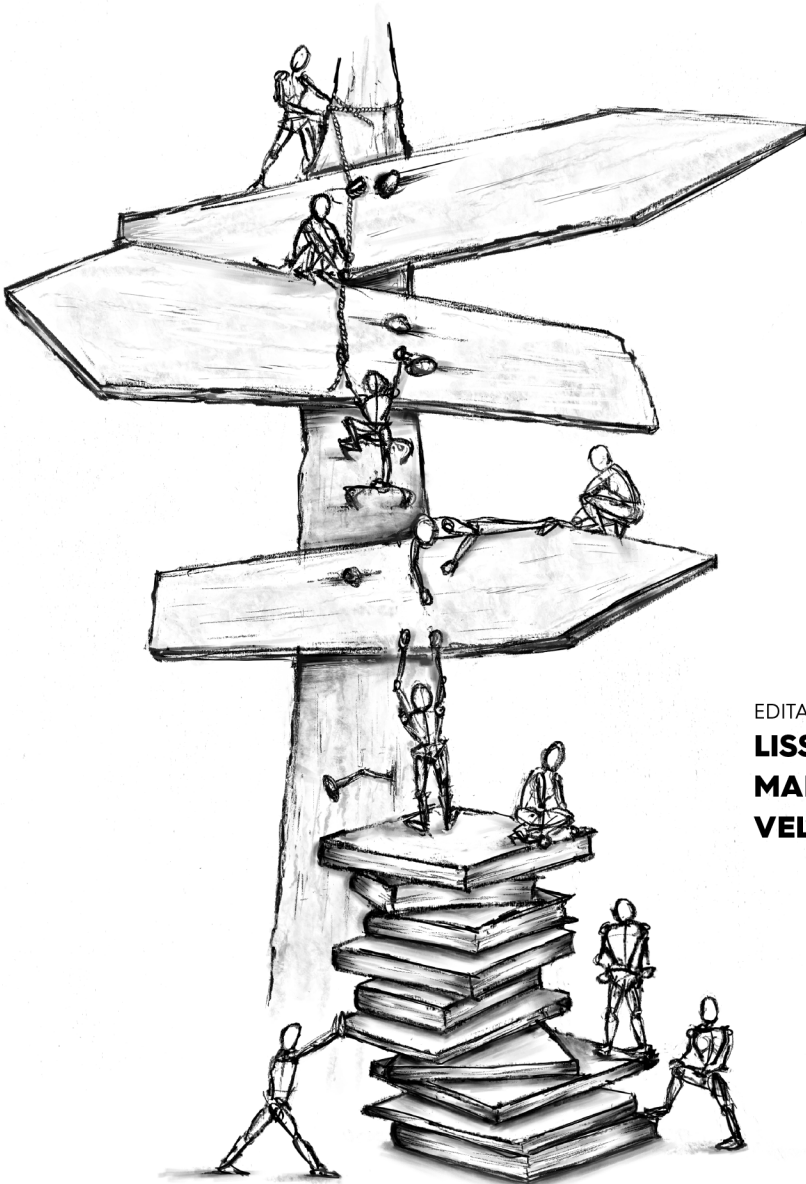


Comunicación

En Contextos **Sociorganizativos:**
Aportes **Teórico-Metodológicos**



EDITADO POR:

**LISSETTE
MARROQUÍN
VELÁSQUEZ**

Comunicación

En Contextos **Sociorganizativos:**
Aportes **Teórico-Metodológicos**

PROGRAMA DE INVESTIGACIÓN
PROCESOS DE COMUNICACIÓN Y ORGANIZACIÓN



VI

Vicerrectoría de
Investigación

CICOM

Centro de
Investigación en
Comunicación

658.45

A179c Marroquín Velásquez, Lissette.

Comunicación en contextos sociorganizativos : aportes teórico-metodológicos / editado por Lissette Marroquín Velásquez ; autores, Lissette Marroquín Velásquez, Diana Acosta Salazar, Alejandro Álvarez-Nobell, Lisbeth Araya Jiménez, Rebeca Iliana Arévalo-Martínez, Andréia Silveira Athaydes, Rudimar Baldissera, Rogelio Del Prado Flores, María Aparecida Ferrari, Harold Hütt Herrera, Claudia Labarca, Sandra Massoni, Juan Carlos Molleda, Mariana Piola, Magno Vieira da Silva. – San José, Costa Rica : CICOM, 2022.

1 recurso en línea (ix, 178 páginas) : ilustraciones (algunas a color), archivo de texto, PDF, 1850 KB.

ISBN 978-9968-08-004-0

1. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL. 2. RELACIONES PÚBLICAS. 3. CULTURA CORPORATIVA. 4. RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LOS NEGOCIOS. I. Título. II. Acosta Salazar, Diana Gabriela. III. Álvarez-Nobell, Alejandro, autor. IV. Araya Jiménez, Lisbeth, autora. V. Arévalo-Martínez, Rebeca Iliana, autora. VI. Athaydes, Andréia Silveira, autora. VII. Baldissera, Rudimar, autor. VIII. Del Prado Flores, Rogelio, autor. IX. Ferrari, María Aparecida, autora. X. Hütt Herrera, Harold, autor. XI. Labarca, Claudia, autora. XII. Massoni, Sandra, autora. XIII. Molleda, Juan Carlos, autor. XIV. Piola, Mariana, autora. XV. Silva, Magno Vieira da, autor. XVI. Marroquín Velásquez, Lissette, editora.

CIP/3902

CC.SIBDI.UCR

Comité Académico:

Dr. Arturo Arriagada Ilabaca, Universidad Adolfo Ibáñez (Chile)
Dra. Andréia Athaydes, Universidade Luterana do Brasil (Brasil)
Dra. Flavia Delmas, Universidad Nacional de la Plata (Argentina)
Dr. Alejandro García Macías, Universidad Autónoma de Aguascalientes (México)
Dr. Edgar Gómez Cruz, University of New South Wales Sidney (Australia)
Dra. Claudia Labarca Encina, Pontificia Universidad Católica de Chile (Chile)
Dra. Silvia Olmedo Salar, Universidad de Málaga (España)
Dra. Consuelo Vásquez, Université du Québec à Montréal (Canadá)
Dra. Aimée Vega Montiel, Universidad Nacional Autónoma de México (México)

Comité Científico

M.Sc. Diana Acosta Salazar
Dra. Eyleen Alfaro Porras
M.Sc. José Luis Arce Sanabria
Dra. Carolina Carazo Barrantes
Dra. Lissette Marroquín Velásquez
Dra. Yanet Martínez Toledo
Dra. Luisa Ochoa Chaves
Dr. Ignacio Siles González
Dra. Larissa Tristán Jiménez
M.Sc. Carolina Urcuyo Lara
M.Sc. Jorge Zeledón Pérez

Coordinación editorial

Centro de Investigación en Comunicación (CICOM)

Revisión filológica

Natalia Salgado, La Voz Activa

Diseño, diagramación e ilustración de portada:

Santiago Murillo Murillo

Publicado en formato electrónico por primera vez 2022

CICOM

San José, Costa Rica

© 2022 CICOM

Licencia Creative Commons 4.0

índice

<i>Lista de Figuras</i>	VI
<i>Lista de Tablas</i>	VII
<i>Agradecimientos</i>	VIII
<i>Prólogo Margarida Krohling Kunsch</i>	IX

<i>Introducción</i>	
<i>Lisette Marroquín Velásquez</i>	1

Capítulos

1. El discurso organizacional y su poder para instituir concepciones del mundo en la sociedad <i>Rudimar Baldissera y Magno Vieira da Silva</i>	5
2. Entendiendo los ODS en Costa Rica: Entre la traducción y la ventriloquía <i>Lisette Marroquín Velásquez</i>	17
3. Reflexiones acerca de aspectos simbólicos y culturales de la comunicación organizacional en organizaciones latinoamericanas <i>María Aparecida Ferrari</i>	32
4. Confianza y cooperación en el crisol de la gestión organizacional contemporánea <i>Lisbeth Araya Jiménez y Claudia Labarca</i>	46
5. Software IEC. Una herramienta de la ciencia colaborativa en la investigación comunicacional <i>Sandra Massoni y Mariana Piola</i>	64
6. Propuestas metodológicas para evaluar la comunicación organizacional digital <i>Rebeca Iliana Arévalo-Martínez y Rogelio Del Prado Flores</i>	87
7. Situación de las metodologías de evaluación en comunicación en Costa Rica <i>Diana Acosta Salazar</i>	101
8. Desarrollo comunitario y responsabilidad social: Experiencias prácticas de cinco empresas costarricenses <i>Harold Hütt Herrera</i>	118
9. Propuesta teórico-metodológica para el estudio de la felicidad instrumental <i>Lisbeth Araya Jiménez</i>	145
10. Latin American Communication Monitor: Estrategia metodológica para un macroestudio de alto impacto académico y profesional en el continente <i>Andréia Athaydes, Alejandro Álvarez Nobell y Juan Carlos Molleda</i>	161
<i>Información sobre las personas autoras</i>	174

Figuras

4.1. Nivel educativo de las personas trabajadoras de las cooperativas cafetaleras costarricenses (2021)	52
4.2. Fuente de confianza preferida frente a una demanda del trabajo, según las personas trabajadoras de las cooperativas cafetaleras costarricenses	55
5.1. Mapa de navegación del Software IEC (versión 03/2022)	66
5.2. Pantalla 2 del Software IEC. Elección de la dimensión a cargar	67
5.3. Formulario de carga para la dimensión informativa	68
5.4. Pantalla de acceso a la selección de informe que se pretende graficar	68
5.5. Primera salida visual de la entonces Plataforma online del PID UNR Comunicación Estratégica. Indicadores de comunicación en dimensiones múltiples	71
5.6. Informe de prevalencia de los componentes de la versión técnica comunicacional por unidad de la organización	72
5.7. Informe de procesos de comunicación promovidos	72
5.8. Fragmento de pantalla de acceso a los informes autogenerados de visualización	74
5.9. Captura de pantalla ejemplo de los nuevos informes de visualización para dimensión ideológica (para conceptualizaciones)	77
5.10 Captura de pantalla ejemplo de los nuevos informes de visualización para dimensión ideológica (para estructuras míticas y estereotipos)	78
7.1. Sistemas de evaluación que se le ofrecen al cliente en un proyecto nuevo, en porcentajes	110
7.2. Tipo de revisión realizada para confirmar comunicación efectiva y logro deseado, en porcentajes	111
7.3. Herramientas que utilizan con más frecuencia para monitoreo y evaluación, en porcentajes	112
7.4. Tipo de controles y seguimiento que aplican las unidades a las actividades	112
7.5. Tipo de evaluación que realizan las unidades para sus reportes, informes o solicitudes de presupuesto*	113
8.1. Proceso de planificación de estrategias de Responsabilidad Social	129
8.2. Principales áreas de trabajo con la comunidad, por parte de las organizaciones de la muestra (según frecuencia de menciones)	131
8.3. Carencias medulares derivadas del IPS	132
8.4. Carencias medulares derivadas del IPM	132
8.5. Acciones prioritarias ejecutadas por las organizaciones de la muestra en sus estrategias de RS	133
8.6. ODS sobre los cuales trabajan las organizaciones contempladas en la muestra de la investigación	134
10.1. Síntesis del modelo Comparativo Excellence Framework-CEF	165
10.2. Esquema metodológico LCM (2020-2021)	168

