

Universidad Nacional de Costa Rica

Facultad de Ciencias Sociales

Escuela de Planificación y Promoción Social

Proyecto Final de Graduación:

**“La Responsabilidad Social Empresarial y su aporte al desarrollo local:
Caso Empresa de Servicios Públicos de Heredia. Periodo 2016-2020”**

**“Trabajo Final de Graduación sometido a consideración del Tribunal
Examinador para optar por el grado de Licenciatura en Planificación
Económica y Social”**

Sustentantes:

María José Romero Gutiérrez

María Fernanda Vargas Sequeira

Heredia, Costa Rica. Noviembre, 2023

Integrantes Tribunal Examinador

Hugo Fonseca A.

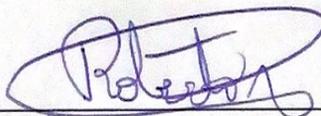
Representante de la Facultad de Ciencias Sociales

Máster Hugo Fonseca Arguello



Representante de la Dirección de la Escuela de Planificación y Promoción Social (EPPS)

Dr. Ángel Ortega Ortega

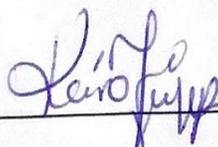


Lector Interno

MSc. Roberto Vargas Pacheco

Lector Externo

Ingeniera Marcela Méndez Camacho



Tutora Adhonorem

MBA. Karol Monge Hernández

Resumen Ejecutivo

Este documento es el desarrollo de un TFG con modalidad de proyecto, está basado en una investigación mixta (descriptiva y cualitativa), que se desenvuelve en el tema de la responsabilidad social empresarial y el aporte al desarrollo local, dirigido a la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, conocida por sus siglas ESPH, esta empresa brinda los servicios de alumbrado público, telecomunicaciones, alcantarillado sanitario, agua potable y energía eléctrica. Abarca desde el “periodo 2016-2020”

Las técnicas utilizadas para el desarrollo de la investigación se concentran en la revisión bibliográfica, la entrevista, anotaciones y observación, dando origen al principal hallazgo que consiste en que los clientes al no conocer los programas no se pueden involucrar y no se sienten parte del desarrollo.

Esto hace que el desarrollo no llegue a toda la población, de manera que se debe gestionar cómo llegar a los interesados que es la población más grande, logrando que la información y los proyectos lleguen a todos los actores sociales involucrados, de esta manera la empresa lograría maximizar sus resultados y siendo no solo un ejemplo a nivel local y nacional (que ya lo es) sino a nivel internacional.

Por consiguiente, se propone la Estrategia de facilitar una propuesta de mejora para el programa de responsabilidad social de la ESPH y su contribución al desarrollo local, mediante el objetivo de elaborar acciones de mejora en los programas anuales de responsabilidad social de la ESPH, para poder facilitar a la población mecanismos de evaluación para rendimiento de cuentas, asimismo incluir la responsabilidad social como actividad transversal en los procesos de desarrollo de la población específica, para

finalmente establecer lineamientos de capacitaciones para informar a los colaboradores internos y externos de la ESPH sobre la responsabilidad social.

Palabras Clave: *responsabilidad social, planificación, desarrollo local, oportunidades, programas y proyectos.*

Agradecimientos

Quiero dedicar este esfuerzo de largos años, con luchas, desvelos y sobre todo por lograr obtener mis objetivos y hacerlos con éxito, primero a Dios, por bendecirme y ayudarme a triunfar en cada paso dado.

A mi amado papito Guillermo Vargas Díaz por enseñarme que sin esfuerzo no tengo nada, a mi madrecita santa Patricia Sequeira Castro por demostrar que puedo dar esa milla extra y eso es maravilloso, por ayudarme a formar la mujer que quiero ser a paso firme y sin ningún complejo.

Para mis amadas hermanas Michelle Salazar y Kristhy Vargas porque ser la hermana mayor demanda responsabilidad para ser su ejemplo por seguir y demostrar que no hay nada que no se logre con el mayor esfuerzo y motivación, hermanas ustedes pueden ser mucho mejor que yo, así que adelante chicas.

Asimismo, a mi familia Alejandro Román y nuestra hija Izzie Román, gracias por el amor, por apoyarme en cada momento y ayudarme a concluir este proceso, por la paciencia, dedicación y compañía, por no rendirse en esta lucha conmigo, porque me impulsan a lograr un poco más aquello que tanto anhelo, por eso y mucho más, los amo y agradezco.

Y para concluir a mí, María Fernanda por conseguir esta meta, por cada madrugada que no dormí, por luchar, por ser una mejor mujer, con más sed de triunfos y por ser la profesional que hoy en día soy, por descubrir que puedo siempre dar más de lo que creo tener y ver esos frutos, ¡MUJER GRACIAS!

María Fernanda Vargas Sequeira

A la niña que jugaba frente a la playa y caminaba largos trayectos para llegar a su escuela, la que trabajó desde pequeña y formó un hogar, en el cual nací y tomé las herramientas para crecer y el amor que me dio para no rendirme, gracias, mamá, gracias Doña Gloria por todo ese apoyo incondicional.

Al niño que jugaba en el Río Virilla, que creció en la línea del tren jugando bola, de familia que creía en las garantías sociales por cuales pude estudiar, el joven quién formó una familia con Gloria, gracias a Tata, mi papá quién me abrigó en el momento que más lo necesitaba.

A Yessenia, Francini y Gabriel, como dicen, tener un hermano mayor es como tener un super héroe y yo tuve tres, gracias a cada uno de ustedes, mi crecimiento fue por su apoyo económico, social, espiritual y todo el amor que me brindaron y brindan.

A Norberto, ¿quién dice que la familia es solamente de sangre? Gracias por tanto amor y apoyo incondicional. A Rosibel, la chica linda que llegó a mi casa y se quedó para ser parte de esta familia, gracias.

Andrés, Camila, Juan Pablo, Christopher y Felipe, a mis sobrinos que llegaron en un momento perfecto a esta vida a llenar de luz esta familia y mi vida, gracias.

A Nicolás, quién llegó en el momento perfecto, a ser mi apoyo e incentivar mi crecimiento.

Pero sobre todo quiero agradecer a Lucas, mi hijo, la parte más linda de mi vida, él que llegó cuando este sueño inició, nos convertimos en un equipo, cada obstáculo, cada dificultad fue cubierta con una sonrisa suya y mucho amor, gracias por hacerme más fuerte y darme tanta felicidad para salir adelante.

Y claro, todo esto fue gracias a Dios quién me permitió estar aquí, es este momento y lugar.

Quiero culminar agradeciendo a mí persona, por mi resiliencia, por tantísimo amor y esfuerzo, recordando aquella frase que me llenó de ilusión cuando pensaba que no podía más: “La ilusión de que un día se pueda y certeza de que se podrá” (Malpaís, 2009, 2m10s)

María José Romero Gutiérrez

Dedicatoria

Desde lo más profundo de nuestros corazones, dedicamos este trabajo a cada una de nosotras María José y María Fernanda por el esfuerzo, dedicación y esmero, por no desfallecer en el camino y llegar a la meta. En ofrenda al sacrificio, desvelos y lloradas.

Tabla de contenido

Resumen Ejecutivo	ii
Agradecimientos	v
Dedicatoria	vii
Abreviaturas.....	x
Introducción	1
Cuadro sinóptico	3
CAPÍTULO I.....	5
PROBLEMA Y SU IMPORTANCIA.....	5
1.1 Tema De Investigación	6
1.2 Justificación	6
1.3 Antecedentes	8
1.4 Problema de investigación.....	12
1.5 Objeto de la Investigación	16
1.6 Objetivos	16
CAPÍTULO II	18
MARCO TEÓRICO	18
2.1 Marco Teórico	19
CAPÍTULO III	27
MARCO METODOLÓGICO	27
3.1 Estrategia Metodológica	28
3.1.2 Tipo De Investigación:.....	29
3.1.3 Técnicas de Investigación:.....	31
3.4 Sujetos de La Investigación:	33
3.5 Fuentes de Información:	33
3.6 Operacionalización de los objetivos	34
CAPÍTULO IV	37
RESULTADOS OBTENIDOS	37
4.1 Caracterización de los Programasde Responsabilidad Social de la Empresa	38
4.2 Conocer la percepción de actores sociales vinculados a las estrategias de implementación de los programas, respecto a su aporte al desarrollo local.....	55
4.3 Determinar los aportes al desarrollo local del programa de responsabilidad social empresarial de la ESPH.....	61

4.4 Identificar las oportunidades de mejora de los proyectos de responsabilidad social de la ESPH para contribuir al desarrollo local.....	66
CAPÍTULO V	70
PROPUESTA: ESPH: Agentes de cambio comprometidos con la responsabilidad social y sostenible	70
5.1 Introducción	71
5.2 Objetivo General.....	72
5.3 Ejes de acción para la propuesta y la matriz de integración.....	72
5.4 Diseño de Mecanismo	79
5.5 Implementación de la Propuesta de Responsabilidad Social y Sostenible.....	81
5.6 Seguimiento y evaluación de la propuesta	84
CAPÍTULO VI	86
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	86
REFERENCIAS	92
ANEXOS	98

Índice de Tablas

<i>Tabla 1 Cuadro Sinóptico</i>	3
<i>Tabla 2 Historia de ESPH</i>	11
<i>Tabla 3 Matriz de objetivos para la RS</i>	35
<i>Tabla 4 Cuadro comparativo de los Planes Anuales de RS</i>	52
<i>Tabla 5 Cuadro comparativo de la información recopilada del instrumento aplicado a la muestra seleccionada</i>	59
<i>Tabla 6 Aportes para el desarrollo local</i>	64
<i>Tabla 7 Oportunidades de Mejora</i>	68
<i>Tabla 8 Matriz de integración Liderazgo y Toma de decisiones</i>	73
<i>Tabla 9 Matriz de integración Compromiso Ambiental</i>	75
<i>Tabla 10 Matriz de Integración Oportunidades de Desarrollo</i>	77
<i>Tabla 11 Matriz para el mecanismo FODA-MECA</i>	81
<i>Tabla 12 Matriz de seguimiento bimestral o semestral de la propuesta</i>	84
<i>Tabla 13 Matriz según necesidad de la propuesta</i>	85

Índice de Ilustraciones

<i>Ilustración 1 Esquema de conceptos</i>	19
<i>Ilustración 2 Involucramiento de las partes interesadas</i>	57
<i>Ilustración 3 Contratación de la ESPH 2016-2020</i>	65
<i>Ilustración 4 FODA-MECA</i>	79

Índice de Anexos

Anexo 1 Elementos de Planificación y Logística	98
Anexo 2 Entrevista	100

Abreviaturas

AED: Alianza Empresarial para el Desarrollo.

CCNRS: Consejo Consultivo Nacional de Responsabilidad Social de Costa Rica.

CELAC: Comunidad de Estados Latinoamericanos y Caribeños.

CNRS: Consejo Nacional de Responsabilidad Social.

CST: Certificado para la sostenibilidad Turística.

ESPH: Empresa de Servicios Públicos de Heredia.

FRAP: Fondo de Retiro, Ahorro y Préstamo de los trabajadores de la ESPH.

GDH: Proceso Gestión y Desarrollo Humano.

INCAE: Instituto Centroamericano de Administración de Empresas.

MEIC: Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

OCDE: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico.

ODS: Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.

ONU: Organización Naciones Unidas.

PI: Partes Interesadas.

PNUMA: Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente.

RS: Responsabilidad Social.

RSE: Responsabilidad Social Empresarial.

SCM: Proceso Servicio al Cliente y Mercadeo.

SGRS: Sistema de gestión de Responsabilidad Social.

Introducción

La responsabilidad social que tenemos en este momento no existe simplemente así, las empresas solo proporcionan soluciones a algunos problemas sociales. A principios del siglo XX, la organización reconoció que su participación en aspectos sociales podría producir prosperidad en la sociedad. Desde la segunda mitad del siglo XX, el sector privado encontró que, en el desarrollo de sus productos o servicios, sus daños o riesgos fueron producidos para su atmósfera y los que están a su alrededor.

Al surgir esta idea, el Estado siente la necesidad de involucrar a sus instituciones en el proceso de responsabilidad social del sector privado y se comienza a establecer normas internacionales con las cuales las empresas deben cumplir, con el fin de lograr un equilibrio en su entorno mitigando los daños y puedan apoyar y generar con los procesos el desarrollo local.

