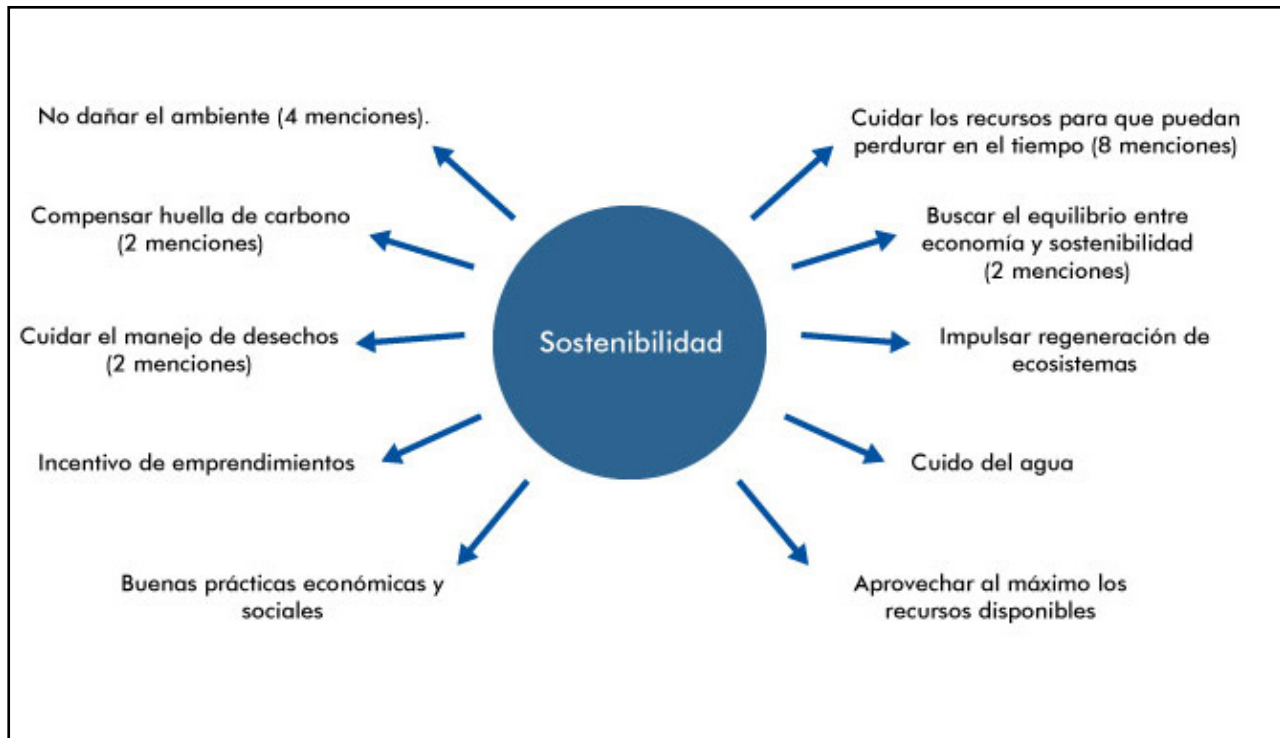


Fuente: Elaboración propia, 2023

Es interesante destacar que aunque la mayoría de las personas participantes en los grupos focales ha estado vinculada a las acciones comunitarias, no hay un consenso general en relación con los alcances del término “Responsabilidad Social”, aunque sí es claro que se percibe como una gestión orientada al bienestar de la comunidad, y que implica la acción colectiva.

El mismo ejercicio fue realizado en relación con el término de “sostenibilidad”, con los mismos fines, a partir de lo cual se obtuvieron las siguientes relaciones conceptuales.

Figura 2: Significantes asociados al concepto de Sostenibilidad



Fuente: Elaboración propia, 2023.

En relación con el término “sostenibilidad” se identificaron varios significantes asociados, siendo éstos principalmente de orden ambiental. No obstante, tal y como se ha explicado en el apartado conceptual del proyecto, la sostenibilidad tiene implicaciones ambientales, pero también financieras y sociales.

A pesar de lo indicado, es rescatable que hay claridad en que el término implica cuidar y preservar en el tiempo los recursos, según las diversas respuestas que brindaron.

Una vez concluida esta fase, y teniendo una mayor certeza del manejo general de los términos “base”, se procedió a explorar las necesidades percibidas en cada una de las respectivas comunidades, según se detalla de seguido.

### Necesidades percibidas por las comunidades

Las necesidades percibidas por las personas representantes de las comunidades giraron en torno a la falta de empleo, carencia de infraestructura y recursos para la atención de personas de la tercera edad, falta de oportunidades de educación formal, carencia de apoyo para poblaciones vulnerables en general, y aspectos vinculados a la seguridad, sostenibilidad y educación financiera.