Tablas

4.1. Edad de las personas trabajadoras de las cooperativas cafetaleras costarricenses, según grupo etario (2021)	51
4.2. Tiempo de servicio de las personas trabajadoras de las cooperativas cafetaleras costarricenses (2021)	52
5.1. Tipos de perfil de quienes usan el Software IEC y funcionalidades	65
5.2. Casos bajo estudio en los que funcionó la plataforma online en el segundo proyecto	74
5.3. Casos bajo estudio en los que funcionó la plataforma online en el tercer proyecto	75
5.4. Paleta de colores para los informes autogenerados para las dimensiones informativa, interaccional e ideológica	76
5.5. Tipología de indicadores para la dimensión informativa	79
5.6. Tipología de indicadores para la dimensión interaccional	80
5.7. Tipología de indicadores para la dimensión ideológica	80
5.8. Nuevos indicadores en la dimensión informativa e interaccional	81
5.9. Etapas de construcción del Software IEC	82
5.10. Proyectos caso que trabajaron en el maquetado del software	83
6.1. Categorías de análisis para redes sociales digitales organizacionales	91
6.2. Categorías de análisis de imagen y reputación en la comunicación organizacional digital	93
6.3. Categorías de análisis del liderazgo en la comunicación organizacional digital	95
6.4. Categorías de análisis de confianza y credibilidad en la comunicación gubernamental sobre la COVID-19	96
8.1. Variables comunes entre los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Índice de Pobreza Multidimensional	124
8.2. Dimensiones del IPM concordantes con los ODS	125
8.3. Cantones (18) y distritos (25) de las comunidades vinculadas a los proyectos de Responsabilidad Social desarrollados por las organizaciones de la muestra	126
8.4. Indicadores de IPS e IPM para cada uno de los cantones beneficiarios de las prácticas de Responsabilidad Social desarrolladas por las organizaciones de la muestra	128
9.1. Operacionalización de la felicidad instrumental	154
10.1. Porcentaje de excelencia de los Departamentos de Comunicación en América Latina	165
10.2. Organización de las secciones del cuestionario LCM	166
10.3. Temas principales del LCM (2014-2022)	167
10.4. Perfil de muestra LCM (2014-2021)	169
10.5. Número y países con mayor muestra LCM (2014-2022)	170
10.6. Países involucrados y muestra final de LCM (2014-2021)	171
10.7. Indicadores de impacto de LCM (2020-2021)	171

DESARROLLO COMUNITARIO Y RESPONSABILIDAD SOCIAL: EXPERIENCIAS PRÁCTICAS DE CINCO EMPRESAS COSTARRICENSES

Harold Hütt Herrera

Introducción

En este artículo se presentan las experiencias de cinco empresas costarricenses de mediano y gran tamaño (Florex, Dos Pinos, Etiprés, Purdy Motor y Holcim), en materia de responsabilidad social (RS). Específicamente, experiencias vinculadas con las gestiones de apoyo a las comunidades donde operan. Mostrar estos esfuerzos tiene el objetivo de conocer en qué medida responden a las necesidades y prioridades de las comunidades, y cómo han contribuido las organizaciones a impulsar o promover el desarrollo local.

La recolección de los datos abarcó el período 2017-2020. Sobre el último año de recopilación de datos, se debe considerar que, con el inicio de la pandemia por COVID-19, los esfuerzos de las áreas de RS fueron temporalmente suspendidos. Dentro de las categorías analíticas, se contempló la metodología utilizada para identificar las necesidades y las prioridades de la comunidad en materia de RS, así como también, el carácter de sostenibilidad en el tiempo e impacto de estas prácticas. Se

utilizaron como parámetros de referencia dos indicadores de desarrollo local (el Índice de Progreso Social²¹, el Índice de Pobreza Multidimensional²²) y un indicador universal (configurado a partir de los Objetivos de Desarrollo Sostenible²³).

Dicho análisis tenía el propósito de saber si existe una gestión congruente entre el apoyo que brindan las organizaciones a las comunidades y las necesidades de estas en términos de desarrollo. Lo anterior, partiendo de la premisa de investigación de que las organizaciones pueden estar más interesadas en generar resultados que contribuyan a mejorar su proyección corporativa que en apoyar de forma legítima e integral a las localidades para que mejoren sus condiciones y las expectativas de calidad de vida de sus habitantes.

En este sentido, es interesante destacar que según expone Acharya (2017), a pesar de que muchas organizaciones y empresas multinacionales han venido impulsando prácticas de Responsabilidad Social en el mundo, sigue existiendo una fuerte disonancia entre el interés por contribuir al desarrollo sostenible, por ejemplo, y la ejecución de prácticas comerciales de alta rentabilidad, pero poco sostenibles. Adicionalmente, este autor concluye que el interés de expandirse para muchas de estas organizaciones implica trabajar en la ruta del desarrollo de las comunidades, pero no siempre existe un interés legítimo de realizar esfuerzos integrales para impulsar el progreso y el bienestar de las localidades.

Sin embargo, según anotan Celik y Yilmaz (2019, p.123), durante los últimos años, las organizaciones han tendido a promover prácticas de autorregulación para beneficiar las comunidades, por lo que ha incrementado la conciencia del potencial impacto que pueden tener las acciones de las organizaciones orientadas a un desarrollo sostenible, tomando en consideración sus recursos disponibles a nivel financiero, de personal, de infraestructura física, entre otros.

Celik y Yilmaz (2019, p.123) agregan que, aunque todavía no se cuenta con un acervo de literatura sustancial en materia de responsabilidad social comunitaria, es claro que ha habido una aceptación universal de su definición y que ha sido objeto de interés tanto para las organizaciones como para la academia y la sociedad.

Aunque es cierto que dentro del espectro de prácticas de responsabilidad social, históricamente, se han identificado aspectos vinculados con la filantropía, la construcción de ciudadanía, el desarrollo sostenible y la generación de vínculos con los *stakeholders*, entre otros, es notoria una tendencia a la implementación de prácticas socialmente responsables y de la consolidación de una visión cada vez más clara sobre el impacto positivo que puede generarse en las comunidades a partir de la articulación de esfuerzos y de la promoción de prácticas solidarias, sostenibles y orientadas a la generación de oportunidades para el desarrollo.

La gestión de la responsabilidad social: un área en evolución permanente

Durante la última década, se han venido realizando investigaciones y trabajos orientados a la definición del concepto de responsabilidad social (Argandoña, 2012; Archarya, 2017; Carrol, 2021; Celik

²¹ Indicador internacional basado en dimensiones "no económicas".

²² Indicador utilizado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) para identificar zonas de atención prioritaria en términos de desarrollo.

²³ Objetivos Universales definidos en el seno las Naciones Unidas.

et al., 2019; Mahmud et al., 2020, entre otros), en el marco de un contexto social, económico y político más reciente, donde se describen las implicaciones y perspectivas de esta actividad. Por lo cual, es importante tener en cuenta que existen diversas perspectivas en relación con el término de RS, de acuerdo con las visiones de las personas autoras.

En este sentido, Argandoña (2012, p.1) expresa que no ha sido posible consensuar una definición de RS y que, en el fondo, el término obedece a un proceso permanente de construcción social. Sin embargo, a pesar de esto, señala que pueden reconocerse algunos elementos comunes dentro de los cuales destacan los siguientes: una referencia a tres ámbitos de responsabilidad (económico, social y medioambiental), los públicos organizacionales ante los cuales la empresa se presenta como responsable, la identificación de esas prácticas socialmente responsables como voluntarias y, en algunos casos, se reconoce la necesidad de que la RS esté integrada en la estrategia, las políticas y las operaciones de la organización.

Pérez-García (2016), por su parte, explica que el término RS está vinculado a la ética de "cómo hacer bien las cosas ante los diferentes públicos" (p. 184). Esta definición implica una orientación hacia el cumplimiento de las normas legales y, dentro de estas, los derechos laborales, aunque es claro que el significado del término va más allá del cumplimiento de las responsabilidades básicas, según se detalla más adelante.

De manera complementaria, según explica Mori (2009), "la responsabilidad social ha pasado de ser un compromiso exclusivamente económico, hacia una visión en la cual las organizaciones reconocen una responsabilidad frente a la sociedad" (p.163). Agrega la autora que la gestión de la responsabilidad implica entre otras cosas, que las organizaciones desarrollen una visión de futuro con la comunidad y la sociedad en general y que promuevan el liderazgo para mejorar la productividad y la movilización de recursos humanos, lo que incidirá en los procesos de construcción, transformación y movilización de comunidades, líderes y agentes sociales. Lo anterior tomando en consideración los aportes que desde las organizaciones se pueden generar para concebir estrategias que incentiven el desarrollo.

Adicionalmente, esta misma autora introduce el concepto de psicología comunitaria, en el marco de la responsabilidad social (Mori, 2009). En su abordaje, explica cómo la integración e identificación mutua entre la organización y los grupos sociales o comunidades se constituye como el punto clave para lograr una sinergia de esfuerzos y lograr así un proceso exitoso con los públicos beneficiarios.

Según explica en su propuesta, consultar a la población tiene un doble propósito, "por un lado la organización informa a la comunidad de todos los aspectos del proyecto que tienen un impacto socioeconómico, y por otro recibe las preocupaciones de la comunidad y otros agentes; y las toma en cuenta para el diseño del proyecto" (Mori, 2009, p.165). Sin embargo, bajo una conceptualización administrativa de proceso, esto debería aplicarse en un orden lineal. Es decir, el acercamiento con los públicos beneficiarios para conocer sus expectativas y necesidades sería el primer paso, antes de implicar cualquier apoyo de la organización. Esto facilita la identificación y jerarquización de esfuerzos, dado que la orientación de los recursos y las metas deberían procurar puntos de encuentro, además de una priorización de los puntos estratégicos para potenciar los beneficios y las oportunidades.