La presente investigación se fundamenta sobre la responsabilidad social y el aporte que puede o no tener en el desarrollo local, se utiliza un caso específico para el análisis, la Empresa de Servicios Públicos de Heredia. La ESPH tiene sus inicios en 1915, por tanto, se incrementa como crece el concepto de la responsabilidad social en el mundo, pasando por varios grupos organizados hasta consolidarse como la empresa que es actualmente. A partir del siglo XXI la empresa elimina su régimen restrictivo, implementando la responsabilidad social y ambiental que se enfoca en el desarrollo local.

El capítulo I muestra el tema de investigación, el fundamento histórico donde nace el problema, hasta llevarnos al objeto de estudio que son las acciones, las estrategias, la

vinculación y relación con los actores sociales y políticos, así como la implementación de estos programas de periodo de 2016-2020.

El capítulo II corresponde a un abordaje teórico con conceptos establecidos, con el fin de organizar una estrategia para la investigación, con temas como la planificación, la planificación estratégica y anual, la responsabilidad social, el desarrollo local, entre otros.

El capítulo III muestra los aspectos metodológicos, estableciendo un periodo de estudio del año 2016 al 2020, se trabaja con cinco objetivos específicos que permiten conocer los resultados de la investigación por medio de un enfoque mixto, con un tipo de investigación descriptiva.

El capítulo IV muestra la caracterización de los programas de la empresa en estudio, mediante una revisión documental y la información recolectada. Para conocer la percepción se realiza una entrevista con un muestreo por conveniencia con los actores sociales vinculados con base en las estrategias de implementación de los programas. El caracterizar y conocer la percepción permite determinar los aportes al Desarrollo Local.

En el desarrollo de la investigación se encontraron limitaciones personales de los investigadores, de comunicación con la población seleccionada para entrevista y a nivel país, como fue el caso de la pandemia del COVID-19 que limitó la comunicación, el acceso a información y las herramientas de trabajo,

Con la información obtenida se puede identificar las oportunidades de mejora de los proyectos de responsabilidad social de la ESPH para contribuir al desarrollo local y finalmente facilitar una propuesta de mejora para el programa de responsabilidad social de la ESPH y su contribución al desarrollo local. Más adelante se detalla cada punto.

En el capítulo V se realiza una propuesta de mejora, con base en toda la información recolectada en la investigación, con el fin de generar un aporte a la ESPH y al desarrollo local.

Cuadro sinóptico

Un cuadro sinóptico, también conocido como mapa sinóptico, y diagrama o esquema de llaves es una forma visual de resumir y organizar ideas en temas, subtemas y conceptos. Esta herramienta sirve para identificar la información más importante de un texto, y así, comprenderlo mejor, a continuación, la tabla que corresponde a este trabajo final de graduación

Tabla 1 Cuadro Sinóptico

Tema de investigación	“La Responsabilidad Social Empresarial y su aporte al desarrollo local: Caso Empresa de Servicios Públicos de Heredia. Periodo 2016-2020”
Preguntas de investigación	¿Cuál es la población a la que están dirigidos los programas de RS? ¿Cuáles son los actores que interfieren? ¿Cómo son los procesos de los programas? ¿Cuáles son los resultados esperados? ¿Cuáles son las características de los actores? ¿Qué opinan de los programas? ¿Cuáles son los aportes de desarrollo local que reconocen los actores? ¿Cuáles son los objetivos de los programas? ¿Qué efectos se obtuvieron de la aplicación de los programas? ¿Se puede mejorar la formulación, la gestión y la implementación de los programas? ¿Si se reconocen oportunidades de mejora,

	pueden mejorar los resultados?
Objeto	La contribución al desarrollo local por parte del programa de responsabilidad social empresarial de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia.
Problema	¿Cuál es el aporte al desarrollo local llevado a cabo por el Programa de Responsabilidad Social Empresarial de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia durante el periodo 2016-2020?
Objetivo general	Analizar los aportes al desarrollo local de los programas de responsabilidad social de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Costa Rica durante el periodo 2016-2020, para proponer acciones de mejora a dichos programas.
Objetivos específicos	<ul style="list-style-type: none"> ● Caracterizar los programas de responsabilidad social de la empresa en estudio. ● Conocer la percepción de actores sociales vinculados a las estrategias de implementación de los programas, respecto a su aporte al desarrollo local. ● Determinar los aportes al desarrollo local del Programa de Responsabilidad Social Empresarial de la ESPH. ● Identificar las oportunidades de mejora de los proyectos de responsabilidad social de la ESPH para contribuir al desarrollo local. ● Facilitar una propuesta de mejora para el programa de responsabilidad social de la ESPH y su contribución al desarrollo local.

Nota. Elaboración propia, material otorgado por la profesora (2019)

CAPÍTULO I

PROBLEMA Y SU IMPORTANCIA

1.1 Tema de Investigación

Cajiga (2021) expresa que la responsabilidad social de una empresa nace desde su marco filosófico, y para que funcione debe realizarse bajo un programa que se compone de actores sociales, políticos, entre otros. Se deben implementar estrategias y acciones que permitan cumplir los objetivos del plan.

En Costa Rica existen dos grandes sectores llamados público y privado, que implementan y gestionan programas de responsabilidad social, en busca del desarrollo, los cuales han pasado por la misma transformación del concepto de responsabilidad social en los últimos años.

En esta investigación, se cuestiona ¿Qué se entiende por responsabilidad social en Costa Rica actualmente y el desarrollo que genera para el país? Claramente es un tema amplio, por ello se va a limitar con el caso de estudio de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, iniciando con el año 2018 donde fue galardonado por su programa de responsabilidad social, la empresa se ubica en la provincia y cantón central de Heredia, dando así el nombre del tema de investigación:

“La Responsabilidad Social Empresarial y su aporte al desarrollo local: Caso Empresa de Servicios Públicos de Heredia”

1.2 Justificación

Para Vargas (2006), la responsabilidad Social en las empresas es un tema popular y ha logrado que Costa Rica se ubique en puestos importantes en *rankings* mundiales en el área, la Responsabilidad Social (RS) no es un tema prioritario en nuestro país, donde

solamente se conversa en escuelas de negocios bajo una perspectiva económica, de mercantilización y generación de lucro.

La relación de la responsabilidad social con la planificación se da porque forma parte de los procesos y la planificación está presente en toda la empresa, la RS es un conjunto de procesos que los lleva a un resultado que puede ser funcional para el servicio o el producto de esta empresa, el auge de la planificación y la RS lo que buscan es la transformación de la sociedad y esta transformación se logra de manera positiva, según lo menciona Cajiga Calderón. Entonces, esta es la importancia de observar cómo son las relaciones de estos programas con la empresa del caso, sus actores sociales y los resultados obtenidos.

Para Porter (2014) la Responsabilidad Social de las Organizaciones, “tradicionalmente buscaba la armonía en su administración, por medio de contribuciones activas y voluntarias al mejoramiento social y ambiental, acciones sustentadas en el negocio principal de la empresa”, es decir, la responsabilidad social de una empresa consiste básicamente en tomar recursos del negocio e invertirlos para lograr ser un buen ciudadano.

El estudio analiza el sector organizacional de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia en el ámbito público no estatal situada en el cantón Central de Heredia en el periodo del 2016-2020. La elección de esta empresa se realizó después de una extensa búsqueda, se encontró que sus programas de responsabilidad social fueron galardonados por la Cámara Costarricense Norteamericana de Comercio (AmCham), esta Cámara fue la

pionera en impulsar la RS en el país, por lo tanto, es una buena referencia en cuanto a los programas de RS.

Asimismo, se justifica porque en el mercado en el que se desenvuelve la ESPH se observan elementos y actitudes que buscan el mejoramiento social, es una de las organizaciones públicas no estatales que contribuye con el bien común desarrollando sus actividades de forma responsable.

La responsabilidad social en Costa Rica actualmente incorpora tanto el aspecto económico como el social en la planificación estratégica, de tal modo que forma parte de la cultura organizacional para así obtener una mayor rentabilidad y sostenibilidad a largo plazo, así como el beneficio de un área geográfica específica, mencionó el MEIC.

Además, explorar este tema ha permitido conocer el estado actual de la organización en materia de responsabilidad social, con el fin de investigar el compromiso existente y el verdadero significado de responsabilidad social y consecuentemente detectar el conocimiento de los actores presentes sobre la materia en cuestión.

Esta investigación busca contribuir con un aporte significativo de responsabilidad social de Costa Rica, por medio de un acercamiento a la realidad social que viven algunas empresas del país, según la óptica de las investigadoras. Además, con el estudio se pretende dejar una propuesta de acciones de mejora a dichos programas, mediante los resultados del análisis de la RS.

1.3 Antecedentes

Para dar abordaje a este apartado los escritores Jáuregui et al. (2011) consideran que

constituye una forma de manifestar la contribución de las empresas a la construcción de una sociedad mejor, más justa, solidaria y sostenible. La propia amplitud del concepto evidencia, por supuesto, que no existe un único modelo de responsabilidad social ni unas acciones específicas en las que deba forzosamente concretarse, pues cada empresa puede elegir de los diversos caminos de la participación social y de la contribución al bien común.

Para autores como Perdigueiro et al. (2005) la responsabilidad social también se refiere al desarrollo de una nueva visión de la empresa como institución mucho más abierta a otras necesidades, intereses y expectativas distintas a los propios gestores y accionistas, lo que exige la búsqueda de un equilibrio más equitativo entre los distintos grupos de participantes en la actividad económica.

Citando a los autores Araya Piedra et al. (2017) dentro del sector público se encuentra que la mayoría de las entidades responden a esos planes, programas y proyectos dentro de la organización como obligaciones propias que estas poseen en su interioridad.

En Costa Rica, una de las primeras personas en hablar de la RS fue el expresidente Daniel Oduber, durante la V reunión de la Asociación de Cámaras Norteamericanas de Comercio de Latinoamérica en 1977, donde recalca en su discurso la responsabilidad social de las empresas para con los países en desarrollo y la contribución al desarrollo económico, de la mano con la necesidad de una relación voluntaria entre las compañías y el Estado. De igual manera la promoción y el apoyo del gobierno a las compañías privadas para el fortalecimiento del sector y así destinar los recursos a la sociedad.

Para impulsar la RS como una estrategia competitiva y sostenible para las organizaciones

de ambos sectores en nuestro país, para el año 2008 se crea el Consejo Consultivo Nacional de Responsabilidad Social de Costa Rica (CCNRS), siendo una asociación de organizaciones públicas y privadas.

Según el MEIC (2018) en el país se cuenta con una Política Nacional de Responsabilidad Social, esta es la que promueve un enfoque de gestión responsable y sostenible entre las empresas tanto públicas como privadas, las organizaciones de la administración pública y las entidades de la sociedad civil. Para ello realiza un enlace entre los distintos actores sociales para un desarrollo que involucre y sensibilice a la población de su importancia, de esta forma el Estado asume la promoción y fomento de la responsabilidad social.

Dicha política está compuesta por siete ejes que cubren cada uno de los aspectos que contempla la responsabilidad social, que va desde la promoción para conseguir organizaciones más sostenibles, la transparencia y el buen gobierno. Considera la gestión responsable de las personas, la educación, el respeto por el medio ambiente hasta el consumo responsable, la relación con los proveedores, la inversión socialmente responsable o la responsabilidad social en las relaciones exteriores de Costa Rica, los cuales están estrechamente vinculados con los objetivos de desarrollo sostenible (ODS).

El MEIC (2018), anota como beneficios que pueden obtener las organizaciones de la responsabilidad social es el pacto que se crea entre la sociedad, provocando el incremento en la productividad laboral (atracción y retención del personal colaborador), mejores relaciones con los grupos de interés y la comunidad, creación de oportunidades de trabajo, nuevas fuentes de inversión, incremento de ventas, fidelidad del cliente con la empresa.

Los documentos consultados en la Biblioteca Joaquín García Monge de la Universidad

Nacional de Costa Rica fueron:

- Gestión de la Municipalidad de Barva y la Municipalidad de Grecia respecto a la Responsabilidad Social, basada en los aspectos: social, económico, ambiental y las personas (Tesis de licenciatura, Administración en Finanzas. Heredia Costa Rica)
- Las organizaciones y su realidad en relación con el compromiso que asumen sobre responsabilidad social en términos de lo social, lo económico, lo ambiental y las personas (Tesis de licenciatura, Administración con Énfasis en Gestión de Recursos Humanos. Heredia, Costa Rica).
- La responsabilidad Social Universitaria (Tesis de licenciatura, Relaciones Internacionales con Énfasis en Comercio Internacional. Heredia, Costa Rica).