Si bien es cierto estos factores fueron comunes entre las diversas regiones, no se lograron identificar planes integrales para la debida atención de los mismos, sino que se han venido atendiendo algunos requerimientos muy puntuales por parte de las organizaciones en temas como: refrigerios, ayudas económicas en algunos casos, y en otros, esfuerzos puntuales para atender aspectos de educación (becas y cursos), o facilitar recursos logísticos para la atención de poblaciones vulnerables, pero generalmente eran acciones coordinadas entre los grupos de interés y las organizaciones, sin que mediara una adecuada articulación a nivel de iniciativas público-privadas.

Algunas de las frases testimoniales que complementaron los puntos expuestos, son las siguientes:

“Si hay empleo, pero muy focalizado en piñeras y bananeras. Hay carencias culturales donde las personas esperan que todo se les dé. También se nota la falta de deseos de superación” Olger Rojas, Productor asociado de Dos Pinos en Guácimo.

“El país está en una situación complicada (postpandemia y la guerra Ucrania-Rusia), lo que ha acrecentado las necesidades. Hay que capacitar más a los trabajadores para que rindan mejor. Promover actualizaciones tecnológicas y de innovación en las fincas”. Jorge Alfaro, Productor asociado de Dos Pinos en San Carlos.

Es importante destacar que hay una clara conciencia, según se deriva de los datos obtenidos, de que la educación, tanto formal como técnica, es un mecanismo indispensable para mejorar el perfil de las personas trabajadoras, y por ende, de sus posibilidades para encontrar empleo de calidad.

Pese a lo anterior, se ha hecho hincapié en que en algunas de las zonas es difícil encontrar oportunidades de superación, por cuanto la mayoría de las fuentes de trabajo son fincas o industrias, donde la mayor parte de los requerimientos de personal, son para puestos poco remunerados, y con pocas posibilidades de desarrollo y crecimiento.

Como producto de lo anterior, mencionaron la necesidad de movilizarse durante el día o de manera permanente hacia otras zonas para procurar mejores condiciones, lo que también tiene efectos negativos en términos del desgaste que esto implica en varios sentidos para las personas (sacrificio de tiempo y de la familia), y de cómo a su vez, esto puede llegar a tener efectos positivos sobre el individuo que accede a esta mejores condiciones, pero que claramente esto no implica un beneficio para localidad, dado que implica un desplazamiento de las personas.

En otro orden de ideas, y con el fin de realizar una identificación exploratoria sobre aquellos aspectos considerados por parte de los representantes de las comunidades como indispensables en el marco de las actividades de responsabilidad social, la mayoría de las personas participantes se refirió a aspectos muy puntuales, tales como temas de orden ambiental, apoyo a la educación y contribución con recursos para atender a población vulnerables, así como para impulsar mejores condiciones de empleo.

No obstante, estas opciones fueron visualizadas bajo una óptica de colaboraciones muy específicas para temas muy puntuales, más que la posibilidad de articular esfuerzos de mayor envergadura para procurar la atención de problemas medulares, con lo cual podrían contribuir en mayor medida a generar procesos de transformación social en las localidades respectivas.

“En ocasiones las becas pueden ser contraproducentes porque distorsionan los intereses. Las personas van por la beca y no por la capacitación como tal”. Yeimy Benavides, Dos Pinos.

Pese a lo anterior, hubo dos propuestas interesantes, bajo una perspectiva de articulación de esfuerzos, que fue el caso del “Plan Maestro para la Urbanización y la Sostenibilidad con el apoyo del Banco Mundial” en el sector de la Peregrina, así como la posibilidad de coordinar con las Cámaras de las zonas para impulsar el desarrollo de proyectos más ambiciosos.

De manera complementaria a lo anterior, se consultó a las personas participantes, cómo consideraban que podrían contribuir las mismas comunidades a su propio desarrollo, sobre lo cual se obtuvieron las siguientes respuestas:

**Figura 3: ¿Cómo considera que la comunidad puede contribuir a su propio desarrollo?**

Fuente: Elaboración propia, 2023.

De la figura 3 puede extraerse que, en concordancia con lo expuesto en las entrevistas, una de las principales debilidades reconocidas de la gestión comunitaria, es la falta de disposición de las personas vecinas para integrarse a los esfuerzos de forma activa y permanente.

Esto no solo dificulta el cumplimiento de metas, sino que además dificulta el visualizar proyectos de mediano o gran tamaño, dado que según se pudo extraer de la información suministrada, son algunas personas las que se involucran de manera puntual en el desarrollo de actividades específicas, y quienes acuden a las organizaciones para pedir apoyo económico, esencialmente.