Por otra parte, destaca Mori (2009) que realizar procesos de consulta con la comunidad facilita la identificación y jerarquización de las necesidades y recursos, lo que concibe en el marco de su modelo de "psicología comunitaria" (p.165). Esta premisa psicológica parte de que pueden existir necesidades, pero en tanto no exista un reconocimiento a nivel psicológico de las mismas no se producirá el deseo de satisfacerlas, dado que ni siquiera se tiene conciencia de estas.

En complemento de lo anterior, es necesario anotar que la comunidad es uno de los actores beneficiarios de las políticas de responsabilidad social, pero también lo son colaboradores, proveedores y clientes, entre otros. Por lo que, no hay que perder de vista que este tipo de programas deben contemplar acciones tanto internas como externas.

Un aspecto destacable del apoyo comunitario es que el trabajo conjunto para la identificación y priorización de necesidades puede facilitar el proceso de construcción de soluciones y programas de atención, siempre que se tenga conciencia de que en la jerarquización de prioridades debería haber un enfoque sustancial en los aspectos que puedan implicar mejoras estructurales en estos públicos beneficiarios. Es decir, aquellas acciones que tendrán impacto no solo en el plazo inmediato, sino también en los mediano y largo plazos, además que deberían procurar resultados significativos desde el punto de vista de las transformaciones sociales.

Tomando en consideración lo expuesto, se puede extraer, a manera de resumen, que la responsabilidad social se fundamenta en tres ejes principales: social, financiero y ambiental. Además, que reconoce la necesidad de impulsar transformaciones sociales más allá de lo que puedan significar acciones puntuales o de orden filantrópico, visibilizando el rol de las organizaciones como generadoras de desarrollo, más allá de los efectos directos que puedan consolidarse a través del empleo.

Bajo una perspectiva global, el impulso y el desarrollo social promovidos a través de compromisos mundiales, como es el caso de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) definidos en el seno de las Naciones Unidas, han impulsado una mayor conciencia sobre las implicaciones que tienen sobre las poblaciones los diferentes aspectos que impulsan elementos como la equidad social y económica. De hecho, muchas organizaciones están utilizando los ODS como “hoja de ruta” para definir sus propias estrategias de RS, incluidas las organizaciones de la muestra, según se detalla en el apartado de resultados.

En complemento de lo anterior, según lo destacan Mahmud et al. (2020) y Carrol (2021), existe una fuerte presión global para impulsar un mayor nivel de compromiso por parte de las organizaciones con el desarrollo de las comunidades, que debe incorporar el establecimiento de vínculos y sinergias para contribuir en aspectos diversos, más allá de los elementos estrictamente económicos.

Tomando en consideración que el concepto de responsabilidad social ha venido evolucionando en el tiempo, resulta interesante recordar que en la década de los 60 se conocía como responsabilidad social empresarial. En dicha década, no solo tomó fuerza, sino que adquirió una dimensión mayor, pues pasó de ser reconocido como una actividad propia de las empresas privadas, a alcanzar a las organizaciones no gubernamentales e instituciones públicas. Por esto, el término “empresarial” es suprimido del concepto, quedando desde entonces la denominación de “responsabilidad social”, con una perspectiva más inclusiva.

Según manifiesta Austin (2000), citado por Correa (2007, p. 90),

hemos pasado de una filantropía tradicional, en la que se hacía un cheque para quien venía a “pedir”, a una relación en la cual las empresas y las organizaciones no gubernamentales empiezan a pensar en cómo pueden interactuar para generar un valor agregado y un impacto social en el país o la comunidad. Las empresas tienen que evolucionar en el concepto de responsabilidad social empresarial y migrar hacia nuevos tipos de relaciones que van mucho más allá de la pura filantropía y que más bien se centran en interrelaciones y alianzas entre diferentes sectores de la sociedad.

Este cambio es fundamental para la consolidación de la RS, tal y como se conoce hoy, dado que ciertamente deja de concebirse como un conjunto acciones de carácter filantrópico y se comprende su aporte estratégico en la generación de valor hacia sus diversos públicos de interés: comunidad, colaboradores, proveedores, clientes, etc.

En este mismo orden de ideas, Niño y Cortés (2018) destacan como parte de las nuevas tendencias, una notoria relevancia de la incidencia estratégica que tiene en las organizaciones la construcción de capital social, dado que según indican las autoras:

La comunicación de RSE es un campo dinámico donde lo estratégico se relaciona con las competencias del pensamiento; la capacidad relacional con el liderazgo; la autoridad, el poder, con la capacidad de anticipación y de planeación en clave perspectiva. También es la posibilidad de establecer redes colaborativas, de dialogar, de negociar, de interactuar, de gerenciar, agenciar y gestionar alianzas para que quienes interactúan en los diferentes contextos tomen decisiones y alcancen su realización y bienestar (p. 129).

Es decir, se plantea una perspectiva de impacto en los colectivos sociales a partir de los efectos positivos que se generaran en el entorno como producto de la identificación de metas sostenibles vinculadas al desarrollo.

McLennan y Banks (2017, p.119) afirman que el apoyo a las comunidades desde las organizaciones ha venido creciendo como parte de un "llamado internacional" hacia el sector productivo de ejercer un rol más intencional, consciente y proactivo como un agente comprometido en los procesos de desarrollo, más allá de hacer contribuciones únicamente en materia de crecimiento económico.

En este mismo orden de ideas, McLennan y Banks (2017, p.22) mencionan que la gestión de RS se basa en el establecimiento de vínculos y relaciones, pues hay beneficios comunes que se enmarcan en la licencia social para operar y la posibilidad de administrar algunas herramientas de prevención de riesgos.

Concuerda en este sentido Acharya (2017), quien hace referencia al creciente interés de las organizaciones por reflejar sus aportes al desarrollo social y la sostenibilidad ambiental en el marco de sus reportes anuales; pero aclara que, en la práctica, prevalece un claro interés por inclinarse hacia las actividades de mayor rentabilidad, aun cuando estas sean discordantes con estos buenos propósitos. Explica en este sentido que, a pesar de este creciente interés de impulsar vínculos con los *stakeholders* y contribuir con iniciativas puntuales en las áreas financiera, social y ambiental, predomina un esquema multidimensional en las organizaciones, en el marco de las cuales destaca el compromiso con las personas accionistas quienes demandan resultados en términos de crecimiento y rentabilidad, aunque esto implique una degradación de los recursos naturales y una marginalización social.

Carroll (2021), por su parte, indica que durante el período 2000-2020 se ha venido experimentando una transición en la perspectiva de la responsabilidad social, lo cual ha respondido a diversos factores como una mayor conciencia y reflexión sobre el rol de las organizaciones en el desarrollo social, sobre el impacto climático de la actividad productiva y la adopción de nuevas tendencias, como la del "valor compartido", entre otras.

Asimismo, según menciona Celik et al. (2019), justamente en el año 2000, el Consejo Mundial para el Desarrollo Sostenible, también conocido por sus siglas en inglés WBCSD, estableció los parámetros generales acerca de las implicaciones propias de la responsabilidad corporativa, "tomando en consideración la diversidad cultural, la identificación de oportunidades de negocio, el desarrollo de habilidades en las personas colaboradoras, la sociedad y el Gobierno" (p.124).

Lo anterior ha implicado, según agregan Celik et al. (2019), una mayor claridad en la responsabilidad que adquieren las organizaciones con las comunidades en las que operan, para contribuir a subsanar sus necesidades y promover una adecuada imagen, de acuerdo con las expectativas de sus habitantes. Para esto, deben lograr un adecuado balance entre los aspectos éticos, legales, económicos y morales.

Estos elementos han promovido una relación simbiótica y sinérgica entre las comunidades y las organizaciones, la cual, según anotan Mahmud et al. (2020), puede definirse como una especie de contrato entre las empresas y la sociedad.

En línea con lo anterior, es importante clarificar el concepto de desarrollo. Este, de acuerdo con Mahmud et al. (2020, p.1), responde a un cambio o avance de la comunidad o sus miembros en sus vidas en una dirección considerada deseable, privilegiando los valores y metas de desarrollo.

Metodología

El objetivo central de la investigación se enfocó en identificar cómo se realiza la planificación de las iniciativas de responsabilidad social que desarrollan las organizaciones en beneficio de las comunidades donde operan y cómo se desarrolla el vínculo dialógico con estas para definir las necesidades y prioridades de acción.

Para estos efectos se seleccionó una muestra de 5 empresas. Los criterios de selección utilizados fueron el de conveniencia, empresas de gran tamaño, con una trayectoria de al menos tres años en la ejecución de prácticas de responsabilidad social con sus comunidades y que tuvieran la disposición de participar en la investigación.

Como período de análisis se definieron los años del 2017 al 2020, con la intención de contar con un registro histórico de tres años debidamente sistematizado. Además, se tomó en consideración que, a partir del año 2020, inició la pandemia por COVID-19, lo cual modificó las prácticas que se venían implementando, no solo por un tema de distanciamiento social, sino presupuestario como producto de la afectación general generada por las restricciones para evitar mayores contagios.

La investigación fue de carácter exploratorio y descriptivo, con enfoque cualitativo. Los instrumentos utilizados fueron análisis documental de informes y documentos, así como entrevistas semiestructuradas con las personas a cargo de la gestión de RS en las respectivas organizaciones. Se ha previsto, para una segunda fase de la investigación, realizar grupos focales y entrevistas semiestructuradas con personas representantes de las poblaciones beneficiarias.

De manera complementaria, se triangularon las actividades ejecutadas por las organizaciones de la muestra con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Índice de pobreza multidimensional (IPM) y el Índice de progreso social (IPS), lo que constituyó una metodología innovadora para visibilizar las posibles áreas de coincidencia y divergencia entre estos elementos, tomando en consideración la información que aportan sobre desarrollo e identificación de necesidades comunes.

El IPM es un indicador que fue construido por dos expertos de la Universidad de Oxford en Inglaterra, James Foster y Sabina Alkire, con el propósito de analizar las carencias que van más allá del factor de ingreso, por lo que incluye una serie de variables y dimensiones basadas en las posibilidades que tiene las personas para mejorar su calidad de vida y, por tanto, la incidencia que esto tiene en relación con la expectativa de desarrollo en las regiones (Horizonte Positivo, 2022).