Para conocer más de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia se presenta el siguiente cuadro.

Tabla 2 Historia de ESPH

Historia de Empresa de Servicios Públicos de Heredia
<p>Se remonta a 1915 donde gracias a la visión de los heredianos, se inauguró la Planta Hidroeléctrica de La Joya.</p> <p>Cuando La Joya llegó a la capacidad máxima de generación, a mediados de los años cuarenta, los ciudadanos se habían organizado para fundar la Junta Administradora del Servicio Eléctrico Municipal de Heredia, (Jasemh)</p> <p>La Jasemh fue fundada el 25 de octubre de 1949. Con la base del decreto de ley #767 la JASEMH tenía obligaciones fundamentales: procurar la conservación de las instalaciones de generación hidráulica, transmisión y distribución de energía, además de mejorar los incipientes servicios eléctricos.</p> <p>Con la creciente demanda, la Municipalidad de Heredia retoma el tema de generación en 1946 y concluye en 1951 la Planta Hidroeléctrica Carrillos, la primera hecha por ingenieros costarricenses: Federico Gutiérrez B., y Jorge</p>

Manuel Dengo.

La Jasemh cumplía su labor y el tiempo, le daría más responsabilidades y más lugares donde trabajar.

Poco a poco, la ESPH fue dando ligeros pasos que beneficiaron a todos sus clientes. En 1996 se alió al cantón de San Rafael y dos años después, San Isidro. Los cambios sociales, el avance tecnológico y la pujanza de un mercado más agresivo obligaron a la ESPH a transformarse en una Sociedad Anónima, mediante la ley #7789 del 28 de abril de 1998.

Esta ley creó un híbrido jurídico: una empresa municipal herediana que maneja recursos públicos y cuyo patrimonio está constituido por todos los acueductos de los municipios asociados.

Esta estudiada estructura jurídica se derivó de un análisis de especialistas y los objetivos de la ESPH pretenden: hacerla tan ágil que pudiera hacer compras y obras públicas a la velocidad de la empresa privada, pero cumpliendo la normativa y legislación de la empresa bajo la lupa del Estado.

Así la Empresa se liberó de un régimen restrictivo y se orienta a trabajar con responsabilidad social y ambiental en la búsqueda del desarrollo local.

Hoy, más de 36 años después de su fundación la ESPH brinda los servicios de alumbrado público, telecomunicaciones, alcantarillado sanitario, agua potable y energía eléctrica.

Nota. Elaboración propia, con datos de la página de la ESPH (2019)

1.4 Problema de investigación

La Responsabilidad Social Empresarial es un concepto que se considera nuevo en Costa Rica, en los últimos años ha tomado fuerza y se compara su evolución con el progreso de la globalización. Para una empresa la ética y moral que forma parte de su accionar diario y marco filosófico, van a ser las que definan el comportamiento sobre la RS.

Según el Estado de la Responsabilidad Social de Costa Rica, hay 11 fechas que marcan nuestra historia sobre el tema y nos conducen a la actualidad, la primera es en 1977 cuando se realiza el primer acercamiento estatal con la RSE con el expresidente Daniel Oduber, 20 años después en 1997 se crea la Asociación Empresarial para el Desarrollo

(AED) y el Certificado para la Sostenibilidad Turística (CST).

Hasta el año 2004 se crea un modelo de estandarización de la RSE de la AED en conjunto con el Instituto Centroamericano de Administración de Empresas (INCAE) y se realiza la I Conferencia en RSE. En el 2007 se presenta el modelo del octágono de la RSE para Costa Rica y se realiza la II Conferencia de RSE.

Con base en lo anterior, para el 2008 se establecen los Lineamientos Estratégicos que se deben incluir en la ya existente Agenda Nacional de la RS; se deja de utilizar el concepto de RSE por RS y además se crea el Consejo Nacional de Responsabilidad Social (CNRS).

Para el año 2010 el país se incorpora al Pacto Mundial de la Responsabilidad Social, que es un compromiso que adquieren los países y deben cumplir con los diez principios que se establecen y que están relacionados con los derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y la lucha contra la corrupción, según la ONU.

En el 2013 se firma la declaratoria de la OCDE sobre la Inversión Internacional y Empresas Multinacionales, esto nos lleva a trabajar de forma más cercana con el Sector Privado del país.

Los acontecimientos mencionados hicieron que el gobierno de Costa Rica, para el 2014 tuviera la iniciativa de crear el Plan Nacional de Responsabilidad Social y un Código de prácticas responsables con la cadena de valor. Para incentivar y lograr las acciones propuestas, se realiza la III Conferencia de RS y se lleva a cabo un seminario internacional llamado “Planes Nacionales de Responsabilidad Social Empresarial, Avances, Lecciones Aprendidas y Mecanismos de Cooperación”.

El 2015 es un año muy importante, se firma la Declaratoria del CELAC en San José, en el gobierno Solís Rivera, la cual abarca temas importantes para América Latina y entre esos temas se mencionan ítems relacionados con la RS.

Para el 2016, con respecto a la RS se realiza el Diagnóstico Nacional de la Situación de la Responsabilidad Social en Costa Rica, también el Estado ofreció un taller llamado “Aportes y reflexiones para el diseño de un Plan Estratégico de Responsabilidad Social” y como resultado del proceso mencionado se realiza una estrategia país para la atención de la pobreza en Costa Rica, llamado “Puente para el desarrollo” y sobre el ambiente, nuestro país se convierte en el primero en presentar sus objetivos de desarrollo sostenible.

Ya para el 2017, se realiza el primer informe sobre los objetivos de desarrollo sostenible y después de un esfuerzo de años de trabajo y estudio se publica la Política Nacional de Responsabilidad Social.

Estos datos muestran el proceso de la RS en Costa Rica y cómo pasó de ser un tema de Estado, como lo hizo el expresidente Daniel Oduber que realizó una Ley para el Desarrollo y Asignaciones Familiares y se crean dos universidades, a un tema nacional que abarca todos los sectores del país y que para el presente año ya tiene una política pública.

Por lo tanto, la RS ahora es parte de nuestro desarrollo como país y de las empresas e instituciones, una nueva visión que permite analizar las necesidades, expectativas e intereses, buscando un equilibrio entre los distintos participantes del proceso, relacionada en su totalidad con la planificación, desde el momento en que se desea hacer un programa, se analizan los actores, se establecen estrategias y se toma en cuenta tanto el área interna de la empresa como su entorno.

Es importante conocer la realidad de los programas en Costa Rica, las características, la percepción de los actores sociales y para nosotras como planificadoras el desarrollo local que se obtiene de los mismos. Si bien se abordará información nacional, para la presente investigación se utilizará el caso de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia (ESPH).

Es por ello, que se plantean las siguientes interrogantes:

- ¿Cuál es la población a la que están dirigidos los programas de RS?
- ¿Cuáles son los actores que interfieren?
- ¿Cómo son los procesos de los programas?
- ¿Cuáles son los resultados esperados?
- ¿Cuáles son las características de los actores?
- ¿Qué opinan de los programas?
- ¿Cuáles son los aportes de desarrollo local que reconocen los actores?
- ¿Cuáles son los objetivos de los programas?
- ¿Qué efectos se obtuvieron de la aplicación de los programas?
- ¿Se puede mejorar la formulación, la gestión y la implementación de los programas?
- ¿Si se reconocen oportunidades de mejora, pueden mejorar los resultados?

La información hasta el momento recopilada y las preguntas anteriores, son las

antecesoras de la pregunta principal de la presente investigación:

¿Cuál es el aporte al desarrollo local llevado a cabo por el Programa de Responsabilidad Social Empresarial de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia durante el periodo 2016-2020?

1.5 Objeto de la Investigación

El tema de investigación, sus antecedentes y el planteamiento del problema, permiten hacer un análisis el cual guía el objeto de estudio. El objeto de estudio de la presente investigación es: los aportes al desarrollo local de los programas de responsabilidad social de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Costa Rica durante el periodo 2016-2020.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo General

Analizar los aportes al desarrollo local de los programas de responsabilidad social de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Costa Rica durante el periodo 2016-2020, para proponer acciones de mejora.

1.6.2 Objetivos Específicos

1. Caracterizar los programas de responsabilidad social de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia.
2. Conocer la percepción de actores sociales vinculados a las estrategias de implementación de los programas, respecto a su aporte al desarrollo local.

3. Determinar los aportes al desarrollo local del Programa de Responsabilidad Social Empresarial de la ESPH
4. Identificar las oportunidades de mejora de los proyectos de responsabilidad social de la ESPH para contribuir al desarrollo local.
5. Facilitar una propuesta de mejora para el programa de responsabilidad social de la ESPH y su contribución al desarrollo local.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Marco Teórico

Este consiste en un abordaje teórico con conceptos organizados en una estructura sencilla, que, además comienza a formular la estrategia, cubre temas como la planificación, la planificación estratégica y anual, la responsabilidad social, el desarrollo local, las políticas públicas y el medio ambiente. Todo esto tiene como objetivo comprender los conceptos y construir la investigación.

Inicialmente se propone una esquematización de los conceptos:

Ilustración 1 Esquema de conceptos



Nota. Elaboración propia (2020)

Para la base conceptual de esta investigación Sandoval (2014, citado por Rosales, Moreira y Campos, 2022) indica que “la planificación es el pensamiento que precede a la acción”, es decir, que este es un proceso que da orientación y guía para distintas etapas, en las que se desarrolla un documento, como en este caso.

Seguido por Sandoval (2014) que dentro de su obra cita a Soms, donde el autor propone que la planificación es lo siguiente:

Es el conjunto de procedimientos para relacionar lo que se quiere lograr (objetivos), con la forma de lograrlo (estrategia) y los instrumentos de que se dispone para tales propósitos (políticas, programas, presupuestos). En este sentido, la planificación es un ejercicio permanente e iterativo, en tanto desarrolla sus planteamientos y propuestas a través de sucesivas aproximaciones, proponiendo, verificando y retroalimentando las proposiciones iniciales (p.12)

La definición anterior, orienta a crear objetivos, establecer las prioridades para asignar los recursos, y poder resolver problemáticas, de esta manera se buscan resultados que permitan mejorar las condiciones de vida de la población, en este proceso se puede modificar antes, durante y después de ser ejecutado, claro todo depende de las oportunidades, los recursos y las personas involucradas, dentro de los campos sociales, económicos, políticos y hasta los culturales.

Es así como Romero y Vargas (2020) llegan a la afirmación de que la planificación entonces es un proceso sistemático, continuo, articulado e integrado que implica: la adopción de una aptitud reflexiva de pensamiento de futuro, analizando lo pasado, lo que pasa y lo que puede pasar, para actuar y cambiar. Tomando decisiones con la información disponible para actuar de una manera ordenada y significativa, ejecutando acciones para alcanzar un propósito.

La planificación estratégica PE, según la CEPAL (2009) es una herramienta de gestión que permite apoyar la toma de decisiones de las organizaciones en torno al quehacer

actual y al camino que deben recorrer en el futuro para adecuarse a los cambios y a las demandas que les impone el entorno y lograr la mayor eficiencia, eficacia, calidad en los bienes y servicios que se proveen.

Por lo tanto, debe ser un proceso simple e incorporado en la rutina de la toma de decisiones directivas en el proceso presupuestario. Desde esta perspectiva, se debe contar con estándares de confiabilidad para identificar aspectos claves que apoyen la gestión organizacional, pero cambiantes en cuanto transcurra el tiempo para adaptarse y cumplir los objetivos o metas.

La planificación anual o plan Operativo Anual (POA), para la UNED (2020) es el plan de corto plazo que busca la eficiencia y eficacia articulado a los recursos financieros, humanos y tecnológicos. Si su dependencia cuenta con un Plan Estratégico de mediano plazo, debe tomarlo muy en cuenta en la formulación de su POA.