Otro hallazgo derivado de la investigación, es que en algunos casos las ayudas son canalizadas a través de terceras organizaciones, como ha sido el caso del Banco de Alimentos, las Municipalidades, el INAMU, o bien, Asociaciones de Desarrollo Comunal con más trayectoria. Esto ha sido útil para facilitar la integración de apoyos hacia causas específicas, pero normalmente es utilizada la articulación para atender un problema específico o desarrollar acciones determinadas, lo que se contrapone con los beneficios esperados que tendría una gestión más integral.

Con el fin de lograr una mayor profundidad en esta reflexión sobre las características propias de organización comunal, también se consultó a las personas participantes sobre cuáles eran las principales fortalezas y debilidades que reconocían en relación justamente con estas capacidades organizativas de su localidad, y sobre lo cual se refirieron a los siguientes puntos:

**Tabla 2 Fortalezas y debilidades reconocidas en relación con la capacidad organizativa de las comunidades**

Fortalezas	Debilidades
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Existencia de una Asociación de Desarrollo.</li> <li>2. Se cuenta con grupos comunales (aunque pierden fuerza en el tiempo).</li> <li>3. Se han empoderado para involucrarse de manera directa en el desarrollo de las acciones.</li> <li>4. En el tema ambiental, los guardaparques son aliados fundamentales. Ellos tienen un vínculo sólido con la comunidad.</li> <li>5. Se han realizado procesos de motivación y sensibilización.</li> <li>6. Se cuenta con organizaciones de apoyo.</li> <li>7. Tiene una muy buena ubicación (facilita la atracción de empresas).</li> <li>8. Cuentan con varias sedes de Universidades Públicas y Privadas (el acceso a capacitación es muy bueno).</li> <li>9. Ubicación geográfica estratégica (muy céntrica): cercanía con el aeropuerto, playas, puerto de Caldera. Esto también facilita la atracción de empresas.</li> <li>10. Una tercera parte del territorio es protegido, lo que ha permitido tener una gran protección de fuentes de agua y cuidado del aire.</li> <li>11. Tienen un muy buen Hospital y un servicio de salud muy fuerte (ahí surgió el modelo de atención primaria).</li> <li>12. Hay gente con ganas de hacer cosas.</li> <li>13. Apoyo entre los vecinos cuando hay una necesidad específica (un fallecimiento o pérdidas materiales, por ejemplo).</li> <li>14. Hay cercanía entre las personas de la comunidad.</li> <li>15. Hay tres organizaciones de adulto mayor.</li> <li>16. Hay muchas empresas en la comunidad, lo que facilita la generación de empleo.</li> <li>17. Las personas tienen muchos años de vivir en la comunidad, lo que ha facilitado la integración.</li> <li>18. En la comunidad hay personas muy bien preparadas.</li> <li>19. Capacidad de organización.</li> <li>20. Conocen sus necesidades y esto permite generar solidaridad.</li> <li>21. Hay población joven que se está integrando a los esfuerzos.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En ocasiones hay interés de las empresas en apoyar a la comunidad, pero terminan sin concretarse.</li> <li>2. Limitaciones económicas.</li> <li>3. En algunas ocasiones se encuentran malos hábitos como la caza o la tala de árboles. También se han encontrado problemas con la extracción de recursos -el caso del oro- (desde adentro y afuera de la comunidad).</li> <li>4. Falta de continuidad en los esfuerzos.</li> <li>5. Son pocas las personas que prevalecen en los grupos.</li> <li>6. Falta de compromiso.</li> <li>7. Algunas personas quieren asumir liderazgos, pero no trabajar en equipo.</li> <li>8. Desánimo generado por parte de las entidades gubernamentales.</li> <li>9. Contaminación (basura).</li> <li>10. Hay quejas sobre la gestión comunal, pero no se suman a apoyar.</li> <li>11. El tendido eléctrico es de muy mala calidad (baja carga).</li> <li>12. Incremento en el índice de delincuencia</li> <li>13. Carencia de empleo.</li> <li>14. Es necesario mejorar la capacidad organizativa.</li> <li>15. La educación pública se ha deteriorado mucho.</li> <li>16. Falta de interés en asociarse.</li> <li>17. El acceso a una comunidad cercana ha incrementado la delincuencia.</li> <li>18. Poco apoyo comunitario en la cotidianidad.</li> <li>19. Falta de acciones por parte de las mismas organizaciones de atención a la persona adulta mayor, para darse a conocer.</li> <li>20. Hay varias organizaciones orientadas a atender los mismos problemas, pero no se "hablan entre sí".</li> <li>21. Pasividad / apatía (se requiere capacitación, sensibilización y motivación).</li> <li>22. Desigualdad en la educación (rural/urbana).</li> <li>23. Falta de coordinación entre las diversas organizaciones en la comunidad.</li> <li>24. Delegación de acciones en la municipalidad o instituciones.</li> </ol>

Fuente: Elaboración propia, 2023.