Este indicador se basa en 5 dimensiones: vivienda y uso de internet, salud, educación, trabajo y protección social. Cada una de estas dimensiones, a su vez, se compone de 4 indicadores (ver anexo 2), por medio de los cuales se realiza la medición (Horizonte Positivo, 2022).

La triangulación realizada es de gran valía porque permite contrastar las áreas de atención, en las que se están enfocando las organizaciones, con las áreas de necesidad, identificadas a través de estos indicadores económicos y sociales. Lo anterior, permite visualizar si hay o no coincidencia entre ambos elementos y, por ende, congruencia en el apoyo hacia el desarrollo y la sostenibilidad de los esfuerzos realizados. De esta forma, se hace un contraste entre la visión macro de la realidad de las comunidades, y los esfuerzos a nivel micro que desarrollan las organizaciones en el marco de sus estrategias de RS.

Adicionalmente, se ha propuesto analizar la sostenibilidad financiera y el impacto de las acciones implementadas, para determinar en qué medida las acciones tomadas han permitido cambiar la realidad de las comunidades beneficiarias. Tomando esto en consideración, para efectos de la investigación, se realizó un mapeo y clasificación de necesidades, que responde a elementos comunes entre los ODS y el IPM, utilizados como parámetro de referencia, según se detalla en la Tabla 8.1.

Tabla 8.1 – Variables comunes entre los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Índice de pobreza multidimensional

ÁREAS	VARIABLES CONTEMPLADAS EN LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE	VARIABLES CONTEMPLADAS EN EL ÍNDICE DE POBREZA MULTIDIMENSIONAL
Economía a nivel macro	<ul style="list-style-type: none"> Fin de la pobreza (Gestiones orientadas a mejorar las condiciones económicas de la comunidad) Hambre cero (gestiones solidarias para contribuir a subsanar las necesidades alimentarias básicas) 	<ul style="list-style-type: none"> No se identificaron variables vinculadas con esta área
Empleo / Ingreso	<ul style="list-style-type: none"> Educación de calidad Trabajo decente y crecimiento económico. 	<ul style="list-style-type: none"> Desempleo de larga duración o personas desalentadas Incumplimiento de salario mínimo Incumplimiento de derechos laborales Empleo independiente informal Primera infancia sin cuidado Personas adultas mayores sin pensión Personas con discapacidad sin transferencias Fuera de la fuerza de trabajo por obligaciones familiares
Educación	<ul style="list-style-type: none"> Educación de calidad Trabajo decente y crecimiento económico. 	<ul style="list-style-type: none"> No asistencia a la educación formal Rezago educativo Sin logro de bachillerato Bajo desarrollo de capital humano
Salud	<ul style="list-style-type: none"> Salud y bienestar Agua limpia y saneamiento 	<ul style="list-style-type: none"> Sin seguro de salud Sin servicio de agua Sin eliminación de excretas Sin eliminación de basura
Vivienda	<ul style="list-style-type: none"> No se identificaron variables vinculadas con esta área 	<ul style="list-style-type: none"> Mal estado del techo o el piso de la vivienda Mal estado de las paredes exteriores Hacinamiento Sin uso de internet
Equidad	<ul style="list-style-type: none"> Igualdad de género Reducción de las desigualdades 	<ul style="list-style-type: none"> No se identificaron variables vinculadas con esta área
Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> Energía asequible y no contaminante Industria renovable e infraestructura Ciudades comunitarias sostenibles Producción y consumo responsables Acción por el clima Vida de ecosistemas terrestres 	<ul style="list-style-type: none"> No se identificaron variables vinculadas con esta área
Gobernabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Paz, justicia e instituciones sólidas 	<ul style="list-style-type: none"> No se identificaron variables vinculadas con esta área
Articulación de esfuerzos públicos-privados	<ul style="list-style-type: none"> Allanzas para lograr los objetivos 	<ul style="list-style-type: none"> No se identificaron variables vinculadas con esta área

Fuente: Elaboración propia, a partir de los ODS y el IPM, 2020.

Es oportuno indicar que las variables descritas en la Tabla 1, corresponden a su vez a subcategorías de los ejes básicos de acción de la RS (social, económico y ambiental).

Por su parte, la organización Horizonte Positivo también ha identificado áreas de coincidencia entre las variables del IPM y los ODS, según se detalla en la Tabla 8.2.

Tabla 8.2 – Dimensiones del IPM concordantes con los ODS

DIMENSIONES DEL IPM	ODS CONCORDANTES
Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Igualdad de género • Trabajo decente y crecimiento económico • Reducción de las desigualdades • Paz, justicia e instituciones sólidas
Protección social	<ul style="list-style-type: none"> • Salud y bienestar • Trabajo decente y crecimiento económico • Reducción de las desigualdades • Paz, justicia e instituciones sólidas
Educación	<ul style="list-style-type: none"> • Educación de calidad • Reducción de las desigualdades • Industria, innovación e infraestructura • Ciudades y comunidades sostenibles
Salud	<ul style="list-style-type: none"> • Salud y bienestar • Agua limpia y saneamiento • Producción y consumo responsables • Paz, justicia e instituciones sólidas

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida en Horizonte Positivo, 2022 y Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), 2022.

Indistintamente del nivel de precisión con que estos parámetros se interrelacionan (IPM/ODS), es cierto que existe un alto grado de concordancia en cuanto a las aspiraciones generales comunes, en procura de incentivar el desarrollo.

Finalmente, es importante indicar que también se ha utilizado como referencia, para comprender las principales carencias de los cantones vinculados a las comunidades beneficiarias, el Índice de progreso social. Este es medido por el Instituto Centroamericano de Administración de Empresas (INCAE) y tiene como propósito medir las características de desarrollo y carencias principales de los cantones, con base en 53 indicadores sociales y ambientales (ver anexo 1).

Análisis de los resultados

En primera instancia, se analizó la documentación de la gestión de las empresas participantes, durante el período 2017-2020. Dicho análisis tenía como fin describir y clasificar las acciones de responsabilidad social en materia de gestión comunitaria, así como valorar si estas han contribuido de manera sostenible y significativa al desarrollo de las localidades circunvecinas, tomando como referencia los indicadores descritos anteriormente (ODS, IPM, IPS). Esto fue complementado con el desarrollo de entrevistas semiestructuradas con las personas a cargo de las respectivas unidades de RS.

Antes de detallar los resultados obtenidos, es oportuno indicar que estas empresas pertenecen a los siguientes sectores productivos²⁴:

1. Fabricación y comercialización de productos lácteos (Cooperativa Dos Pinos)
2. Importación y comercialización de vehículos (Purdy Motor)
3. Manufactura y comercialización de artículos de limpieza (Florex)
4. Diseño y producción de etiquetas adhesivas (Etiprés)
5. Fabricación y comercialización de productos para la construcción (Holcim)

De estas organizaciones, dos tienen sucursales en diversas zonas del país (Purdy Motor y Dos Pinos) y una (Holcim) tiene dos plantas de producción; en tanto, las restantes tienen únicamente una localización geográfica.

La localización de las comunidades que son apoyadas por las organizaciones de la muestra, incluyendo las beneficiarias de las sucursales para el caso de Purdy Motor y Holcim, así como de las comunidades donde residen las personas socias productoras en el caso de la Dos Pinos, responde a los cantones y distritos detallados en la Tabla 8.3.

Tabla 8.3 – Cantones (18) y distritos (25) de las comunidades vinculadas a los proyectos de responsabilidad social desarrollados por las organizaciones de la muestra

ORGANIZACIONES	COMUNIDADES VECINAS	
	CANTÓN	DISTRITO
Etiprés	Heredia (401)*	Heredia
		San Francisco
		San Rafael
Florex	San Ramón (202)*	San Ramón
		San Juan
HOLCIM	Cartago (301)*	San Francisco
		Oriental
Purdy Motor	La Cruz (510)*	La Cruz
	Nicoya (502)*	Nosara
	San José (101)*	Pavas
Dos Pinos	Atenas (205)*	Atenas
	Dota (117)*	Santa María
	Grecia (203)*	San Isidro
	Naranjo (206)*	Naranjo
	Palmares (207)*	Centro
	Pérez Zeledón (119)*	San Isidro
	Puriscal (104)*	Santiago
	San Carlos (210)*	Cdad. Quesada
		Florencia
	San José (101)*	Central
		Zapote

²⁴ Las organizaciones se clasificaron como empresas de mediano o gran tamaño con base en los parámetros del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, siendo que las empresas medianas tienen entre 31 y 100 trabajadores, en tanto las empresas grandes tienen más de 100 personas colaboradoras. También, se consideró que sus operaciones principales estuvieran localizadas dentro de la Gran Área Metropolitana.

ORGANIZACIONES	COMUNIDADES VECINAS	
	CANTÓN	DISTRITO
	Montes de Oca (115)*	San Pedro
	San Ramón (202)*	San Juan
	Tarrazú (105)*	San Marcos
	Tibás (113)*	Llorente
	Zarcelero (211)*	Brisas

*Nota: número de identificación para facilitar ubicación en el mapa, según número de cantón asignado por el INEC, 2022.

Es oportuno indicar que estas comunidades beneficiarias fueron elegidas por las organizaciones en función de su proximidad, no necesariamente por aspectos vinculados a su condición socioeconómica o de vulnerabilidad.

Adicionalmente, es necesario señalar que en todos los casos, de acuerdo con la información obtenida, las organizaciones han desarrollado procesos diagnósticos para identificar las principales necesidades y expectativas de estos grupos vecinales, así como también, se han desarrollado procesos internos de diálogo y análisis para que los recursos invertidos e iniciativas fueran desarrolladas conforme a los lineamientos y políticas de las empresas respectivas, según se detallará en los siguientes apartados.

Caracterización de las comunidades beneficiarias

Con el objetivo de lograr una caracterización de las comunidades beneficiarias, de acuerdo con indicadores económicos y de desarrollo, se utilizaron como referencia el Índice de progreso social (IPS) y el Índice de pobreza multidimensional (IPM).

Lo anterior, con el fin de reconocer cuáles son, de acuerdo con estudios y parámetros preestablecidos, las condiciones y principales debilidades en cada una de las regiones beneficiarias.

Es importante, desde el punto de vista metodológico, anotar que, aunque las regiones beneficiarias en la mayoría de los casos se limitan a distritos específicos, los indicadores citados se han establecido en función de los cantones, lo que implicó un redimensionamiento de las zonas de análisis.