Continuando con el tema central, la responsabilidad social como tal no posee un solo concepto para definirse, por lo contrario, se encontraron varias definiciones muy acordes con lo que la investigación quiere arrojar, por lo tanto, iniciando con Mori (2009) donde cita a varios autores dentro de su publicación como es León (2001) donde afirma que “el fin de la responsabilidad social de las empresas es lograr el uso productivo de los recursos, que se han transferido a las comunidades”. (p.50)

Entonces, la RS es el compromiso adquirido de una manera permanente por las empresas para aumentar su competitividad mientras contribuyen de forma activa y dinámica al desarrollo sostenible de la sociedad costarricense, por medio de acciones concretas y medibles, dirigidas a solucionar los problemas prioritarios del país o bien de una parte de

la estructura social en la que se encuentre la empresa, según entendido por Romero y Vargas (2020).

Asimismo, ha de entenderse que la RS, es un compromiso voluntario, que no está regulado por la ley, que proporciona beneficios para todas sus partes involucradas, mediante una conducta ética y una adaptación armoniosa con el medio ambiente.

Entiéndase como medio ambiente el “conjunto de circunstancias o factores físicos y biológicos que rodean a los seres vivos e influyen en su desarrollo y comportamiento”. Según el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente, PNUMA (2008), este es un organismo de la Organización de las Naciones Unidas ONU.

El compromiso de la empresa debe tener políticas y prácticas que lleven a compensar, mitigar o aportar positivamente al equilibrio entre las operaciones de la organización con el uso de los recursos naturales. Es así como la empresa identifica, analiza y responde con acciones concretas, mediante tecnologías ambientales amigables, ecoeficiencia y educación ambiental, para PNUMA (2008)

Seguidamente, las políticas públicas (PP) según el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (2008-2016), son un curso de acción propositivo establecido para responder a uno o a un conjunto de problemas de interés público que atañen a personas o colectivos de la sociedad, con un acercamiento al reconocimiento de elementos que apoyan la construcción del camino para lograr la transformación deseada en un tema importante que demanda la intervención del Estado, mediante la clarificación de objetivos y acciones.

Para ello, se promueve el diseño partiendo de un problema o situación percibida socialmente que puede remitir a una necesidad, limitación, carencia o incumplimiento de una disposición que contravenga los derechos de las personas, un problema de interés público que afecta los intereses de los habitantes, Romero y Vargas (2020)

Para profundizar en la contextualización teórica base del proyecto, se exponen diferentes concepciones de desarrollo local para crear una definición propia que sea transversal y enlazarla con los diferentes conceptos que forman parte del sustento teórico del estudio.

Márquez citado en Juárez (2013) define el desarrollo local como:

El proceso de organización del futuro de un territorio y resulta del esfuerzo de concertación y planificación emprendido por el conjunto de actores locales, con el fin de valorizar los recursos humanos y materiales de un territorio, manteniendo un diálogo con los centros de decisión económico, social y político en donde se integran y de los que dependen. (p.14)

Resulta indispensable aclarar que el desarrollo de un país no se efectúa homogéneamente. El desarrollo es local, es decir, está localizado e incrustado en las características económicas, técnicas, sociales y culturales de un lugar en específico. Además, es de carácter histórico, ya que evoluciona e inicia siempre en un lugar particular y busca potencializar las capacidades locales por medio del uso de instrumentos adecuados, que interrelacionan lo local con lo nacional e internacional para el autor Boisier (2005).

Continuando con Boisier (2005), lo anterior requiere, además, herramientas para establecer metas y objetivos claros que tracen una ruta a seguir para alcanzar el desarrollo

propuesto por los ciudadanos y los diferentes actores locales. Por eso, resulta indispensable un proceso de construcción social participativo, el cual defina acciones coordinadas en el área económica, social, cultural, ambiental y política.

El desarrollo local, es el territorio que está cargado de huellas del pasado, la historia de las personas con sus conflictos, intereses, creencias, formas de trabajar y de hacer las cosas. La memoria colectiva posibilita dar ese sentido al pasado, presente y futuro, expresando la profundidad de esa identidad colectiva. De ahí nace la importancia del desarrollo local, constituido por la historia, su territorio y actores locales, según Romero y Vargas (2020).

Por lo que promoverá redes sociales y movimientos que actúen como grupos de presión, frente a estructuras conservadoras y retardatarias del cambio social. No escapa a este factor, las preocupaciones por los derechos humanos, por la paz, por la tolerancia, que cobran una especial significación en el plano local.

Por lo tanto, el desarrollo local considera la promoción social y humana, como el resultado de ese desarrollo. Esa promoción es un factor tan importante como la inversión productiva, el consumo o la distribución. Sus efectos se expresan en los cambios mentales, en las formas como se perciben las necesidades y se utilizan los recursos naturales, en la capacidad de la iniciativa, que constituyen un capital social, es decir un bien público y no de propiedad privada de los beneficiarios, imprescindible para el logro del desarrollo, con una sociedad en pro de una mejora de la vida, más humana y responsable con respecto a las generaciones venideras.

Tal como Diéguez (2003) recalca:

El poder transformar el mundo, el poder crear colectivamente, el instalar el paraíso en la tierra, el buscar nuevas formas de humanidad solidaria, fraterna, planetaria, es parte de la tarea que le cabe hoy a la educación y a la promoción social comunitaria, dentro del amplio espectro que constituye el desarrollo local. Tal vez lo más importante sea plantear el desarrollo en términos de felicidad humana, más que de consumismo o de un bienestar centrado en la acumulación inservible de objetos (p. 10)

Pymes Costa Rica (2020) define que la comunidad consiste en la corresponsabilidad de la empresa hacia el desarrollo local en materia económica, social y ambiental, que involucre a las comunidades cercanas o grupos vinculados a su actividad productiva (cliente-colaborador-proveedor) todo esto mediante una participación directa, la inversión social de los recursos y el voluntariado estratégico de los colaboradores, con el fin de contribuir en la solución de problemas prioritarios que afectan el entorno en que conviven la empresa y sus públicos de interés.

Un actor social es un sujeto colectivo estructurado a partir de una conciencia de identidad propia, portador de valores, poseedor de un cierto número de recursos que le permiten actuar en el seno de una sociedad con vistas a defender los intereses de los miembros que lo componen y/o de los individuos que representa, para dar respuesta a las necesidades identificadas como prioritarias (Touraine, 1987).

Al respecto menciona Touraine (1987) que “también puede ser entendido como un grupo de intervención, tal que percibe a sus miembros como productores de su historia, para la

transformación de su situación. O sea que el actor social actúa sobre el exterior, pero también sobre sí mismo.”

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Estrategia Metodológica

La investigación es un proceso que genera conocimiento, este descubrimiento permite conocer la realidad en que se encuentra la sociedad sobre un tema, para poder comprenderla y transformarla, en este caso está dirigido a los programas de Responsabilidad Social de las empresas ESPH.

3.1.1 Enfoque De Investigación Seleccionado:

Para Gartner Isaza, L; Cifuentes Patiño, R. (1999).

El conocimiento ha adquirido un sitio privilegiado en las agendas para el desarrollo en todo el orbe. La capacidad de las sociedades para generar conocimiento y para utilizarlo en beneficio del cambio y del desarrollo humano y social les otorga una notable ventaja en la construcción de un desarrollo deseado.

Una investigación debe alcanzarse bajo el enfoque que se establezca, es la forma con la cual nos aproximamos al objeto de estudio y a los resultados esperados. Los objetivos planteados en la presente investigación se responden bajo un enfoque con énfasis cualitativo con el cual se genera un conocimiento que puede utilizarse en el futuro.

Los autores Bonilla Castro, E; Rodríguez, P. (1997) sostienen que la investigación se desarrolla bajo la recolección de datos. Por este medio se recopiló información sobre los programas de responsabilidad social en la Empresa de Servicios Públicos de Heredia y cuáles son sus características, actores sociales y sus aportes al desarrollo local. En otras palabras, se busca captar la realidad “a través de los ojos” de la gente que está siendo estudiada.

3.1.2 Tipo De Investigación:

La presente será una investigación descriptiva y cualitativa. Definiendo estos conceptos, según Hernández, R., Fernández, C. Baptista, P. (2006) afirman que cualitativa es “utilizar recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación y puede o no probar hipótesis en su proceso de interpretación” (p.6).

En el presente caso, consiste en conocer el desarrollo de los programas de responsabilidad social en la Empresa de Servicios Públicos de Heredia. Por medio de la observación y análisis documental, identificar los actores y cómo influyen estos en los programas, así como lo afirma Zapparoli (2003, p. 194):

Los positivistas adoptan como modelo de investigación el tomado de las ciencias naturales, buscan el conocimiento de las causas mediante métodos como cuestionarios, inventarios y estudios demográficos que le permiten el análisis estadístico. El fenomenólogo, por el contrario, busca la comprensión de los hechos mediante métodos cualitativos que le proporcionen un mayor nivel de comprensión de los motivos y creencias que están detrás de las acciones de las personas.

Al realizar la investigación cualitativa, por el tipo de resultados por obtener, se generan futuros cuestionamientos y teorías que pueden estar inspiradas en la mejora de los programas de RS, otro beneficio, es que se está en contacto directo entre investigador y sujeto; además que este tipo de investigación facilita los procesos de carácter social y organizativo, prestando más atención a determinados detalles, según Ugalde Binda, N; Balbastre Benavent, F. (2013).

Las características de la investigación cualitativa que contiene el presente análisis, según Carvajal (2005, p. 29) son:

- A. Inductiva: El fin de la investigación es hallar y conocer las acciones y características de los programas de RS de la empresa en estudio.
- B. Naturalista: Consiste en que la mayoría de información que se obtiene se toma de eventos que ocurren naturalmente, en nuestro caso, los resultados de los programas de RS.
- C. Abierta: Reconocemos el valor de todos los actores, perspectivas y escenarios que se pueden encontrar en el proceso de análisis de los programas.
- D. Rigurosa: Se realizará un análisis detallado de los objetivos de la investigación y de sus resultados.

Como se menciona al inicio del presente apartado, la investigación también es descriptiva, ya que se busca especificar las propiedades, las características, percepción de actores y el aporte al desarrollo de los programas de RS que se someten al análisis Danhke, (1989). En otras palabras, se van a recolectar y evaluar los datos de los programas, haciendo elección de información específica.

Este tipo de investigación enriquece el estudio, se puede mostrar con mayor precisión las dimensiones o la situación en que se encuentra la RS en Costa Rica; lo más importante es tener claro con respecto a los objetivos los componentes que deseamos analizar, determinar y caracterizar. Otra ventaja de realizar la investigación descriptiva es que se pueden hacer predicciones, aunque no siempre son certeras, como afirman Hernández,

R., Fernández, C. Baptista, P. (2006) “Los estudios descriptivos ofrecen la posibilidad de hacer predicciones, aunque sean incipientes”.

3.1.3 Técnicas de Investigación:

La técnica es cuando se utiliza un método específico y se aplica; los conceptos de técnica y método suelen confundirse entre sí, para este apartado se debe tener claro a qué responde cada uno. El método es una herramienta, una guía que se debe cumplir en la investigación, mientras que la técnica es el conjunto de herramientas e instrumentos en el cual se efectúa el método.

De acuerdo con Hernández, R., Fernández, C. Baptista, P. (2006): en toda investigación, la técnica es la guía que organiza las acciones por realizar para alcanzar de la mejor manera los objetivos planteados, por medio de los instrumentos correctos y llevando un control de la información y los datos obtenidos.

Las técnicas utilizadas son:

- a) Entrevista: esta funciona como una herramienta que permite conocer la perspectiva de una persona sobre lo que se va a estudiar en la investigación, en la misma se puede indagar sobre desarrollo de los programas de RS y la vinculación que tienen los actores en este, como afirma Alonso (1998) la entrevista es: “como un proceso comunicativo por el cual el investigador extrae una información de una persona “el informante”, que se halla contenida en la biografía de ese interlocutor”.

Por lo tanto, se realizará una entrevista focalizada sobre un tema específico con base en una guía, para lograr obtener de manera concreta la información deseada, en el presente

caso se entrevistará a personas que forman parte del desarrollo de los programas de RS y los actores sociales.

b) Anotaciones sobre análisis documental: cuando se refiere a documento, Carvajal (2005) afirma que:

El término documento se refiere a la amplia gama de registros escritos y simbólicos, así como a cualquier material y datos disponibles. El Documento como objeto tiene un significado sobre el cual hay que indagar. En los documentos “es probable capturar información muy valiosa”.