En el marco de los elementos destacados es interesante ver los contrastes entre algunas comunidades que resaltan su buena capacidad organizativa y otras que señalan la apatía comunal y la falta de continuidad en los esfuerzos.

No obstante, en todos los casos se ha reconocido que para motivar la implementación de acciones de interés común, es necesario incentivar la integración comunal y la articulación de esfuerzos como mecanismo para conseguir apoyo, económico en muchos casos, pero en otros también de orden político.

### Principales problemas identificados en las comunidades

En relación con los problemas identificados en las comunidades, se pudo extraer la siguiente síntesis por cada eje prioritario de acción de la RS (económico, social y ambiental):

**Tabla 3. Principales problemas detectados en las comunidades, según los 3 ejes de la responsabilidad social**

Problemas económicos	Problemas sociales	Problemas ambientales
<p>Pobreza.</p> <p>Desempleo.</p> <p>Carencia de fuentes de empleo (impacto de ciudad dormitorio).</p> <p>Falta de oportunidades para estudiar (por limitaciones familiares).</p> <p>Desplazamiento fuera de la zona y en especial, a zonas francas, para conseguir empleo.</p> <p>En el pasado no se contaba con centros de educación superior.</p>	<p>Incremento de la delincuencia.</p> <p>Ha habido un incremento de casas de bien social, lo que ha modificado las características sociodemográficas de la zona, creciendo la población en condición de vulnerabilidad. Esto ha contribuido con el ambiente de inseguridad.</p> <p>Incremento en la drogadicción y tráfico de drogas.</p> <p>El cantón tiene uno de los primeros lugares en materia de suicidio.</p> <p>No se cuenta con un plan regulador aprobado. (Tiene que ver con orden urbano, y consecuencias de tipo económico y social – la gente puede poner una chanchera en cualquier lugar, por ejemplo.</p> <p>Adicionalmente, hay una carencia de espacios recreativos). Ha habido falta de voluntad política para resolver esto.</p> <p>Delincuencia (hurtos menores). Después de la Pandemia esto incrementó.</p> <p>Contaminación con motivo de la cantidad de industrias, principalmente sónica.</p> <p>Hay muchos precarios cerca, lo que afecta en muchos sentidos las costumbres culturales, dado que muchos son nicaragüenses. (Ej. Tiran basura a la calle o la acumulan sin importar cuándo pase el camión recolector).</p> <p>La Municipalidad quitó los basureros por el tema de desborde de desechos y los problemas con los animales.</p> <p>Falta de acceso a servicios médicos.</p> <p>Falta de integración comunitaria.</p> <p>En el caso de los adultos mayores, para darles acceso a servicios de salud, hay que pagar transporte privado para movilizarlos, dado que no hay servicio de bus debido al mal estado de las carreteras.</p> <p>Violencia doméstica.</p>	<p>Falta educación y conciencia ambiental.</p> <p>Apoyo de las organizaciones e instituciones para incentivar el manejo de residuos.</p> <p>La gente saca la basura anticipadamente, lo que genera contaminación.</p> <p>Falta de conciencia colectiva sobre el tema ambiental, y en particular, sobre la importancia de lograr un adecuado tratamiento de los desechos.</p> <p>Carencia de un alcantarillado de aguas negras. La saturación de los suelos está conllevando a un problema que va a ser grave. “Esto es una bomba de tiempo”.</p> <p>Es necesario tomar medidas para garantizar el suministro de agua potable.</p> <p>Contaminación de los ríos Barranca y Río Grande San Ramón principalmente, por granjas, chancheras, el tratamiento de las mieles de la cosecha del café, residuos de la caña, más casas que están vertiendo las aguas negras río.</p> <p>Contaminación de la quebrada “Estero” por razones culturales y empresariales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se están irrespetando los linderos en la construcción de la quebrada.</li> </ul> <p>Cuando esta quebrada se desborda, produce inundaciones.</p>

Fuente: elaboración propia, 2023

Es interesante visualizar como las dimensiones comunes entre los ODS y el IPM coinciden en gran medida con las situaciones expuestas por las comunidades, tomando en consideración los elementos expuestos en las tablas 3 y 4:

**Tabla 4. Dimensiones del IPM concordantes con los ODS y las actividades desarrolladas por las organizaciones**

Dimensiones del IPM	ODS concordantes con el IPM	Actividades desarrolladas por las organizaciones
Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Igualdad de género</li> <li>• Trabajo decente y crecimiento económico.</li> <li>• Reducción de las desigualdades.</li> <li>• Paz, justicia e instituciones sólidas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se ha dado prioridad de empleo a las personas de la comunidad.</li> </ul>
Protección social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salud y bienestar</li> <li>• Trabajo decente y crecimiento económico.</li> <li>• Reducción de las desigualdades.</li> <li>• Paz, justicia e instituciones sólidas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se han apoyado iniciativas sociales, vinculadas con el adulto mayor, desarrollo de huertas sostenibles, capacitaciones en materia de reciclaje y manejo de residuos.</li> </ul>
Educación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Educación de calidad.</li> <li>• Reducción de las desigualdades.</li> <li>• Industria, innovación e infraestructura.</li> <li>• Ciudades y comunidades sostenibles.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se ha brindado capacitación esencialmente en materia de residuos.</li> <li>• Otorgamiento de becas de estudio.</li> </ul>
Salud	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salud y bienestar.</li> <li>• Agua limpia y saneamiento</li> <li>• Producción y consumo responsables.</li> <li>• Paz, justicia e instituciones sólidas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Han destacado varias iniciativas vinculadas a la gestión de residuos, limpieza de playas y reforestación.</li> </ul>

Fuente: Índice de Pobreza Multidimensional<sup>27</sup>.

Indistintamente del nivel de precisión con que estos parámetros se interrelacionen (IPM / ODS), existe un alto grado de concordancia en cuanto a las aspiraciones generales en procura de incentivar el desarrollo, lo cual en algún sentido se ha visto reflejado con las acciones implementadas por las organizaciones de la muestra.

No obstante, es importante indicar que muchos de los temas contemplados, principalmente en los ODS, obedecen a aspectos de carácter estructural, los cuales requerirán inevitablemente de la articulación de esfuerzos con el sector gubernamental, para poder ser atendidos adecuadamente.

En todo caso, un factor crucial para lograr resultados significativos en las comunidades, es la integración de esfuerzos con las organizaciones y fuerzas vivas de la comunidad, procurando alianzas público-privadas, lo que no solo incidirá en una mayor concentración de recursos disponibles, sino también, de esfuerzos y sinergias de trabajo.

En este sentido, sería interesante que existiera un mapeo más estructurado de necesidades, para establecer metas e indicadores que faculten tener una mayor predictibilidad y medición del impacto deseado.

Finalmente, será prioritario trabajar de manera sistemática en la entrega de reportes e informes de resultados, no solo para visibilizar los avances con los diversos públicos involucrados; bajo un principio de transparencia y rendición de cuentas, sino también, para garantizar un adecuado proceso de registro y medición en el tiempo, y procurar una debida continuidad en los esfuerzos.

### Prácticas de responsabilidad social

En general, se pudo identificar que las organizaciones han venido procurando apoyar a las comunidades en aspectos muy concretos, tales y como son los siguientes:

- Proyectos vinculados a la sostenibilidad: capacitaciones, siempre de árboles, limpieza de playas, recolección de residuos y esfuerzos por impulsar la movilidad sostenible.

27 Horizonte Positivo. Índice de Pobreza Multidimensional. Accedido el 3 de julio de 2023. [https://www.horizontepositivo.org/ipmesitiodeayuda/colaboradores/los-objetivos-desarrollo-sostenible-se-relacionan-indice-pobreza-multidimensional-ipm/#:~:text=Pobreza%20Multidimensional%](https://www.horizontepositivo.org/ipmesitiodeayuda/colaboradores/los-objetivos-desarrollo-sostenible-se-relacionan-indice-pobreza-multidimensional-ipm/#:~:text=Pobreza%20Multidimensional%20)

- Mejoramiento de infraestructura: facilitación de recursos para el mejoramiento de la infraestructura existente a nivel de parques, áreas para la práctica de deportes y salones comunales.
- Apoyos formativos: facilitación de becas de estudio y cursos cortos de capacitación sobre manejo de residuos concretamente.
- Entre otras.