Tal y como se indicó anteriormente, en el caso de la Dos Pinos, la figura de comunidad, geográficamente hablando, gira en torno a sus personas productoras asociadas, a través quienes la cooperativa organiza la distribución de los recursos para el desarrollo de estrategias y actividades de apoyo al desarrollo en las zonas identificadas.

Es importante especificar que estos esfuerzos de responsabilidad social se enmarcan dentro de la Gran Área Metropolitana, excepto por Purdy Motor, que cuenta con acciones de apoyo a las comunidades en los cantones de La Cruz y Nicoya, y Dos Pinos, que apoya a las 1400 personas productoras asociadas y sus respectivas comunidades, situadas en las regiones Norte, Central y Pacífico Norte.

En esta línea, en la Tabla 8.4, se aprecia la lista de cantones beneficiarios de las empresas de la muestra, con sus respectivos indicadores según el IPS y el IPM en cada caso.

Tabla 8.4 – Indicadores de IPS e IPM para cada uno de los cantones beneficiarios de las prácticas de responsabilidad social desarrolladas por las organizaciones de la muestra

CANTÓN	UBICACIÓN IPS*	UBICACIÓN IPM**
Atenas (205)*	72.45	0.039
Cartago (301)*	73.36	0.059
Dota (117)*	71.35	0.083
Grecia (203)*	73.85	0.056
Heredia (401)*	78.46	0.040
La Cruz (510)*	67.84	0.146
Montes de Oca (115)*	76.90	0.016
Naranjo (206)*	74.05	0.052
Nicoya (502)*	69.56	0.081
Palmares (207)*	73.33	0.026
Pérez Zeledón (119)*	77.39	0.063
Puriscal (104)*	68.34	0.049
San Carlos (210)*	72.11	0.096
San José (101)*	69.10	0.062
San Ramón (202)*	76.38	0.048
Tarrazú (105)*	71.92	0.080
Tibás (113)*	71.24	0.039
Zarcero (211)*	75.32	0.052

Fuente: PNUD, 2022.

***Nota:** El IPS otorga una puntuación de 0 a 100 a los cantones, de acuerdo con 53 indicadores sociales y ambientales derivados de fuentes públicas, siendo 100 la mejor calificación. Los datos son del 2019.

Las franjas de color obedecen a la siguiente simbología: anaranjado (IPS inferior a 70 y, por ende, en condiciones de bajo desarrollo), verde claro (IPS entre 70 y 75, que refleja condiciones básicas de desarrollo), verde oscuro (IPS igual o superior a 75, lo que señala buenas condiciones de desarrollo).

****Nota:** el IPM permite crear un índice con base en el promedio de las variables y dimensiones establecidas en el indicador (ver anexo 2) y cuyo rango es de 0 a 1, donde lo más próximo a cero representa las mejores condiciones, en términos de pobreza multidimensional. Se ha utilizado la siguiente simbología de color: verde oscuro para los que tienen calificaciones inferiores a .050 (zonas menos vulnerables), verde claro para los que tienen entre 0.50 y 0.100 (zonas de vulnerabilidad media) y anaranjado para los que tienen más de 0.100 (zonas más vulnerables).

A partir de la combinación de datos, según se extrae de la Tabla 4, se puede realizar un análisis comparativo entre los cantones, con base en sus características de desarrollo y algunas variables socioeconómicas. De dicho análisis, se logra identificar que los cantones con mejores características generales son Heredia, Montes de Oca y San Ramón, mientras que los que tienen parámetros de referencia menos favorables son La Cruz, Nicoya y San José.

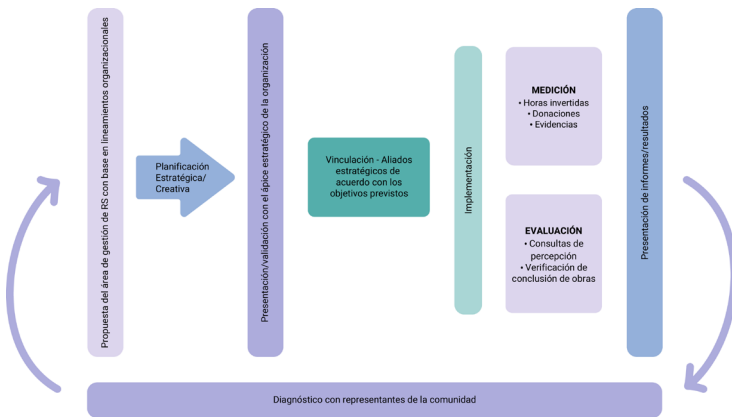
Planificación del apoyo a las comunidades

Uno de los objetivos de la investigación era conocer el desarrollo de los procesos de planificación de la gestión en responsabilidad social en las organizaciones de la muestra. Asimismo, si en este marco, se realizaban procesos dialógicos y participativos con la comunidad, o bien, si las acciones respondían de manera directa y exclusiva a las prioridades organizacionales.

En este sentido, de acuerdo con las entrevistas aplicadas, las personas representantes de las respectivas áreas de Gestión de Responsabilidad Social coinciden en la implementación de los pasos detallados en la Figura 8.1 para desarrollar las estrategias y programas de RS.

De la Figura 8.1, se puede extraer que, en todos los casos, como metodología general, el proceso de planificación de la gestión de RS inicia con un diagnóstico, en conjunto con la comunidad. A partir de esto, dicho diagnóstico se contraponen los objetivos y políticas de la organización, procurando una coincidencia entre ambos: las expectativas y necesidades comunales con los lineamientos filosóficos de las organizaciones respectivas.

Figura 8.1 – Proceso de planificación de estrategias de responsabilidad social



Fuente: Elaboración propia a partir de la información recopilada a través de las entrevistas semiestructuradas (2022)

Para efectos del proceso diagnóstico, las organizaciones manifestaron utilizar diversas herramientas y recursos tales como los siguientes:

- a) **Mapa de color:** es una herramienta utilizada por Purdy Motor para identificar las tareas más urgentes (color rojo) y diferenciarlas de las de mediano (naranja) y bajo impacto o urgencia (verde).
- b) **Conversatorios:** todas las organizaciones de la muestra indicaron que establecen procesos de diálogo, en general formalizados al menos una vez al año, a través de los cuales se identifican necesidades y prioridades de la comunidad. Estos espacios pueden ser complementados con conversaciones telefónicas, intercambio de mensajes a través del WhatsApp y, en algunos casos, encuentros no formales, a partir de los cuales se va recopilando información de interés para el diseño de las estrategias de RS.

c) **Encuestas:** todas las organizaciones mencionaron la aplicación de encuestas para recoger datos relevantes sobre las necesidades y urgencias de la comunidad.

d) **Puertas abiertas:** en algunos casos se llevan a cabo actividades de puertas abiertas, a partir de las cuales se permite a quienes integran la comunidad conocer más sobre los procesos de producción. Además, se originan espacios para identificar oportunidades de mejora en materia de gestión de RS.

e) **Reuniones:** todas las organizaciones de la muestra indicaron que llevan a cabo reuniones con representantes de la comunidad para dar seguimiento a las acciones en curso y verificar el cumplimiento de las metas previstas.

f) **Gestión de la licencia social para operar:** en el caso de Holcim, mencionaron la implementación de un proceso integral, a través del cual han establecido gestiones de acercamiento con la comunidad utilizando múltiples canales, con una metodología específica para garantizar el cumplimiento de las pautas en materia de licencia social para operar. Esto asegura que se acaten estándares en términos de respeto al ambiente y buenas normas de convivencia.

g) **Stakeholders engagement plan:** es una herramienta propia de quienes están en posición de project manager, también por Holcim. Consiste, básicamente, en un estudio de percepción con base en parámetros específicos construidos por la organización. El estudio de percepción, este caso, pone el interés en el impacto ambiental y se alimenta constantemente a partir de las quejas o reclamaciones recibidas. Esto con el fin de mantener un monitoreo de las operaciones y garantizar la atención de efectos que pueden ser atenuados.

h) **Needs assessment:** es una herramienta que utiliza Holcim para mapear líderes y lideresas de la comunidad, con la cual se realiza una exploración de necesidades.

i) **Atención de quejas o reclamaciones:** este espacio no está exclusivamente diseñado para el desarrollo de gestiones de RS, pero es considerada en aquellos casos en los que se identifican puntos de coincidencia con elementos propios de los ejes ambiental, financiero o social.

Una vez que la fase diagnóstica finaliza, se procede con la construcción de las propuestas. Estas se presentan y son validadas con integrantes del ápice estratégico de la organización (niveles gerenciales o directivos), quienes depuran el proceso de planificación.

En algunos casos (Florex, Holcim y Purdy Motor), afirmaron tener alianzas estratégicas con organizaciones como AED²⁵, INAMU²⁶, de la competencia, MOPT²⁷ y COSEVI²⁸, por medio de quienes logran impulsar esfuerzos conjuntos. También, logran obtener apoyo y asesoría en ciertas áreas de conocimiento, con lo que potencian sus esfuerzos.

Posteriormente, se lleva a cabo la fase de implementación, donde, en todos los casos, destaca la planificación anual. En esta planificación, se enmarcan procesos de medición de resultados más que de evaluación, pues, en la mayoría de las organizaciones, las métricas responden de manera directa a las metas de RS; pero no necesariamente se enfocan en el análisis del impacto logrado con los esfuerzos respectivos.

25 AED: Agencia Empresarial para el Desarrollo

26 INAMU: Instituto Nacional de la Mujer

27 MOPT: Ministerio de Obras Públicas y Transportes

28 COSEVI: Consejo de Seguridad Vial

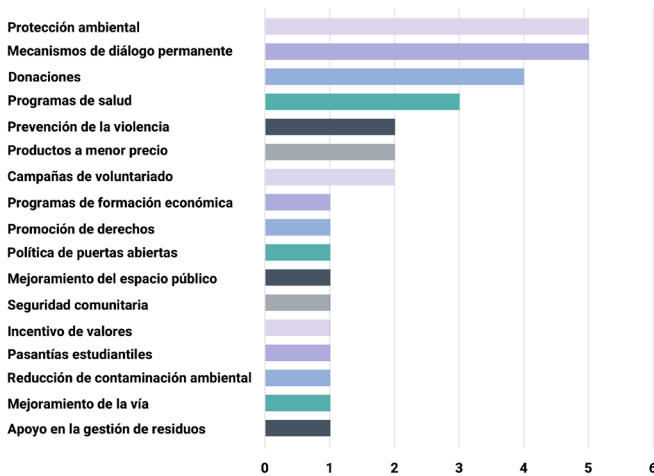
Esto es un tema de gran relevancia, dado que la cuantificación de acciones no necesariamente permite una retroalimentación efectiva con respecto a la idoneidad o efectividad de los esfuerzos implementados. En este sentido, sería interesante contar con indicadores de impacto, comparables en el tiempo, para medir la capacidad transformadora de las acciones implementadas, así como su sostenibilidad en el tiempo.