Según la clasificación de los documentos que realiza Valles (1999), en la presente investigación, se trabajará con documentos escritos, estos son los documentos oficiales, la prensa y los “papeles privados”. Entre estos documentos tenemos los programas de RS de la empresa seleccionada, las noticias relacionadas con respecto a estos y los documentos que nos faciliten las empresas que beneficien el análisis.

c) Observación: la técnica de la observación es muy importante, gracias a esta técnica se puede ver y escuchar las percepciones y acciones de las personas sobre el tema en estudio, otro detalle es que mientras se realiza, los investigadores no podemos cuestionar ni juzgar lo que sucede ya que podría sesgar la investigación. Valles (1999).

Se realizará una observación estructurada, ya que se tiene claro lo que se analizará, en este caso los actores relacionados con los programas de RS y si es posible, durante la investigación se observará la ejecución de algunos de los puntos de los programas. Lo mencionado se realizará por medio de observación abierta y natural, si no resulta, se realizará una observación tipo inventario sobre documentos e información específica.

3.4 Sujetos de la Investigación:

En la presente investigación los sujetos se enfocan en los determinados departamentos relacionados con la RS.

En el caso de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia el sujeto de estudio es el Comité de Responsabilidad Social, el cual tiene la información sobre los programas y se entrevistará a un miembro que tenga la disponibilidad, los actores que se reconozcan por medio de la investigación y los beneficiarios del programa, también forman parte del sujeto de estudio.

3.5 Fuentes de Información:

Son todos los recursos que contienen datos formales, informales, escritos u orales. Estas fuentes son los principios, fundamentos y/u orígenes de la situación que condujo al objeto de estudio. Es el lugar de donde nacen los conceptos, las ideas y los pensamientos que sirven para la creación de nuevo conocimiento. Huamán Calderón, D (2011).

El fin de una fuente de información es facilitar datos con los que se puede reflexionar y posteriormente construir un nuevo conocimiento referente a un tema específico. Su característica fundamental es aportar conceptos nuevos, con ayuda de instrumentos para el acceso, búsqueda y recolección de información, existen varios tipos de fuentes para la realización del estudio, las cuales se definen como:

- **Primarias**

Como lo expresa Buonocore (1980) estas son las que contienen información nueva y original, que no está traducida ni abreviada, se les conoce como fuentes de primera mano (p.229) estos son los documentos como libros, revistas científicas, documentos oficiales de instituciones públicas o privadas, normas técnicas, patentes, etc. En este caso se va a utilizar los programas de responsabilidad social que pertenezcan al periodo establecido, las entrevistas y los apuntes propios.

- **Secundarias**

Recordando a Buonocore (1980) estas fuentes engloban información recopilada, organizada, producto de un análisis, extracción o reorganización que se basan en documentos primarios originales, estas fuentes secundarias son las enciclopedias, antologías, libros o artículos que interpretan trabajos o investigaciones.

3.6 Operacionalización de los objetivos

La matriz de operacionalización de los objetivos, como los puntos anteriores, es una guía para realizar la investigación, como afirma Peña (2012): “Es un instrumento de varios cuadros formado por columnas y filas y permite evaluar el grado de coherencia y conexión lógica entre el título, el problema, los objetivos, las hipótesis, las variables, el tipo, método, diseño de investigación la población y la muestra de estudio”.

Tabla 3 Matriz de objetivos para la RS

Objetivo General	Objetivos Específicos	Categoría	Subcategorías	Preguntas	Técnicas
Analizar los aportes al desarrollo local de los programas de responsabilidad social de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Costa Rica durante el periodo 2016-2020, para proponer acciones de mejora a dichos programas.	Caracterizar los programas de responsabilidad social de la empresa en estudio.	Programas de responsabilidad social	+Población a la que están dirigidos +Actores sociales que participan +Proceso de formulación, gestión e implementación del programa +Resultados esperados	¿Cuál es la población a la que están dirigidos los programas de RS? ¿Cuáles son los actores que interfieren? ¿Cómo son los procesos de los programas? ¿Cuáles son los resultados esperados?	Selección de material de fuentes secundarias para elaborar la identificación de las acciones. Entrevista a contactos claves dentro de las instituciones. Revisión de los documentos Análisis de la información de las fuentes secundarias suministradas Observación y Entrevista
	Conocer la percepción de actores sociales vinculados con las estrategias de implementación de los programas, respecto a su aporte al desarrollo local.	+Percepción de los actores sobre el desarrollo local	+ Identificación y caracterización de los actores. + Opinión sobre los programas. +Opinión sobre las estrategias de implementación +Aporte al desarrollo local reconocidos por los actores	¿Cuáles son las características de los actores? ¿Qué opinan de los programas? ¿Cuáles son los aportes de desarrollo local que reconocen los actores?	Fuentes primarias y secundarias. Anotaciones sobre análisis documental. Entrevista.

Objetivo General	Objetivos Específicos	Categoría	Subcategorías	Preguntas	Técnicas
	Determinar los aportes al desarrollo local del Programa de Responsabilidad Social Empresarial de la ESPH	+Desarrollo local como resultado de los programas .	+Objetivos de los programas de responsabilidad social +Efectos obtenidos de la aplicación de los programas	¿Cuáles son los objetivos de los programas? ¿Qué efectos se obtuvieron de la aplicación de los programas?	Revisión de los documentos Análisis de la información de las fuentes secundarias suministradas Entrevista
	Identificar las oportunidades de mejora de los proyectos de responsabilidad social de la ESPH para contribuir al desarrollo local.	+Oportunidades de mejora	+En la formulación. +En la gestión +En la implementación + En los resultados + En el seguimiento	¿Se puede mejorar la formulación, la gestión y la implementación de los programas? ¿Si se reconocen oportunidades de mejora, pueden mejorar los resultados?	Revisión documental Análisis de información de las fuentes primarias.

Nota. Elaboración propia (2019)

CAPÍTULO IV

RESULTADOS OBTENIDOS

El pensamiento a futuro es una característica de la planificación, que conduce a buscar soluciones, crecimiento y acciones que permitan alcanzar los propósitos, metas y objetivos establecidos.

Se pueden establecer procesos para el desarrollo de los planes, programas y proyectos de manera sistemática pero como menciona Romero y Vargas (2020), se debe analizar el pasado, lo que pasa y lo puede pasar, teniendo la apertura de que no solo hay un camino para cumplir las metas y objetivos.

Los resultados obtenidos en esta investigación se derivan del análisis de los programas de responsabilidad social de los años establecidos, si bien, todos se encuentran bajo un proceso sistemático, se enfrentan a variables en el proceso que llevan a realizar cambios en su formulación y gestión.

El compromiso de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia con políticas y prácticas se conocerá por medio de la caracterización de los programas, además de las acciones concretas.

Las políticas públicas son acciones establecidas para responder a temas de interés público, ya sea de personas o de un colectivo. Los programas de Responsabilidad Social tienen esta información por eso la importancia de su análisis, los actores sociales que participan, los aportes al desarrollo encontrados y por medio de lo encontrado, establecer las oportunidades.

4.1 Caracterización de los Programas de Responsabilidad Social de la Empresa

En este apartado se caracterizan los planes, iniciando en el periodo 2016 hasta el año 2020, realizando un análisis comparativo de sus particularidades, avances y limitaciones que se tuvieron en el desarrollo del programa.

Para tener una mejor comprensión de los programas, se realizó lectura de la "Guía de Responsabilidad Social" proporcionada por la ESPH, donde aborda los temas de comprensión, antecedentes, tendencias y características que son primordiales para conocer la responsabilidad social, además, del involucramiento de las partes interesadas, según la guía INTE/ISO 26000:2010, de la secretaría de Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica.

También, se adjuntó al estudio la norma de "Sistemas de Gestión de Responsabilidad Social", del INTE 35-01-01:2012 de la secretaría de Instituto de Normas técnicas de Costa Rica, esta da una respuesta a ciertas demandas sociales en relación con los impactos de sus actividades en la sociedad y el medio ambiente, por sus comportamientos éticos, sociales laborales, ambientales y de respeto de los derechos humanos. Por parte de la dirección de la empresa, esta debe comprometerse a un alineamiento de la estrategia, requisitos, recursos, importancia, revisión de resultados y debe establecer una política de RS.

Para complementar la caracterización de los planes anuales con base en la matriz de objetivos, se entrevistó a la jefa de Sistemas de Gestión, la Ingeniera Marcela Méndez Camacho que pertenece al Comité de Responsabilidad Social y Comité de Ética de la ESPH.

Es importante tener en cuenta los temas que se desarrollan en cada año de estudio, el único año que puede tener variaciones es el 2020 por la crisis mundial del COVID-19:

- **Gobernanza:** mejorar la comunicación en la empresa y promover la auto evaluación para definir un plan de oportunidades de mejora.
- **Asuntos de consumidores:** mejorar los mecanismos de diálogo con el cliente externo, consumidores y proveedores, conocer el grado de satisfacción y las acciones correctivas que debían implementar para atender las oportunidades de mejora.
- **Derechos humanos:** campaña de divulgación de los derechos humanos dirigida al cliente interno y a los proveedores, se establecen mecanismos internos para que los proveedores cumplan y además se da continuidad al proceso de reclutamiento para personas con capacidades especiales.
- **Prácticas laborales:** se realiza un código de ética para los proveedores, participación activa en la mesa de trabajo de Derechos del Niño (promovida por UNICEF y AED) e implementación de programas empresariales y específicos de SySO (seguridad y salud laboral).
- **Medio ambiente:** se establece el proceso de implementar los programas de Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001 y como empresa se proponen lograr aportar 750 horas laborales en voluntariado ambiental.

- Anticorrupción: se estableció una actividad llamada fortalecer el marco ético empresarial, que buscaba la realización de reuniones bimestrales, establecer revisión y actualización constante de los procesos.
- Participación activa y desarrollo de la comunidad: realización de un programa anual de foros dirigidos a la comunidad sobre servicios, proyectos, ahorro de consumo e información de interés, mejorar la comunicación con la comunidad y desarrollo de campañas de ahorro.

4.1.1 Caracterización del Año 2016: Plan de trabajo institucional 2016 responsabilidad social empresarial.

La ESPH formuló el plan de RSE bajo el marco del Plan Estratégico 2015-2024, el cual se divide en temas estratégicos. Para trabajar el año 2016 se establecieron diferentes actividades principales y cada actividad tenía tareas programadas con fechas de inicio y finalización. Las actividades tienen un responsable a cargo y para conocer si se obtuvieron los resultados esperados, se revisa el estado de avance de la actividad y la descripción de lo conseguido, en algunos casos se presenta una evidencia que responde al resultado.

La población a la que están dirigidos es al cliente interno, externo, proveedores y a la comunidad en general. Para la ESPH el cliente interno son sus colaboradores y trabajadores, el cliente externo los consumidores de los servicios, proveedores y comunidad en general.

Los actores sociales presentes en el Plan de RSE 2016 a nivel interno de la empresa son el Comité de Responsabilidad Social y el Comité de Ética, ambos compuestos por trabajadores de la empresa. Los departamentos que tienen relación con las actividades y

se establecen como actores: contraloría de servicios, mercadeo, comunicación, SySO, gestión de calidad, recursos humanos y la Unidad Estratégica de Negocios. A nivel externo los actores son los proveedores y los consumidores del servicio, en especial los que fueron beneficiarios de las actividades que tenían para la comunidad.

Los resultados esperados se medían con un rango de evaluación del 1 % al 100 %, la mayoría de las actividades se resolvieron en un 100 %, la otra parte presentó evidencia, pero al año 2020 en el plan siguen espacios vacíos. Con la lectura del documento no queda claro si se realizaron o no, otras quedaron a un término del 50 %, 33 % o 25 %.

4.1.1.1 Entrevista

La Ing. Marcela Méndez reconoce como obstáculo para este año la divulgación del correcto significado del concepto de Responsabilidad Social en la ESPH, al ser un tema nuevo y que su percepción fue siempre relacionada con el cuidado del ambiente.

Como parte de las normas y de RS, se debió trabajar con temas que para muchas personas son tabú, como la igualdad de género y la población LGTBI, siendo el segundo obstáculo.

Como limitante fue trabajar con recursos y presupuestos escasos, ya que la ESPH maneja fondos públicos y estos pueden variar, culminando este año con metas inconclusas, como se observa en el análisis.

4.1.1.2 Evaluación de desempeño.

Como empresa con capital público, su informe de desempeño lo realiza de manera pública y anual, para el 2016 la evaluación se presenta como una reseña.