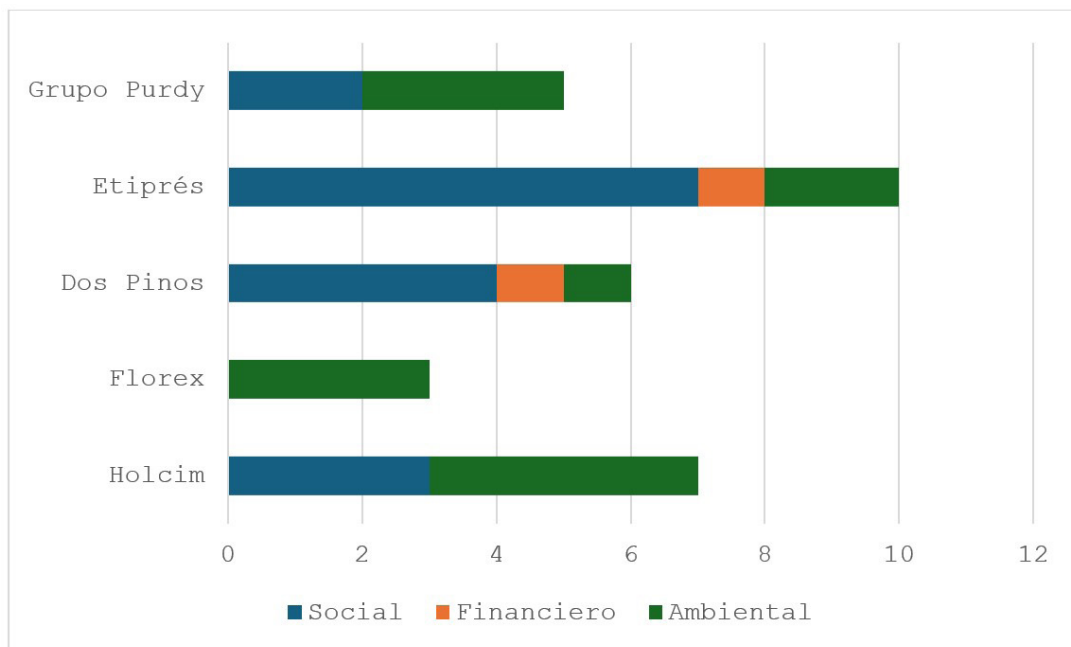
Estas prácticas, en términos generales, se caracterizaron por obedecer a aspectos muy puntuales en su mayoría, y no se lograron identificar mecanismos de evaluación de impacto, sino que en la mayoría de los casos fueron utilizados indicadores de gestión. Esto permitió evaluar las actividades como tales, pero no el efecto o el aporte generado a la comunidad.

En complemento de lo anterior, los mecanismos de planificación demostraron responder a necesidades inmediatas, y no hay procesos más estructurados y organizados, para alcanzar metas de mediano o largo plazo.

Es por esto que se ha considerado que la generación de diálogos más profundos, la articulación de esfuerzos y la apertura para realizar espacios de co-creación, son elementos que pueden contribuir significativamente al mejoramiento de las condiciones de la comunidad, siendo que ya podrían incluirse indicadores más precisos, así como mecanismos de evaluación orientados al cumplimiento de metas cuantificables, vinculados con los aspectos sociales, financieros y ambientales.

De manera complementaria a lo anterior, es importante indicar que de acuerdo con los resultados obtenidos, las organizaciones vinculadas al estudio mostraron una distribución de sus actividades de RS, según los ejes fundamentales de esta actividad (social, financiero y ambiental), las cuales se centraron mayoritariamente en la parte social y ambiental, según se detalla en la figura 4:

**Figura 4. Distribución de actividades según eje de la de RS por empresa**



Fuente: Elaboración propia, 2023.



Es importante indicar, en relación con la figura 4, que en algunos casos, las actividades ambientales estaban vinculadas a gestiones de voluntariado para la limpieza de playas por ejemplo, por lo que no necesariamente los beneficios directos eran percibidos por la comunidad.

Asimismo, en el caso de los proyectos sociales, en su mayoría fueron aportes a organizaciones pre-existentes para apoyar algunas actividades muy concretas, sin que mediara posteriormente un proceso de análisis para dimensionar el efecto generado.

Es por esto, que se considera recomendable que los procesos de planificación puedan estar mejor articulados y orientados al cumplimiento de metas de corto, mediano y largo plazos, procurando generar resultados más significativos en términos del desarrollo comunal.

## CONCLUSIONES

A partir de la investigación desarrollada, fue valioso tener la posibilidad de contrastar los datos obtenidos, tanto durante la primera fase (análisis de la gestión organizacional), como durante la segunda (análisis y perspectivas de la comunidad).

Como parte de los hallazgos de este proceso, es necesario indicar que la gestión de las organizaciones no ha sido tan participativa y directa como podría haberse inferido de los informes de RS disponibles en los respectivos sitios WEB de las empresas participantes en la muestra, donde entre otras cosas, se mencionan los logros en materia de gestión comunitaria de forma detallada.

Lo anterior, por cuanto realmente no se identificaron procesos de análisis y co creación propiamente dichos, para incentivar la reflexión sobre los problemas de las respectivas localidades, en procura de brindar un acompañamiento a las organizaciones comunales para el desarrollo de un planeamiento estratégico de corto, mediano y largo plazos, basado en el desarrollo de esfuerzos colaborativos entre los líderes comunales, y las organizaciones públicas y privadas vinculadas a cada zona.

Tomando en consideración lo expuesto, es natural que por la dinámica propia de las movilizaciones comunitarias, los problemas que se visibilizan como urgentes, terminen siendo aquellos que resultan de una afectación inmediata, sea en materia de contaminación sónica o ambiental, o por temas vinculados a la drogadicción, delincuencia o carencia de atención de poblaciones vulnerables (niños, ancianos, mujeres -víctimas de violencia doméstica- y poblaciones indígenas), entre otros.