Finalmente, todas las organizaciones de la muestra coincidieron en que al final del proceso realizan una presentación de informes y resultados. Este es compartido tanto a nivel interno como con las comunidades, de quienes reciben realimentación para valorar las acciones que desarrollarán en el período siguiente.

Acciones ejecutadas en apoyo a las comunidades

Se identificaron las áreas de trabajo detalladas en la Figura 8.2 con respecto a la gestión de RS, a partir de los datos recopilados en las cinco organizaciones de la muestra.

Figura 8.2 – Principales áreas de trabajo con la comunidad de las organizaciones de la muestra (según frecuencia de menciones)

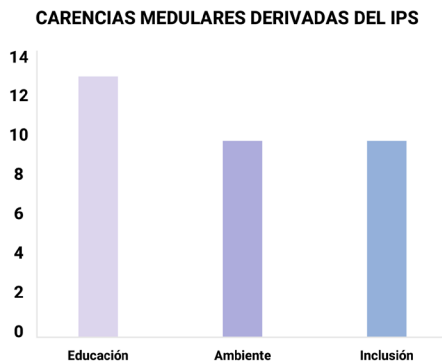


Fuente: Elaboración propia, 2022

De la Figura 8.2, se puede extraer que, dentro de las actividades ejecutadas por las organizaciones en apoyo a las comunidades, las prioridades están vinculadas a los temas ambientales, donaciones para el mejoramiento de la comunidad, desarrollo de programas de salud, campañas para la prevención de la violencia (comunal e intrafamiliar), beneficios para la compra de productos de la empresa a menor precio, desarrollo de campañas de voluntariado y programas formativos en las áreas económica, de derechos y de valores.

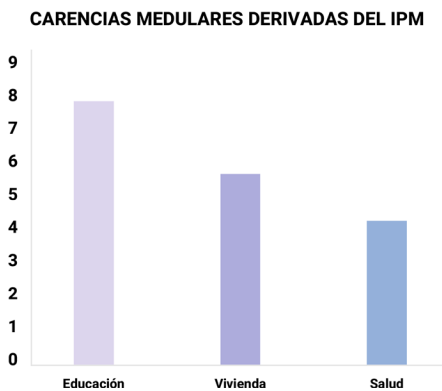
Asimismo, a partir de lo expuesto en la Figura 8.2, es interesante comparar los temas más vulnerables derivados de la información disponible en los índices de progreso social y de pobreza multidimensional (en el contexto geográfico de las poblaciones beneficiarias identificadas) con los ejes de acción definidos por las organizaciones. Dicha comparación, se puede apreciar en las Figuras 8.3, 8.4 y 8.5.

Figura 8.3



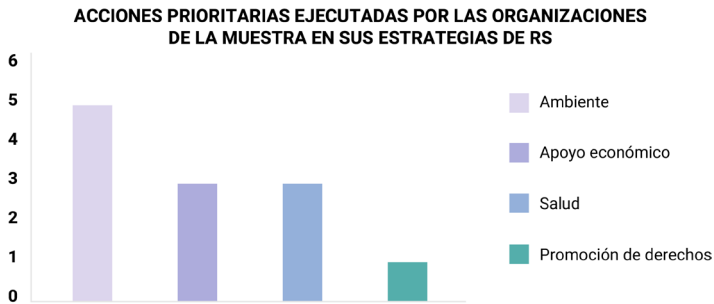
Fuente: INCAE, 2019

Figura 8.4



Fuente: INEC, 2022

Figura 8.5



Fuente: Elaboración propia, 2022

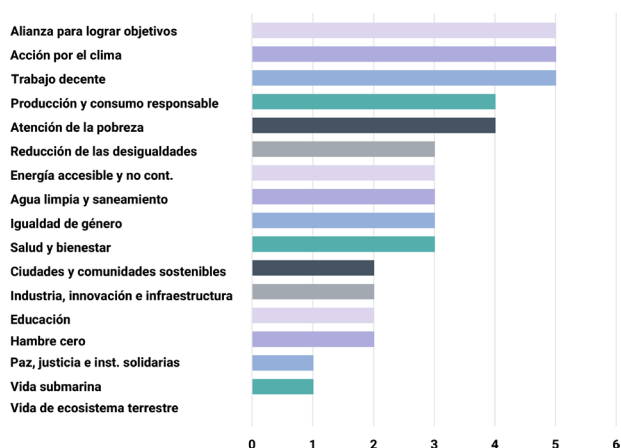
En las Figuras 8.3 y 8.4, se puede observar que las prioridades identificadas en el IPS y el IPM para lograr el desarrollo en los cantones de la muestra lo encabezan educación, ambiente, salud, vivienda e inclusión.

En relación con lo expuesto y de acuerdo con las actividades ejecutadas por las organizaciones (Figura 8.5), los ejes de RS que coinciden con los parámetros del IPS e IPM para las localidades beneficiarias son protección del ambiente, salud y derechos. Estos últimos están vinculados con la inclusión.

Por su parte, los temas de acceso a educación y vivienda son prioridades comunales que no han logrado trascender a los programas de responsabilidad social, según se extrae de estos datos (Figuras 8.3, 8.4 y 8.5).

Como se mencionó previamente, las organizaciones han indicado que utilizan como referencia, para la planificación de sus proyectos de RS, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). En esta línea, se han enfocado en las acciones descritas en la Figura 8.6.

Figura 8.6 – ODS sobre los cuales trabajan las organizaciones contempladas en la muestra de la investigación



Fuente: Elaboración propia, 2022

Tal y como se desprende de la Figura 8.6, la mayor parte de los esfuerzos se ha centrado en alianzas estratégicas, acciones por el clima, trabajo responsable, incentivo de la producción, consumo responsable y atención de la pobreza.

No obstante, sería oportuno que las organizaciones pudieran integrar los datos disponibles, tanto en el IPM como el IPS en sus procesos diagnósticos, para complementar esta información con las necesidades y expectativas de la comunidad, en función de los ODS. Lo anterior, no solo para priorizar la inversión de recursos, sino para atender las necesidades de corto, mediano y largo plazo, en procura de lograr una gestión más estratégica, desde el punto de vista de impacto y sostenibilidad. Dentro de lo cual, también destaca la relevancia de contar con aliados estratégicos para apoyar diversos temas y procesos.

Es oportuno indicar que sería de gran valor para el desarrollo de la planificación en materia de RS contar con mecanismos de evaluación y de rendición de cuentas, con parámetros e indicadores comparables en el tiempo que sirvan para orientar la toma de decisiones, así como también, para promover el compromiso permanente y solidario de las personas representantes de las comunidades beneficiarias y de las alianzas estratégicas en la consecución de metas comunes.

En este sentido, es fundamental trascender el modelo de medición de actividades y evolucionar hacia la evaluación de procesos orientados a incentivar y promover la transformación socioeconómica y ambiental en las comunidades beneficiarias.

Principales conclusiones de la investigación

A partir de la información detallada anteriormente, derivada de los resultados de la investigación, se ha podido llegar a las siguientes conclusiones.

Según anotan Correa (2017), McLennan y Banks (2017), Niño y Cortés (2018), Carrol (2021) y Mahmud et al. (2020), entre otros, la gestión de RS se ha posicionado como un mecanismo de vinculación con los stakeholders, en particular con las comunidades, comprendiendo los alcances que tiene el trabajo colaborativo para la atención de temas de orden ambiental, social y económico y los beneficios que esto tiene para la gestión organizacional. Estos elementos son visibles en los resultados de la investigación sobre la gestión organizacional, pues destacan esfuerzos en cada uno de estos ejes (ver Figura 8.5), aunque, como ya se ha indicado, el enfoque del análisis se centró específicamente en el vínculo con las comunidades.

Es oportuno destacar, además, que los lineamientos, programas y certificaciones nacionales e internacionales que promueven el desarrollo de buenas prácticas ambientales, sociales y financieras (ejes de la RS), han contribuido a generar una mayor conciencia e incluso prácticas competitivas, lo que ha repercutido en el interés de las organizaciones por consolidar esfuerzos en estas áreas. Esto se refleja en los informes de labores valorados, a partir de los cuales se han evidenciado acciones concretas en los diversos ejes mencionados, según se puede ver de manera agregada en la Figura 8.5.

Lo anterior, no solo en términos del apoyo que se ha gestado para incentivar buenas prácticas ambientales, el desarrollo de infraestructura comunal o de crear oportunidades de empleo, sino comprendiendo también las implicaciones que pueden tener algunas operaciones para la salud y el bienestar de las comunidades. Por ejemplo, en el caso de HOLCIM, se han acogido al modelo de la licencia social para operar, procurando desarrollar procesos de diagnóstico y diálogo permanentes, para atenuar cualquier efecto negativo derivado de sus procesos productivos.

Otro elemento que ha destacado en la investigación es que reportes como el IPS y el IPM no están siendo tomados en consideración para efectos del proceso de identificación de necesidades, en el marco de las localidades respectivas, sino que las organizaciones se están centrando en necesidades más específicas de las personas integrantes de la comunidad. Esto se evidencia al comparar las Figuras 8.3, 8.4 y 8.5, donde en el IPS (Figura 8.3) y el IPM (Figura 8.4) destacan la necesidad de educación como primer elemento, en tanto el eje prioritario de acción de las organizaciones es el ambiental (Figura 8.5).

En complemento de lo expuesto, es necesario tomar en consideración que las organizaciones, de acuerdo con la dimensión de sus estructuras financieras, tendrán mayores o menores posibilidades de generar aportes directos para la gestión de RS. No obstante, las alianzas estratégicas con diversas contrapartes público-privadas podrían tener implicaciones positivas para potenciar su impacto. Por ejemplo, en el caso de Florex, mencionaron la alianza con el INAMU para abordar temas de violencia doméstica; en el caso de Purdy Motor, la alianza con el Banco de Alimentos para potenciar el alcance de sus esfuerzos en la atención de poblaciones vulnerables, las alianzas con algunos grupos ecologistas para impulsar la limpieza de playas en el marco de las labores de voluntariado, o bien, con algunos parques nacionales para impulsar la protección de la biodiversidad, como el caso del Parque Nacional de Conservación de Liberia. En este sentido, Correa (2007) y Niño y Cortés (2018) exponen el valor agregado que implica la articulación de esfuerzos en la gestión de la RS, lo cual a su vez es concordante con el objetivo 17 de los ODS (alianzas para lograr objetivos). En esta línea, es destacable el esfuerzo que algunas organizaciones de la muestra, como Purdy Motor y Etiprés, han realizado para generar apoyo colaborativo, tanto de instituciones públicas como de otras empresas privadas, en busca de lograr de objetivos específicos.