La eficacia en las acciones y el cumplimiento de requisitos legales se cumplió en un 100 %, al igual que la meta de mantener los índices de accidentalidad. Se realizaron las charlas propuestas para la mejora de la salud y prevención de accidentes; lograron incluir los temas de RS en los carteles de compra y contrataciones.

Se crea el “Manual del cliente para garantizar la calidad y seguridad de los servicios” describiendo cada servicio para los clientes, con respecto a la reducción del consumo de agua, electricidad, papel, residuos sólidos y combustible, se comprueba por medio de gráficos y la información anual que lograron disminuir el consumo de lo mencionado.

4.1.2 Caracterización del año 2017: Líneas estratégicas RSE 2017.

La dirección es clara, el desafío para la organización es brindar la máxima calidad y un servicio continuo, porque las personas reconocen que estos son los componentes básicos de la calidad de vida de las personas en el área de servicio, y el principal compromiso es el cliente.

Durante el período del informe, el Sistema de Salud y Seguridad ha sido recertificado con base en la norma OHSAS 18001: 2009. Debido a los cambios y actualizaciones de la versión estándar, participamos en el proceso de recertificación y actualización de INTE 35 0101 2015 versión ISO 9001 e ISO 14001 en agosto. Estos esfuerzos tienen como objetivo proporcionar a ESPH un sistema de gestión integrado que la pueda guiar para mejorar y desarrollar continuamente habilidades y conocimientos para lograr el desarrollo sostenible. Para ESPH, existe una visión a largo plazo que atraviesa la planificación a corto y mediano plazo. El proceso de planificación es coherente con el plan estratégico empresarial.

Se puede observar que la intención fundamental de convertirse en una empresa competitiva a nivel nacional en la prestación de servicios es que su propósito sea asegurar un excelente desempeño en términos de calidad y continuidad. El alcance del Plan Estratégico cubre el período del 2015 a 2024.

Durante este período, se determinaron una serie de tendencias relevantes de la organización a por medio del análisis de los antecedentes. El análisis considera cuestiones directamente relacionadas con la organización, los sectores económico y social, la educación, la salud, los servicios (agua, energía y tratamiento de aguas residuales) y los mercados (clientes).

Asimismo, con los indicadores y seguimiento que brinda el campo de planificación institucional, la tasa de implementación acumulada del plan estratégico es del 15 %, de igual forma se analiza las prioridades comerciales desde cuatro perspectivas generales y diferentes cuestiones estratégicas que van de la mano con los aspectos de calidad y continuidad.

Lo anterior, requiere más atención a las necesidades y expectativas de las partes interesadas, como clientes, trabajadores, proveedores y comunidad, entre otros, para generar planes de acción que incluyan los conceptos de responsabilidad social corporativa en la provisión de servicios ESPH.

4.1.2.1 Entrevista:

La Ing. Méndez reconoce que se debe sensibilizar a la comunidad de la empresa de servicios públicos sobre los principios de Derechos Humanos de forma continua para lograr calar en la cultura organizacional.

Detecta que la participación de los empleados en la toma de decisiones en el contexto de la cultura organizacional es fundamental. Por lo tanto, una investigación percibida, de un diagnóstico de una cultura para determinar las tendencias en ESPH, y una decisión de interés y expectativas de los trabajadores como parte interesada de la Compañía.

La participación de los trabajadores se logró y cada líder de acción en el que todos los miembros del equipo participaron y ofrecieron información importante para definir las nuevas líneas de la estructura de la cultura organizativa que se realizará en ESPH.

Además, una cultura organizacional se ha definido como un método macro en la administración y el desarrollo humano. (M. Méndez, RS y su aporte al desarrollo local, 22 de mayo del 2020).

4.1.2.2 Evaluación de desempeño:

El desempeño de la responsabilidad social, incluyendo los objetivos, metas, indicadores y principales impactos positivos y negativos, tanto económicos como sociales y ambientales, incluyendo sanciones, multas y penalizaciones.

Son seis las acciones de las cuales todas han sido eficaces, para un cumplimiento de un 60 %. El restante 40 % corresponde a acciones que aún se encuentra abiertas o en proceso de verificación de eficacia. En el informe publicado indica que se ha sensibilizado a los colaboradores en temas de consumo responsable y jerarquización de residuos.

Para mejorar el desempeño ambiental, poseen un sistema de gestión ambiental basado en la norma internacional ISO 14001:2004, mediante el cual se identifican y valoran los aspectos e impactos ambientales. Para la minimización, prevención y control de estos

impactos. Asimismo, se evaluó el cumplimiento de los requisitos legales y se obtuvo un resultado de cumplimiento de un 96 %. El restante 4 % se abordó mediante acciones correctivas que están siendo atendidas.

4.1.3 Matriz de seguimiento del Plan de Trabajo del 2018

Para este año la ESPH da continuidad al plan de trabajo que realizó en el año 2016 y 2017, con base en el plan estratégico, se trabaja con los temas estratégicos con un mayor énfasis en las Partes Interesadas (PI), que son los clientes, comunidad, accionistas, público interno, proveedores, medios de comunicación, gobierno y otros grupos de interés.

La formulación consiste en actividades para dar continuidad a los proyectos y programas de los años anteriores y para establecer nuevas ideas de mejora. Los actores sociales presentes son el MINAE, la alianza empresarial para el desarrollo AED, proceso servicio al cliente y mercadeo SCM, cliente externo, partes interesadas PI, Comité de Responsabilidad Social, Unidad Ambiental y determinados colaboradores de la empresa.

El plan 2018 está dirigido al cliente interno con charlas, capacitaciones y cambios relacionados con las normas, al cliente externo con consejos, mensajes ambientales, entrevistas, proveedores con programa de inclusión en la RSE y líderes comunales.

La implementación del plan consistió en cumplir actividades en tiempos establecidos, con responsables encargados de medir el grado de avance. Para este año todas las actividades se cumplieron en un 100 % y cada una tiene su observación correspondiente, los resultados en su totalidad se pueden encontrar en el informe de sostenibilidad 2018 de la empresa ESPH.

4.1.3.1 Entrevista

Para este año, la ingeniera Méndez menciona que, como principal alcance, lograron incluir a todos los miembros y departamentos de la empresa, comprometiéndose en el proceso, de esta manera se logró asignar los responsables. También manifiesta que el enfoque de la operación de servicios genera la principal atención para la empresa.

4.1.3.2 Evaluación de desempeño

La evaluación de desempeño se encuentra en el informe de sostenibilidad 2018, donde el cumplimiento de la eficacia y requisitos legales llegó a un 98 %, el otro 2 % para este momento estaba en proceso.

Sobre la participación y consulta de las partes interesadas se logró cumplir con todas las actividades propuestas con los grupos correspondientes, logrando obtener siete reconocimientos y certificaciones, entre ellas el Desempeño Ambiental entregado por el MINAE, además se afilian a organizaciones y asociaciones con las cuales pueden trabajar por el país.

4.1.4 Año 2019: Plan de Trabajo de Responsabilidad Social Empresarial

En el año anterior la ESPH, contó con cinco estándares que son el económico, ambiental, social, mantenimiento y atención de las expectativas de las partes interesadas, contando con actividades desde evaluaciones anticorrupción, la identificación de distintos tipos de impactos a nivel ambiental, además de los seguimientos en cuanto al plan institucional, reforzar la comunicación, revisar y evaluar al personal en temas de DDHH, entre otros.

Dentro de la perspectiva de formación y crecimiento, esta implica el trabajo continuo para generar espacios de aprendizaje de forma que contribuya al cumplimiento del plan estratégico institucional y que la empresa cuente con recurso humano competente para su fortalecimiento y competencia. Se mantuvo la tendencia de mayor cantidad de horas de formación al género femenino.

4.1.4.1 Entrevista:

Se crea la política de prevención de la corrupción, la Ing. Méndez menciona que mediante campañas de comunicación se motiva a los trabajadores y clientes externos, a denunciar eventos de corrupción que puedan probar, existe un Comité denominado Tribunal de la ética, capacitado para recibir denuncias de este calibre y canalizarlas a las instancias judiciales correspondientes.

Los trabajadores que han sido sorprendidos en actos corruptos y se les ha demostrado culpabilidad, han sido despedidos sin responsabilidad patronal.

Se da continuidad al programa de capacitación continua en temas de DDHH, ya que el personal rota y puede ser que se pierda la efectividad de la capacitación. En estos casos se les invita a participar de las actividades de refrescamiento en materia de derechos humanos, estas charlas generalmente se dan a lo largo del año y se puede participar en cualquier momento. Para el personal de nuevo ingreso, cada dos meses se realizan charlas de inducción y en dichas charlas se incluye el tema de derechos humanos. (M. Méndez, RS y su aporte al desarrollo local, (22 de mayo del 2020).

4.1.4.2 Evaluación de desempeño:

Según el informe de sostenibilidad, que se publica cada año, para el primer semestre 2019 se recibieron cuatro denuncias relacionadas con Prácticas Justas de Operación. Las mismas fueron atendidas y resueltas por el Tribunal de Ética de la ESPH.

Para el periodo octubre 2018 a octubre 2019, se han cerrado diez acciones de las cuales todas han sido eficaces, para un cumplimiento de un 100 %. En el mismo periodo, se evaluó el cumplimiento de los requisitos legales y se obtuvo un resultado de cumplimiento de un 91 %. El restante 9 % se abordó mediante acciones correctivas que se siguieron atendiendo.

4.1.5 Año 2020: Plan de Trabajo por Impacto de Responsabilidad Social.

El año 2020 se diseñó diferente a los anteriores, tanto en estructura como en materia, conservando la línea del cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos en el Plan Estratégico 2015-2024 que adapta la materia social, ambiental y económica.

La reestructuración del plan 2020 se realiza con base en el estudio de intereses y expectativas de las partes interesadas, además, el estudio de materialidad que se ejecuta en el 2019 determina los temas prioritarios de la RS en la ESPH, por tanto, el plan se divide en Impactos.

El plan 2020 estuvo dirigido a los clientes, comunidad, gobierno, otros grupos de interés, proveedores y público interno. Los actores sociales presentes son SICOP, AED, Asociación Solidarista, Marcela Méndez, Ginés Rodríguez, Laura Rodríguez, comité de responsabilidad social, gestión y desarrollo urbano, planificación, subgerencia,

planificación, subgerencia, comunicación interna, comunicación externa y gestión y desarrollo humano.

Este año tiene una variable en comparación con los años anteriores, se enfrentó la pandemia del COVID-19, la cual generó crisis mundial de salud y económica, por tanto, la prioridad es la atención de la pandemia.

La comunicación se convierte en una limitante, el contacto físico no es permitido para disminuir la cantidad de contagios, para conseguir información se puede solamente de manera virtual y no todas las personas pueden conservar su acceso a estas y las jornadas de trabajo tienen variaciones.

4.1.5.1 Entrevista

De acuerdo con la entrevista a la Ing. Méndez: “El impacto se determina mediante un estudio de materialidad, según el cual se identifican aquellos temas que son prioritarios dado el efecto directo o indirecto en la capacidad de la organización para crear, mantener o distribuir valor económico, ambiental y social para sí misma, sus interesados y la sociedad en general”. (M. Méndez, RS y su aporte al desarrollo local, 22 de mayo del 2020).

4.1.5.2 Evaluación de desempeño.

Según el informe de sostenibilidad 2020, el trabajo de campo y con las partes interesadas se limitó por la pandemia, pero para el ESPH el compromiso que se tiene con RS es de gran importancia y mantienen su compromiso mediante otras líneas de acción.

Para el mes de febrero se reconoce a la ESPH por haber cumplido con el Programa Carbono Neutralidad, en julio recibe un reconocimiento por la preparación y manejo para enfrentar situaciones de crisis (pandemia por COVID-19) y para el mes de agosto el MINAE otorga la Excelencia Ambiental a la empresa.