Esta falta de diálogos reflexivos, y la necesidad de priorizar urgencias de gran inmediatez, ha ido generando una brecha entre la realidad que reflejan los indicadores a nivel país, la realidad que perciben las empresas a partir de las solicitudes que reciben o las interacciones que tienen con las personas líderes de la comunidad, y finalmente, los hallazgos que hacen las mismas personas en relación con sus contextos.

Esta mezcla de perspectivas dificulta que puedan desarrollarse procesos más integrales, bajo una más atinada jerarquía de prioridades, y que se limiten los esfuerzos a cosas muy puntuales, en su mayoría de corto impacto. Por ejemplo, el apoyo de voluntariado para la limpieza de playas en momentos determinados o el apoyo para llevar a cabo una celebración específica, o bien, la implementación de algún curso o conferencia para sensibilizar a la comunidad sobre temas de carácter ambiental.

Es oportuno indicar que otro de los factores que contribuye a generar una barrera en este proceso de mayor reflexión, es la falta de interés y disposición por parte de las personas que viven en las comunidades, para involucrarse “de lleno” en la atención de las necesidades y problemas comunes.

A lo expuesto, se suma que no hay -en la mayoría de los casos-, conciencia o claridad sobre el impacto que generaría una debida articulación de esfuerzos, a través de alianzas público-privadas, para la atención de los problemas identificados.

Otro elemento que es necesario resaltar, es que a pesar de que las organizaciones de la muestra han venido presentando de manera periódica informes de sostenibilidad, en los cuales reflejan el apoyo comunitario; al momento de requerirles el suministro de datos de contacto para la aplicación de los instrumentos de investigación previstos en las localidades respectivas, se pudo evidenciar que no había un vínculo fuerte entre ambas partes.

No obstante lo anterior, fue posible identificar con relativa facilidad el vínculo de las empresas con terceras organizaciones involucradas en este tipo de esfuerzos, como fue el caso de la Municipalidad de San José, el Banco de Alimentos y algunas asociaciones creadas con el fin de atender al “adulto mayor”, entre otras. Esto por cuanto ha habido una mayor disposición para apoyar esfuerzos preexistentes.

Lo anterior ha permitido inferir que las empresas han tendido a canalizar sus recursos a través de terceros, y a no involucrarse de manera directa en la gestión comunal, salvo algunas contadas ocasiones.

En este sentido, y si bien es cierto la Pandemia implicó un distanciamiento entre las partes, tanto por las pautas de aislamiento decretadas por las autoridades de salud, como por la reducción de presupuestos -lo cual obedeció al impacto económico derivado de esta coyuntura-, se hubiera esperado que el vínculo o el contacto con las contrapartes se hubiera mantenido a través de canales remotos como el correo electrónico, las sesiones virtuales o llamadas telefónicas. Sin embargo, tal y como ya se ha indicado, se logró determinar que los vínculos no eran tan estrechos ni permanentes como se hubiera esperado.

En otro orden de ideas, tal y como lo indica Mori (2009), los procesos de diálogo para la identificación de necesidades deberían implicar una posición muy neutral durante el desarrollo del análisis, con el fin de reconocer realmente cuáles son las principales necesidades y cómo éstas deberían ser priorizadas. No obstante, en el momento que el diálogo se “verticaliza” por cualquiera de las partes involucradas, para referirse de manera directa a un punto o necesidad en particular, los esfuerzos empezarán a girar sobre ese tema, sin tener necesariamente una claridad sobre cuáles pudieron haber sido otras prioridades o urgencias más inmediatas.

Por otra parte, se identificaron algunos elementos comunes en el marco de los problemas comunitarios, tales como: contaminación ambiental por parte de diversas actividades comerciales y productivas, inseguridad ciudadana, problemas vinculados al tráfico y consumo de drogas, y la condición vulnerable de algunos grupos como mujeres -por problemas de violencia doméstica-, niños, adultos mayores y poblaciones indígenas. Lo anterior en el marco de temas de cuidado, de generación de oportunidades y en materia de sostenibilidad.

Finalmente, otro elemento identificado, es que la medición de los resultados se realiza con base en las actividades ejecutadas y no sobre el impacto que éstas generan. Esta diferencia tiene implicaciones significativas, siendo que lo segundo permitiría dimensionar el efecto generado, y tomar decisiones más certeras sobre el proceso de planificación y asignación de recursos.