No obstante, no se identificaron metas de mediano y largo plazo en las estrategias y acciones implementadas, las cuales habrían sido de gran valía para impulsar transformaciones significativas en las comunidades beneficiarias.

Otro elemento que se ha logrado identificar con el análisis es que el rol de las personas que ejercen el liderazgo en las comunidades es fundamental, para que, como contrapartes de la organización, puedan orientar sus esfuerzos a una identificación asertiva de necesidades y expectativas. Esto atendiendo no solo la propuesta de Mori (2009) alrededor de la relevancia que adquiere el proceso participativo, sino comprendiendo el valor que implica esta coordinación e integración de esfuerzos para potenciar el impacto de la gestión de RS en las localidades beneficiarias. En este sentido, todas las empresas de la muestra detallaron que se realizan reuniones y conversatorios regulares con las personas de las comunidades, tanto para trabajar en el diseño de los planes estratégicos como para validar los resultados obtenidos, según se ha detallado en el apartado descriptivo del proceso para la planificación de las acciones.

Adicionalmente, es oportuno indicar que, aunque las organizaciones de la muestra están desarrollando esfuerzos colaborativos a través de alianzas estratégicas, sus áreas de cooperación responden de manera primaria a los programas de trabajo preestablecidos, aun cuando estos pasan por un proceso de validación con la comunidad. Este aspecto dificulta la incidencia en elementos claves para impulsar el desarrollo de estas poblaciones a corto, mediano y largo plazo.

Cómo se definen las prioridades de acción

En relación con los ejes de trabajo, un factor que ha resaltado en las organizaciones de la muestra es la utilización de los Objetivos de Desarrollo Sostenible como un elemento de referencia para orientar la gestión de RS. Esto es positivo, dado que permite canalizar los esfuerzos hacia la consecución de metas comunes.

En este sentido, tal y como lo indican Correa (2007, p.90), McLennan y Banks (2017), Niño y Cortés (2018), las organizaciones ya han asimilado el valor que pueden ofrecer a sus stakeholders y, en particular, a las comunidades en materia ambiental, social y financiera, comprendiendo el aporte estratégico de este proceso; más allá de los conceptos básicos de la filantropía que se utilizaba como referencia en el pasado.

De hecho, cada vez existen más herramientas e instrumentos para orientar y fortalecer la gestión de RS, como lo señala AED. Este hecho pudo observarse en las organizaciones de la muestra, ya que han empezado a adoptar las metodologías de reportes que se ofrecen gratuitamente a nivel internacional, como es el caso del GRI (Global Report Initiative), así como también se han afiliado a las iniciativas de Carbono Neutralidad, empresas B, el programa Bandera Azul y han obtenido certificaciones en normas como la ISO 9001 y la ISO 14001, entre otras.

Según indicó la persona entrevistada de Etiprés, la comunidad ha sido un elemento fundamental para la organización, pues de esta proviene más del 50 % de las personas colaboradoras. También, indicó que una vez al año realizan un diagnóstico de expectativas con la comunidad. Cabe aclarar que, a pesar de este diagnóstico, los programas de RS se diseñan desde el área de gestión empresarial, con apoyo de las gerencias de área, quienes terminan de orientar sus propuestas por medio de las alianzas vigentes con AED, la red de empresas y firmantes activos del pacto global.

De igual manera, en la entrevista con la persona de Dos Pinos, los programas de RS se definen a partir de los pilares corporativos, aunque toman en consideración los diagnósticos de necesidades, que realizan al menos dos veces al año con representantes de la comunidad.

Si bien es cierto, en la mayoría de los casos, las unidades de responsabilidad social definen las prioridades de acción con base en las prioridades organizacionales y posibilidades presupuestarias, ha llamado la atención el caso de Florex, donde en entrevista se indicó que existen algunos parámetros orientadores fundamentados en el bienestar de las personas colaboradoras. Uno de los ejemplos que mencionó la persona a cargo de la RS en esta empresa fue durante la pandemia por COVID-19, cuando hubo un incremento en la violencia intrafamiliar, “lo que implicó el despliegue de acciones por parte de la empresa para desarrollar acciones de carácter preventivo y de acompañamiento legal y emocional para las personas afectadas”. Esta gestión se llevó a cabo con el apoyo del INAMU.

No obstante, un elemento que se ha detectado como una debilidad común en la gestión de la RS es el uso de parámetros de medición, pero no de evaluación. Esto, en esencia, permite verificar el cumplimiento de metas con base en las acciones planificadas; pero no visibilizar y valorar el nivel de impacto que se genera a la localidad, así como tampoco la sostenibilidad de las iniciativas impulsadas en determinados períodos de tiempo.

Cómo contribuye la gestión de RS al desarrollo de las comunidades

La mayoría de las organizaciones de la muestra han respondido más a acciones específicas o proyectos determinados, que a metas de corto, mediano y largo plazo.

Por ejemplo, en la empresa Etiprés, una de las gestiones que más resaltadas en la entrevista fue el desarrollo de un programa de manejo de residuos, tanto a nivel interno en términos de capacitación y sensibilización como a nivel externo en términos de apoyo para el manejo de residuos.

Adicionalmente, muchas de las gestiones realizadas se orientan al trabajo de grupos preestablecidos. Nuevamente, en el caso de Etiprés, se apoyan agrupaciones orientadas a la protección y apoyo de personas adultas mayores o que trabajan en gestiones diversas de voluntariado para contribuir en temas de limpieza y ornato.

Asimismo, la educación es un pilar destacado dentro de las menciones. En Etiprés, Dos Pinos y Purdy Motor tienen programas de becas o de apoyo a los procesos de capacitación, sea de manera directa o con el apoyo de organizaciones aliadas como las universidades estatales, el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), el Instituto Nacional de Seguros (INS), entre otros.

Por último, Etiprés, Florex y Purdy Motor señalaron como uno de los principales aspectos de apoyo la incorporación laboral de personas de la comunidad y el impulso de acciones orientadas a la protección del medio ambiente, mediante los programas de reciclaje, transporte sostenible y voluntariado, en tanto Holcim se ha centrado más en los aspectos ambientales y operacionales desde la perspectiva de la licencia social para operar.

Reflexiones finales

En cuanto a los ejes de acción de las organizaciones involucradas en la muestra, el tema ambiental se mantiene como un factor clave en la gestión de RS. No obstante, si bien se han podido evidenciar algunas acciones continuas en esta área, como la recolección de residuos, prácticas de voluntariado, apoyo a iniciativas de cuidado y protección de personas adultas mayores, prioridad de empleo en la comunidad, acceso a capacitaciones e implementación de acciones para mitigar el impacto ambiental en la localidad, la mayor parte de las actividades se circunscriben a momentos específicos, más que a estrategias integrales y continuas. Estas últimas, si fuesen puestas en práctica, podrían facilitar el cumplimiento de objetivos de corto, mediano y largo plazo, como ya se ha mencionado.

Otro factor que se ha podido identificar es que para el beneficio económico y social de las poblaciones cercanas a las organizaciones no solo es oportuno dar prioridad de empleo a las personas de la localidad, sino de ofrecer también mecanismos y condiciones de acceso a capacitación y a programas de educación formal.

Adicionalmente, el eje de vivienda aparece en el IPM (Figura 4) como un referente de las carencias de infraestructura. Esta es un área donde la comunidad, en conjunto con la organización podrían ir trabajando paulatinamente, aprovechando la posibilidad de generar alianzas estratégicas y el incentivo de valores como la solidaridad en las zonas respectivas, para subsanar los requerimientos individuales. No obstante, no se visibilizaron esfuerzos en esta línea.

En relación con el tema de la violencia intrafamiliar, han destacado los esfuerzos de algunas organizaciones, dado el alto nivel de incidencia que ha tenido en la población trabajadora, lo cual se vio agravado por las condiciones propias de la pandemia por COVID-19, según manifestaron las personas encargadas de la gestión de RS. Esta es un área en la cual se pueden visibilizar esfuerzos valiosos, tanto a nivel de sensibilización como de capacitación y atención de casos específicos, donde además llamó la atención el esfuerzo de generar alianzas y vínculos de cooperación con algunas instituciones que atienden el tema, como el INAMU.

La economía, por su parte, es un factor transversal donde también se visualizan oportunidades valiosas para el desarrollo de actividades vinculadas a la educación en materia de planificación financiera familiar y sobre el cual no se están realizando acciones concretas, según se pudo extraer de los informes de RS.

Aunado a lo anterior, los formatos de reporte muestran una gran dispersión de alternativas y, aunque son muy completos y están muy bien organizados, en algunos de los casos tienden a ser muy extensos, por lo que sería valioso contar con propuestas comunes a nivel de *dashboards* y *score cards* para la presentación de los datos a los niveles gerenciales y directivos, así como versiones más resumidas para compartir con los stakeholders. Esto con el fin de facilitar la visibilización de resultados y el cumplimiento de metas.

Otro elemento que podría agregar valor al impulso de la gestión de RS es trabajar en lineamientos específicos a partir de la identificación de problemas estructurales comunes, con la finalidad de tener grandes áreas de trabajo sobre las cuales pudieran definirse objetivos y metas específicos, proyectados en determinados períodos de tiempo.

Para finalizar, es oportuno indicar que, en términos generales, la gestión de la RS ha implicado un cambio notorio en las organizaciones, dado que ha permitido incentivar mejores prácticas ambientales, sociales y financieras, así como también ha fomentado el desarrollo de actividades y programas orientados a impulsar procesos colaborativos con sus *stakeholders* y alianzas estratégicas

para contribuir al desarrollo social y colectivo, bajo una perspectiva solidaria, donde destacan los esfuerzos por contribuir al desarrollo y bienestar de las comunidades beneficiarias.