Tabla 4 Cuadro comparativo de los Planes Anuales de RS

Planes de Trabajo de RS	Población a la que están dirigidos	Actores Sociales	Formulación, gestión e implementación	Resultados	Oportunidades de mejora
2016	Cliente externo e interno, comunidad interna y externa.	Comité de Responsabilidad Social, Unidad Estratégica de Negocio UEN, Comité de Ética, proveedores, contraloría de servicios, consumidores, departamento de mercadeo, departamento de comunicación, SySO, supervisores, gestión de calidad, recursos humanos.	Bajo el marco del Plan Estratégico 2015-2024, el cual se divide en temas estratégicos. Dividido en Actividades principales y cada actividad tenía tareas programadas.	Cada responsable a cargo responde al avance de cada actividad. Una minoría de las actividades quedó incompleta o a un 50 % o 30 % sin informe del resultado.	Mantener un orden en temas estratégicos. Resultados inconclusos sin evidencia.
2017	Funcionarios, comunidad externa e interna de ESPH, estudiantes del MEP, consumidores de Café Britt	Comité de RS ESPH, trabajadores de la empresa ESPH, MEP, Jefaturas de UEN, Café Britt, Proveeduría, Gobierno, Accionistas, Medios de comunicación, comité de RS de UEN, patrocinadores,	Dividido en temas estratégicos. Las prioridades empresariales se contemplan desde cuatro perspectivas generales y diferentes temas estratégicos, que van de la mano con aspectos de calidad y continuidad.	Tendencias relevantes para la empresa, estas fueron identificadas por medio de un análisis del contexto. Se muestra la ejecución acumulada del plan estratégico, que es de un 15 %, con base en las métricas y seguimiento dado por el área de Planificación institucional.	Las capacitaciones son continuas año con año, diversificar y dinamizar estas, para los colaboradores más antiguos, evitando el aburrimiento y que los mismos se cierren a los nuevos acontecimientos.

Planes de Trabajo de RS	Población a la que están dirigidos	Actores Sociales	Formulación, gestión e implementación	Resultados	Oportunidades de mejora
2018	Cliente interno, cliente externo, proveedores y líderes comunales	MINAE, AED, ODS de la ONU, SCM Proceso servicio al cliente y mercadeo, Cliente externo, PI partes interesadas, comité de responsabilidad social, unidad ambiental y determinados colaboradores de la empresa.	Se trabaja en temas estratégicos con mayor énfasis en las PI. Continuidad a proyectos de años anteriores. Cumplir actividades en tiempos establecidos.	Actividades cumplidas en un 100 %. Resultados para toda la población en el informe de sostenibilidad 2018.	Algunas actividades quedan sin su respectiva observación.
2019	Trabajadores de la ESPH, Comité de RSE de ESPH, Comisión de inclusión, proveedores, cliente, organizaciones aliadas, medios de comunicación	La AED, ESPH, Asociación de Empleados, Comité de RSE de ESPH, Comisión de Integración. clientes, a los gobiernos locales, a los reguladores y otras instituciones, proveedores, a las organizaciones comunales y a todas las partes interesadas.	Desarrollados por tema estratégicos con personal responsable de cumplir para cumplir las metas.	Todos los involucrados tienen conocimiento de las políticas y procedimientos anticorrupción de la ESPH y han recibido capacitación sobre temas anticorrupción, pérdidas económicas dentro de la perspectiva formación y crecimiento. La misma implica el trabajo continuo para generar espacios de aprendizaje de forma que contribuya al cumplimiento del plan estratégico institucional y aportar para que la empresa cuente con recurso humano competente para su fortalecimiento y competencia.	Capacitaciones acordes a las necesidades, implementando mayor dinamismo. Apropiar de valores a los trabajadores para evitar los casos de corrupción y despidos.

Planes de Trabajo de RS	Población a la que están dirigidos	Actores Sociales	Formulación, gestión e implementación	Resultados	Oportunidades de mejora
2020	Clientes, comunidad, gobierno, otros grupos de interés, proveedores y público interno.	SICOP, AED, asociación solidaria, comité de responsabilidad social, gestión y desarrollo urbano, planificación, subgerencia, comunicación interna y comunicación externa.	Línea de objetivos estratégicos. Se realizó reestructuración en base al estudio de intereses y expectativas de los grupos de interés.	Un responsable define como se realizará la actividad, cuándo lo hará y responderá al estado de esta. Estas actividades pueden variar por la situación país.	¿Funciona medir por impacto las actividades? Situación dependerá de la situación país y el manejo que haga el ESPH de sus recursos y prioridades.

Nota. Elaboración propia, con información suministrada por ESPH (2020)

4.2 Conocer la percepción de actores sociales vinculados con las estrategias de implementación de los programas, respecto a su aporte al desarrollo local.

Para la elaboración de este punto, fue necesaria la aplicación de un instrumento a las partes interesadas, así les llaman a los actores sociales en la ESPH, por la coherencia con la ISO 26000.

Determinar que la muestra por usar es una a conveniencia, esto quiere decir, que se eligen las unidades o elementos que estén disponibles para trabajar, desde el tema de la pandemia, hasta con los elementos metódicos, que son más fáciles de conseguir, como lo describe el señor Gómez Barrantes (2014) en su libro Elementos de estadística descriptiva, donde recalca que “una muestra a conveniencia y con el juicio de un experto, que posea un buen conocimiento y el apoyo de las partes interesadas, la investigación será una muestra representativa y mayormente acertada en el proceso”.

Por tanto, se aplicaron dos cuestionarios por segmento, para acogerse a una muestra por conveniencia y así obtener resultados de manera pronta y oportuna.

Por lo tanto, según la ESPH, la división de las partes interesadas se compone por los siguientes:

- 1) Cliente.
- 2) Público interno.
- 3) Proveedores y contratistas.
- 4) Gobierno.

- 5) Comunidad.
- 6) Junta directiva.
- 7) Medios de comunicación.
- 8) Otros grupos de interés (competidores, beneficiarios PSA, subsidiarias, centros educativos, comunidad académica, ONGs, instituciones de beneficencia, sindicatos, Cámara de industrias, comités de deporte, Gestores ambientales de las municipalidades, Benemérito Cuerpo de Bomberos, Cruz Roja).

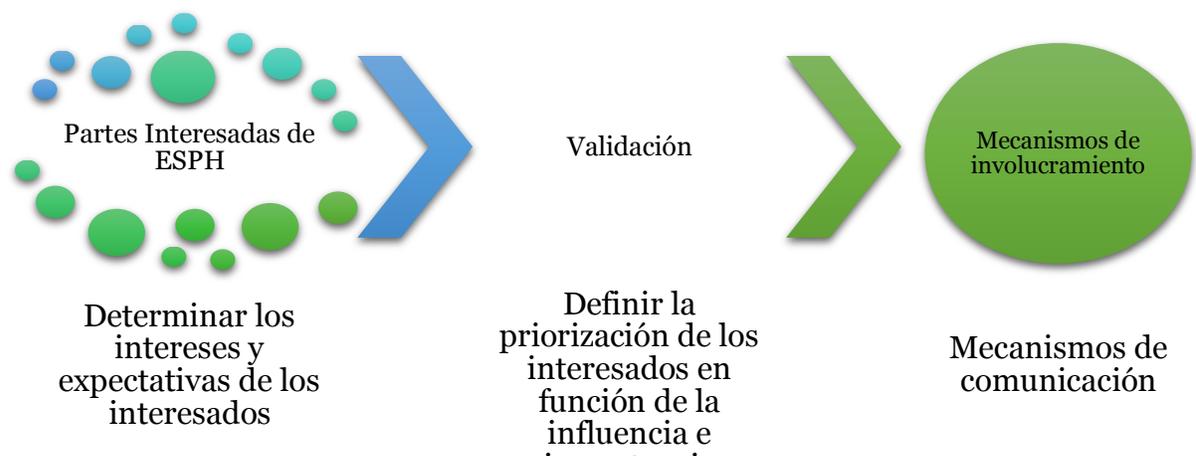
La ESPH realiza operaciones en todo Costa Rica, sin embargo, se entiende por operación local, la realizada en la provincia de Heredia, donde se prestan y gestionan la mayor cantidad de sus servicios

En la ESPH están comprometidos con la satisfacción de los clientes y demás partes interesadas, mediante el cumplimiento de los requisitos legales aplicables y la mejora continua en los servicios de energía eléctrica, alumbrado público, agua potable, hidrantes, alcantarillado sanitario y telecomunicaciones.

El alcance del Sistema de Gestión Integrado incluye todas las actividades y procesos relacionados con la comercialización y prestación de servicios: distribución de agua potable, mantenimiento de tomas públicas o hidrantes, producción y distribución de energía eléctrica, servicio de alumbrado público, recolección y tratamiento de aguas residuales y servicio de infocomunicaciones. Para determinar el alcance, la organización tiene en cuenta los requisitos legales y otros requisitos de los actores sociales identificados.

Lo anterior describió el proceso de identificación y priorización de grupos de interés. lo cual se detalla en el proceso de procesos de mejores medidas de participación de los grupos de interés. y evitar que los intereses y expectativas de las partes interesadas se vean afectados. por decisiones y/o actividades de la organización, se detalla en la siguiente figura:

Ilustración 2 Involucramiento de las partes interesadas



Nota. Elaboración propia con información del Informe de Sostenibilidad de la ESPH (2022)

Como parte de este principio, en el tema de Formación, la ESPH, realiza un trabajo orientado a garantizar que los colaboradores adquieran los conocimientos y habilidades que se requieren para el adecuado desarrollo de su trabajo.

La ESPH cuenta con un Código de Ética, que regula el comportamiento de los trabajadores y código de ética para proveedores. También tiene lineamientos en materia de Derechos Humanos y trabaja en el marco de la Responsabilidad Social por el respeto por los principios del Pacto Global.

Como empresa socialmente responsable, entienden la trascendencia del respeto y la promoción de los Derechos Humanos, como una parte fundamental para las buenas prácticas de la responsabilidad social, tiene relación vinculante con todas las partes interesadas, socios, proveedores, trabajadores, clientes y la sociedad en general.

En el caso de los proveedores de la ESPH, aunque estos no sean responsabilidad directa de la empresa, se tiene consciencia del impacto de estos con la responsabilidad social, por ello para estos también se abrió un espacio de información con temas relacionados con la ética y al respeto por los derechos humanos, esto como una medida para evitar situaciones de abusos o prácticas injustas a sus trabajadores directos y poder promover en ellos el cumplimiento de los DDHH.

Como parte del contexto de sostenibilidad, el proceso de debida diligencia considera los resultados comparativos de desempeño de sostenibilidad de la organización en relación con otras organizaciones, mediante la participación anual en el proceso de autoevaluación. Además, la debida diligencia consta de un proceso exhaustivo y proactivo para identificar los impactos negativos reales y potenciales de carácter social, ambiental y económico de las decisiones y actividades de la organización; este proceso cumple con los requisitos de la norma nacional INTE 35-01-01 y es evaluado periódicamente por un organismo de tercera parte.

A continuación, se presentará la tabla comparativa con los datos recolectados por medio de la encuesta, a la población previamente seleccionada:

Tabla 5 Cuadro comparativo de la información recopilada del instrumento aplicado a la muestra seleccionada

Datos solicitados	Información recopilada
Para la realización del instrumento se solicita a dos personas por segmento	Clientes, público interno, proveedores y contratistas, gobierno, comunidad, junta directiva, medios de comunicación y por último los grupos de interés como fue los bomberos y la Cruz Roja.
De primera entrada se verifica el conocimiento de los actores involucrados (los mencionados en la columna derecha) sobre los programas de responsabilidad social de la ESPH.	El instrumento arroja información de un 60 % (12 personas encuestadas) de la población que conoce de estos programas, de la actividad que realiza la ESPH, en las diferentes áreas que lo desenvuelven, sin embargo, existe una población que lo desconoce por completo, son diferentes contratistas, proveedores y otras personas de la comunidad que no tienen cercanía con la empresa en cuestión.
Respecto a lo que se refiere como participación de los actores en los programas de la ESPH.	Los resultados obtenidos, son poco más del 50 % (10 personas) de la participación de los actores interesados, se observa que, así como conocen de los programas, las personas también se informan sobre ellos y además reciben información de estos desde la ESPH.
Para saber la percepción de los actores con relación a los programas de responsabilidad social de la empresa de Servicio Públicos de Heredia, indican que:	<ul style="list-style-type: none"> ● Los programas son de gran importancia para la ESPH dado que responden al enfoque de desarrollo sostenible en que tiene su base la estrategia y propósito empresarial. ● Son acorde a los objetivos establecidos por la ESPH, aprovechando todos los vínculos que se tiene con la comunidad por parte de los diferentes negocios como lo son Agua Potable, Agua Residual, Energía y Telecomunicaciones. ● Hubo dos personas que opinaron que eran óptimos, para el desarrollo local ● Ayudan a mantener el orden y la limpieza de las comunidades donde se desarrollan y apoyan a sus habitantes
Los temas que trabaja la ESPH en sus programas de responsabilidad social, según percepción de los actores son:	Derechos humanos, prácticas laborales, prevención de la discriminación, medio ambiente, relaciones con partes interesadas, prevención de la corrupción, ética empresarial, ayuda en iniciativas a partes interesadas, como proyectos propios de la ESPH para ayudar en las áreas de impacto de los negocios, desde la parte ambiental, hasta la social, asimismo los económicos
Los actores se considera parte de los programas en que ha participado	Los participantes, que conocen sobre los programas y sus temas, mencionan que sí se sienten parte de los programas, además de que un porcentaje del programa se coordina en su respectivo departamento. De igual forma, han hecho propuestas según el campo de experiencia de cada una de las áreas y son tomados en cuenta.