## REFERENCIAS

- Benítez, Elvio, Gómez, Nieves. 2022. Análisis de la presencia de Responsabilidad Social Corporativa en las titulaciones de grado de Economía, Administración y Contaduría de las Universidades Públicas de Paraguay. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales* 19(2), pp. 385-398.
- Bom-Camargo, Yomeida. 2021. Hacia la Responsabilidad Social como Estrategia de Sostenibilidad en la Gestión Empresarial. *Revista de Ciencias Sociales* 27(2) Universidad del Zulia, Venezuela.
- Bowen, Howard. 1953. *Social responsibilities of the businessman*. Nueva York, Estados Unidos: Harper & Row.
- Carroll, Archie. 1999. *Corporate social responsibility: Evolution of a definition construct of business and society*. *Business and Society*, 38(3), 268-295. <https://doi.org/10.1177/000765039903800303>
- Correa, Juan. 2007. Evolución histórica de los conceptos de responsabilidad social empresarial y balance social. *Revista Semestre Económico* 10(20), Universidad de Medellín, Colombia.
- Davis, Keith. 1967. Understanding the social responsibility puzzle. *Business Horizons* 10(4), pp. 45-51.
- Druker, Peter. 1984. The new meaning of corporate social responsibility. *California Management Review*, 26 (2), pp. 53-63
- Duque, Yenni, Cardona, Marleny y Rendón, Jaime. 2013. Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones. *Cuadernos de Administración*, 29(50), 196-206.
- Fernández, Silvia, Dopico, Ana y García, Adela. 2023. Análisis de la divulgación de Responsabilidad Social Corporativa en las páginas WEB de las diputaciones gallegas. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, pp. 233-260
- Frederick, William. 1960. *The growing concern over business responsibility*. *California Management Review* 2(4), pp. 54-61.
- Friedman, Milton. 1970. The social responsibility of business is to increase its profits. *The New York Times Magazine*, pp.1-6.
- Grunig, James y Hunt, Todd. 2000. Dirección de Relaciones Públicas. Editorial Gestión 2000.
- Horizonte Positivo. Índice de Pobreza Multidimensional. Accedido el 3 de julio de 2023. <https://www.horizontepositivo.org/ipmesitiodeayuda/colaboradores/los-objetivos-desarrollo-sostenible-se-relacionan-indice-pobreza-multidimensional-ipm/#:~:text=Pobreza%20Multidimensional%20>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos -INEC-. 2015. Índice de Pobreza Multidimensional: resultados generales.
- McGuire, Jean. 1963. *Business and society*. New York: Estados Unidos: McGraw-Hill.
- Menéndez, Yuleidys, Torres, Carlos y González, Yamira. 2024. Procedimiento para la gestión de la responsabilidad social en empresas del sector tabacalero. *Revista de Cooperativismo y Desarrollo* 12(2)
- Moreno, Ángeles y Capriotti, Paul. 2006. La comunicación de las empresas españolas en sus webs corporativas: análisis de la información de responsabilidad social, ciudadanía corporativa y desarrollo sostenible. *Revista de Estudios de Comunicación*, (21), 47- 62. <http://www.ehu.es/ojs/index.php/Zer/article/view/3718/3348>
- Mori, Pilar. 2009. Responsabilidad Social. Una mirada desde la psicología comunitaria. *Revista Peruana de Psicología* 15(2), pp. 163-170.
- Naciones Unidas. 2015. Transformar nuestro mundo: la agenda 2030 para el desarrollo sostenible.
- Niño, Teresa y Cortés, María. 2018. Comunicación estratégica y responsabilidad social empresarial, escenarios y potencialidades en creación de capital social: una revisión de la literatura. *Revista Prisma Social* (22), pp. 127-158.



Organización Internacional de Normalización. 2010, Norma ISO 26000.

Organización Mundial de Naciones Unidas. Objetivos de Desarrollo Sostenible. Accedido el 19 de julio de 2023. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

Pérez, Antonio. 2017. La Responsabilidad Social Corporativa desde el Enfoque de las Relaciones Públicas: Estrategia de Gestión Relacional en el Contexto del Desarrollo Local y Turismo Sostenible. Revista Holos. ISSN 1807-1600.

Porter, Michael y Kramer, Mark. 2006. Estrategia y sociedad: El vínculo entre ventaja competitiva y responsabilidad social corporativa. Harvard Business Review. América Latina, 84(12), 42-56.

Ruiz, Liliana, Camargo, David y Muñoz, Nataly. 2020. Relación entre responsabilidad social empresarial y rentabilidad: una revisión de literatura. Revista Encuentros 18(02), pp. 128-141

Tantalean, Lizley y Aguirre, Marivel. 2024. Experiencia curricular virtual de intervención psicológica, investigación formativa y responsabilidad social: aprendizajes percibidos en universitarios. Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo 15(1), pp. 30-43.

Villalta, Gaunoluisa. 2024. Gobernanza y responsabilidad social en la gestión pública del Hospital Israel Quintero Paredes de Paján. Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS 6(1). PP. 316-335