Referencias Bibliográficas

- Argandoña, A. (2012). *Otra definición de Responsabilidad Social. Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y el Gobierno Corporativo*. Universidad de Navarra.
- Acharya, J. (2017). Corporate Social Responsibility in community development and sustainability: Rourkela Steel Plant, a Unit of SAIL, India. *Asian Journal of Business Ethics* 7(3) 53-79.
https://www.researchgate.net/publication/318182002_Corporate_social_responsibility_in_community_development_and_sustainability_Rourkela_Steel_Plant_a_unit_of_SAIL_India
- Carrol, A. (2021). Corporate Social Responsibility: Perspectives on the CSR Construct's Development and Future. *Journal Business and Society*, 60(6), 1-21. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/00076503211001765>
- Casa Presidencial Costa Rica. (29 de octubre de 2015). *¿Qué es el Índice de Pobreza Multidimensional?* [Archivo de Vídeo]. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=VaC6r5-Ko5s>
- Celik, A., Abdul, A. y Ulukapi, H. (2019). The impact of Corporate social responsibility on community development: Evidence from Ghana. *Global Journal of Business, Economics and Management: Current Issues*, 9(3), 122-133.
https://www.researchgate.net/publication/338126748_The_impact_of_corporate_social_responsibility_on_community_development_Evidence_from_Ghana
- Correa, J. (2007). Evolución Histórica de los conceptos de Responsabilidad Social Empresarial y Balance Social. *Revista Semestre Económico*, 10(20), 87-102. <http://www.scielo.org.co/pdf/seec/v10n20/v10n20a6.pdf>
- Horizonte Positivo. (2022). *IPM Empresarial*. <https://horizontepositivo.com/index.php/ipm-empresarial-costa-rica/>
- INCAE (2019). Nuevo Índice de Progreso Social Cantonal.
<https://www.incae.edu/es/blog/2019/10/01/nuevo-indice-de-progreso-social-cantonal.html>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2022). *Mapa de cantones de Costa Rica*.
<https://inec.cr/mapas-cartografia/mapa-2011-mapa-cantones>
- Mahmud, A., Ding, D., Kiani, A. y Hasan, M. (2020). Corporate Social Responsibility Programas and Community Perceptions of Societal Profess in Bangladesh: A Multimethod Approach. *SAGE Journals*, 10(2), 1-17.
<https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/2158244020924046>
- McLennan, S. y Banks, G. (2017). Reversing the lens: Why corporate social responsibility is not community development. *SAGE Journals*, 26(1), 117-126 <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/csr.1664>
- Mori, M. (2009). Responsabilidad Social. Una mirada desde la psicología comunitaria. *Revista Liberabit*, 15(2), 163-170.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272009000200010
- Niño, T. y Cortés, M. (2018). Comunicación estratégica y responsabilidad social empresarial, escenarios y potencialidades en creación de capital social: una revisión de la literatura. *Revista Prisma Social, volumen* (22), 127-158.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6562963>
- Pérez-García, A. (2016). 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*, 33(7), 182-198. <https://www.redalyc.org/pdf/4815/481554852014.pdf>

Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo. (16 de febrero de 2022). *Índice de Pobreza Multidimensional cantonal*. <https://www.cr.undp.org/content/costarica/es/home/library/indice-de-pobreza-multidimensional-cantonal.html>

Anexos

Anexo 1: Indicadores IPS

INDICADORES	UNIDADES	FUENTE
1. Mortalidad materna	Muertes por 10 000 nacimientos.	Instituto Nacional de Estadística y Censos
2. Mortalidad por enfermedades	Muertes por 100000 habitantes	Caja Costarricense del Seguro Social
3. Mortalidad Infantil	Muertes por 1 000 nacimientos	Caja Costarricense del Seguro Social
4. Desnutrición infantil	Prevalencia de desnutrición (1 mayor prevalencia; 5 menor prevalencia)	Ministerio de Educación Pública
5. Tasa de vacunación	Cobertura bruta (%)	Caja Costarricense del Seguro Social
6. Potabilidad	% de potabilidad	Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
7. Acceso a saneamiento mejorado	% de cobertura	Instituto Nacional de Estadística y Censos
8. Escuelas sin saneamiento	% de escuelas	Ministerio de Educación Pública
9. Acceso a energía eléctrica	% de viviendas	Grupo ICE
10. Hogares dañados por fenómenos naturales	% de hogares	Desinventar
11. Hacinamiento	% de hogares	Instituto Nacional de Estadística y Censos
12. Asentamientos informales	Número de asentamientos	Instituto Nacional de Estadística y Censos
13. Mortalidad por accidentes de transporte	Muertes por 100 000 habitantes	Caja Costarricense del Seguro Social
14. Tasa de robo a vehículos	Sucesos por 100 000	Organismo de Investigación Judicial
15. Tasa de robos, asaltos y hurtos	Sucesos por 100 000	Organismo de Investigación Judicial
16. Tasa de homicidios	Muertes por 100 000 habitantes	Organismo de Investigación Judicial
17. Matriculación en educación primaria	% de estudiantes	Caja Costarricense del Seguro Social
18. Matriculación en educación secundaria	% de estudiantes	Caja Costarricense del Seguro Social
19. Tasa de repitencia en primaria	% de estudiantes	Caja Costarricense del Seguro Social

INDICADORES	UNIDADES	FUENTE
20. Tasa de repitencia en secundaria	% de estudiantes	Caja Costarricense del Seguro Social
21. Porcentaje de llamadas exitosas	% de llamadas completadas	SUTEL
22. Cobertura 4G	% de cobertura	SUTEL
23. Velocidad promedio descarga de datos	Velocidad promedio descarga (kbps)	SUTEL
24. Acceso a computadoras con internet en colegios y escuelas	% de computadoras sin internet	Ministerio de Educación Pública
25. Esperanza de vida	Años de vida	Índice de Desarrollo Humano Cantonal
26. Tasa de suicidios	Muertes por 10 000 habitantes	Caja Costarricense del Seguro Social
27. Sobrepeso y obesidad infantil	Prevalencia de obesidad y sobrepeso (1 mayor prevalencia; 5 menor prevalencia)	Ministerio de Educación Pública
28. Mortalidad por enfermedades respiratorias crónicas	Muertes por 10 000 habitantes	Caja Costarricense del Seguro Social
29. Mortalidad por tumores malignos	Muertes por 10 000 habitantes	Caja Costarricense del Seguro Social
30. Mortalidad por enfermedades cardiovasculares	Muertes por 10 000 habitantes	Caja Costarricense del Seguro Social
31. Estrés hídrico	El estrés hídrico de referencia mide la relación entre las extracciones totales de agua y los suministros de agua renovables disponibles. (0- alto estrés; 100 bajo estrés)	World Resources Institute
32. Biodiversidad	Índice de biodiversidad (100 - baja biodiversidad ; 0 alta biodiversidad)	Global Forest Watch
33. Cobertura del servicio de recolección de residuos	% de cobertura	Contraloría General de la República
34. Desastres naturales	Número de desastres naturales	Desinventar
35. Libertad de asociación	Tasa de asociaciones por 100 000 habitantes	DINADECO
36. Cobertura del plan regulador	% de km2 cubiertos con plan regulador	Contraloría General de la República
37. Libertad de acceso a la información	Evaluación página web (0 puntos mala interacción; 100 puntos mejor interacción)	INCAE
38. Instrumentos de participación ciudadana	Existencia de instrumentos de participación ciudadana (1-sin instrumentos; 2 con instrumentos)	Contraloría General de la República
39. Participación electoral	% de participación	Tribunal Supremo de Elecciones
40. Casos de abuso sexual	Número de casos	Caja Costarricense del Seguro Social
41. Acceso a redes de cuidado personas de tercera edad	Tasa de centros de cuidado por 100 000 personas de la población objetivo	CONAPAM

INDICADORES	UNIDADES	FUENTE
42. Paridad de género en gobierno municipal	% de candidatas electas a regidoras, síndicas y concejales en elecciones municipales 2016.	Tribunal Supremo de Elecciones
43. Reportes de violencia entre alumnos	% de escuelas y colegios	Ministerio de Educación Pública
44. Inclusión en escuelas y colegios (Ley 7600)	% de escuelas y colegios	Ministerio de Educación Pública
45. Conectividad vial	Índice de conectividad (0-alta conectividad; 200-difícil conectividad)	Global Forest Watch
46. Nacimientos en madres adolescentes	% nacimientos en madres adolescentes (15 a 19 años)	Caja Costarricense del Seguro Social
47. Acceso infraestructura cultural y recreativa	Tasa de librerías, bibliotecas, museos, cines, teatro, prensa, cantidad de monumentos históricos y estaciones de radio por 100 000 habitantes	Ministerio de Cultura y Juventud
48. Mecanismos de rendición de cuentas	Índice de rendición de cuentas (0- sin mecanismos; 100-existencia y aplicación de mecanismos de rendición de cuentas).	Contraloría General de la República
49. Balance de empleos formales	Ratio entre crecimiento de trabajadores asegurados y crecimiento de la población económicamente activa (0 menos empleo formal; 1 más empleo formal)	Caja Costarricense del Seguro Social
50. Población con educación superior	% de población	Instituto Nacional de Estadística y Censos
51. Escolaridad promedio de las mujeres	Años de escolaridad	Instituto Nacional de Estadística y Censos
52. Acceso a universidades	Acceso a instituciones de educación técnica o superior relativo a la población objetivo (1- bajo nivel de acceso; 5- alto nivel de acceso)	Estado de la Nación
53. Graduados educación técnica	% de graduados de educación técnica	Instituto Nacional de Aprendizaje

Fuente: INCAE, 2022.

Anexo 2: Indicadores IPS

Dimensiones e indicadores del Índice de pobreza multidimensional-Costa Rica

DIMENSIONES	INDICADORES
Educación	No asistencia a la educación formal
	Rezago educativo
	Sin logro de bachillerato
	Bajo desarrollo de capital humano
Salud	Sin seguro de salud
	Sin servicio de agua
	Sin eliminación de excretas
	Sin eliminación de basura
Trabajo	Desempleo de larga duración o personas desalentadas
	Incumplimiento de derechos laborales (salario mínimo u otros derechos)
	Empleo independiente informal
Vivienda	Mal estado del techo o piso
	Mal estado de las paredes exteriores
	Hacinamiento
	Sin uso de Internet
Protección Social	Primera infancia sin cuidado
	Personas adultas mayores sin pensión
	Personas con discapacidad sin transferencias
	Población fuera de la fuerza de trabajo por obligaciones laborales

Fuente: INEC, 2022.

Anexo 3: Objetivos de Desarrollo Sostenible



Fuente: Organización de Naciones Unidas, 2022.