Datos solicitados	Información recopilada
<p>En base con la opinión sobre las estrategias que utiliza la ESPH para realizar sus planes de Responsabilidad Social y comunicarnos a la población, las respuestas se centraron en:</p>	<p>Las estrategias utilizadas por la ESPH son adecuadas, porque toma en consideración la opinión y expectativas de las partes interesadas y la planificación de la comunicación se realiza considerando elementos de involucramiento de los grupos de interés.</p> <p>Un porcentaje pequeño menciona que las estrategias no las conoce y no son suficientes, pero en su mayoría son las personas que solamente pagan los servicios y no han tenido contacto con los planes estratégicos.</p>
<p>Otro punto sobre opinión es el aporte al desarrollo de la comunidad que genera la ESPH con sus programas de RSE</p>	<p>Para este apartado destacamos que un 80 % (14 personas de los entrevistados) considera que la ESPH si genera un aporte al desarrollo, siendo la comunidad un grupo de interés de relevancia y prioridad, esto por la naturaleza de los servicios que presta que son esenciales y vitales para la calidad de vida no sólo de los clientes sino también de las comunidades en general. La ESPH cuenta con programas de sostenibilidad alineados a los objetivos de desarrollo sostenible con aporte positivo directo a las comunidades y zonas servidas.</p> <p>El otro 20 %, o sea, 2 interesados, considera que sí se debe mejorar en varios aspectos, mencionan la educación ambiental en edades tempranas.</p>

Nota. Elaboración propia, con información suministrada por los actores sociales de la ESPH. (2022)

Finalmente, ante la situación que enfrentó el país para el año 2020, se hicieron recomendaciones para minimizar la posibilidad de contagios de origen laboral y fortalecer la continuidad operativa, tales como: reducción de aforos en oficinas y comedores, promoción del teletrabajo, suspensión de capacitaciones y reuniones presenciales, uso obligatorio de cubre bocas dentro de las instalaciones, suspensión temporal de la marca, reacomodo y señalización de comedores, entre otros.

4.3 Determinar los aportes al desarrollo local del programa de responsabilidad social empresarial de la ESPH

En el siglo XXI, el desarrollo local coloca al ser humano como actor y protagonista de su propio desarrollo, tomando en cuenta la historia, el pasado que nos hizo llegar hasta donde estamos, una memoria colectiva que ayuda al enfoque en el presente y trabajar por un futuro. Esto lleva a la creación de políticas, planes, proyectos y programas que se enfocan en alcanzar los objetivos con una participación colectiva.

Determinar las contribuciones al desarrollo local en la presente investigación permite focalizar los efectos de los programas de responsabilidad social de la ESPH en la comunidad con base en sus objetivos establecidos en el plan estratégico y conocer si pueden ampliarse con oportunidades de mejora.

Para conocer sobre ellos se realizó un análisis de los programas de responsabilidad social, tanto en lo teórico como en la práctica, esto permitió observar dichos aportes al desarrollo local y a su vez conocer la percepción de las partes interesadas por medio de la metodología aplicada, entrevista, análisis documental y la observación.

A su vez se definirán por medio de los temas presentes en los programas de responsabilidad social de los años en estudio, los cuales se enfocan en las aristas económicas, sociales y ambientales, tratando de abordar todos los temas de relevancia en la sociedad actual.

4.3.1 Gobernanza.

El concepto de gobernanza inició a finales del del siglo XX, si bien, no se considera que exista un concepto definitivo, muchos de sus exponentes concuerdan en que la gobernanza es una forma de alcanzar el desarrollo social y fortalecimiento de las organizaciones. Para la ESPH la gobernanza permite tener sostenibilidad financiera, cumpliendo con ética sus procesos logrando un mejor desempeño de la responsabilidad social mediante la mitigación, identificación y control de los impactos, bajo esta idea se determinarán los aportes.

- 4.3.1.1 Sistema de Gestión Integrada: Al cumplir con las normas ISO 9001:2015, OHSAS 18001: 2009, ISO 14001:2015 e INTE 35-01-01:2012, toda la población que recibe el servicio de agua y electricidad, tiene garantizada agua potable, mantenimiento de hidrantes, generación y distribución de energía eléctrica, servicio de alumbrado público, servicio de recolección y tratamiento de aguas residuales, lo anterior genera bienestar social, permitiendo que las partes interesadas pueda realizar sus actividades diarias, en sus casas, centros de estudio, empresas o instituciones.
- 4.3.1.2 Canon Ambiental de Vertidos: El Ministerio de Ambiente y Energía realizó un concurso, el cual ganó la ESPH, el premio son fondos para trabajar en las

obras del proyecto de saneamiento ambiental. Lo anterior es un aporte para el desarrollo local porque permite disminuir los factores de riesgo que afectan la calidad de vida de los ciudadanos.

- 4.3.1.3 Es importante destacar que a nivel de gobierno la ESPH es conocida porque logra mantener reconocimientos como el cumplimiento con el Programa Carbono Neutralidad y la Excelencia Ambiental a la empresa. Lo anterior permite que ministerios, instituciones y empresas tomen a la ESPH como ejemplo por seguir, tomando en cuenta la población con la cual trabaja y los lugares.

4.3.2 Medio Ambiente.

En los últimos años, la protección del medio ambiente se convirtió en un tema de gran importancia a nivel mundial y local, siendo parte importante para el desarrollo, para la ESPH es de suma relevancia, ya que los servicios que brindan dependen de los recursos naturales, por tanto, el desempeño ambiental de la organización se mide mediante la prevención, control y reducción de los impactos ambientales. Los aportes al desarrollo local sobre este tema son:

Tabla 6 Aportes para el desarrollo local

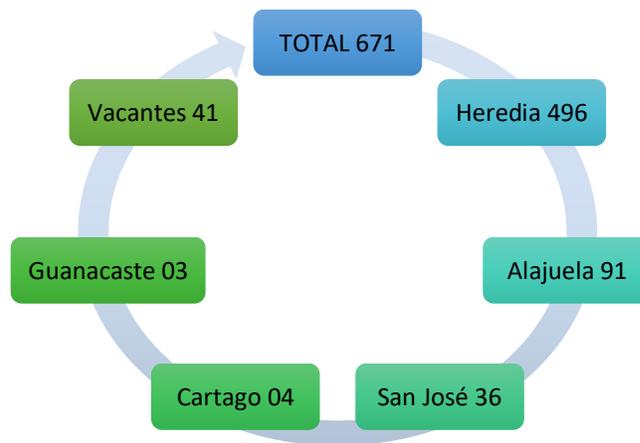
Acción	Aporte para el desarrollo local
Formación y sensibilización ambiental de colaboradores.	Formar a los colaboradores en educación ambiental aumenta el conocimiento sobre temáticas y los problemas ambientales. Los colaboradores son ciudadanos, que viven en la comunidad, por ende, tienen herramientas necesarias para tomar decisiones y formar parte del desarrollo local.
Ahorro empresarial (energía, combustible, papel, agua).	Positivo para la protección del medioambiente, en este caso el ambiente en el que se encuentra la comunidad.
Programa de conservación de microcuencas (pro-cuencas).	Proteger las cuencas asegura que la comunidad tenga garantizada agua potable, esto permite seguir con los trabajos cotidianos, manteniendo el desarrollo y garantizando una economía equilibrada.
Gestión de residuos.	Permite proteger los recursos naturales locales. Los cuales forman parte de la economía local.
Gestión de productos químicos.	Las medidas y acciones para monitorear y controlar los productos químicos permiten cuidar el medio ambiente, además de generar empleo para personas de la comunidad que encargan de estos procesos.
Educación ambiental dirigido a clientes externos.	El cliente externo es el consumidor de los servicios, capacitarlo en educación ambiental permite que se pueda reconstruir la relación entre la sociedad, los ciudadanos, la economía y el medio ambiente con el fin de tener desarrollo sostenible en la comunidad.

Nota. Elaboración propia (2022)

4.3.3 Empleo.

Las políticas de contratación de la ESPH son inclusivas, los puestos están abiertos para todo tipo de sexo, edad y se debe cumplir con un porcentaje de contratación de personas con discapacidad.

Ilustración 3 Contratación de la ESPH 2016-2020



Nota. Elaboración propia (2022)

En la figura anterior se muestran las contrataciones totales del año 2016 al año 2020, con un total de 671 colaboradores. El desarrollo local está acompañado de una economía activa, en crecimiento, la ESPH es significativa para la comunidad herediana, al tener sus edificios en la provincia de Heredia asegurando la mayoría de los empleos para los locales. Lo anterior es parte del desarrollo local porque al generar empleo también se genera consumo y estabilidad económica, la cual beneficia a la comunidad directa e indirectamente.

4.3.4 Infraestructura pública.

Como parte del programa de infraestructura pública de la Municipalidad de Heredia, cuyo objetivo es cumplir con las necesidades de la población Heredia, la ESPH trabajó en conjunto con la empresa de Acueductos y Alcantarillados (AYA), realizando la construcción de cordón, caño y alcantarillado vial con el fin de prevenir inundaciones que pueden afectar la comunidad y fomentar el desarrollo vial de la misma.

4.3.5 Seguridad ciudadana.

El desarrollo local debe tener consigo seguridad ciudadana, con el fin de fortalecer este punto, como estrategia, la empresa impulsa mecanismos digitales para proteger a los habitantes de la comunidad herediana, cámaras que graban 24/7 puntos estratégicos con el fin de proteger e incentivar la seguridad.

4.4 Identificar las oportunidades de mejora de los proyectos de responsabilidad social de la ESPH para contribuir al desarrollo local.

La ESPH es una empresa sólida, que del año 2016 al actual se encuentra en busca de la excelencia por el cumplimiento de los programas de responsabilidad social. Sin embargo, al realizar el estudio sobre sus programas y conocimiento de estos, se encontraron oportunidades de mejora.

La formulación de los programas fue evolucionando con los años, tanto en fondo como en la forma del proyecto, pasó de un Excel a un programa que explica los objetivos y las metas, además de involucrar no solo a departamentos específicos si no a las partes interesadas de la empresa, pero sigue existiendo una brecha entre la empresa y el cliente, esto lo muestra la encuesta realizada, ya que los clientes al no conocer los programas no se pueden involucrar y no se sienten parte del desarrollo.

Esto hace que el desarrollo no llegue a toda la población, de manera que se debe gestionar el cómo llegar a los clientes que es la población más grande, logrando que la información y los proyectos lleguen a todos los clientes. De esta manera la empresa lograría maximizar sus resultados y siendo no solo un ejemplo a nivel local y nacional (que ya lo es) si no a nivel internacional.

Sobre las prácticas laborales, si bien, existe un código de ética y se tiene representación en las mesas de trabajo como de Derechos del Niño e implementación de programas, no se trabaja constantemente con las Asociaciones de Desarrollo y grupos organizados de vecinos que son un eje fundamental para el alcance de objetivos en el desarrollo local.

Con respecto a los consumidores y proveedores se debe realizar una evaluación periódica para mantener mecanismos de diálogo, conocer su perspectiva de las acciones que realiza la ESPH con el fin de encontrar las oportunidades de mejora como un todo.

En la entrevista se encuentra que muchos de los entrevistados conocen sobre las charlas y las capacitaciones que brinda la ESPH como parte de sus programas, reconocen que esto genera un impacto en el desarrollo local, pero que tanto en las aristas social, económica y ambiental deberían enfocarse más en las nuevas generaciones, niños de escuelas y colegios.

Durante los primeros años, 2016 y 2017 se encontró que no existía un seguimiento adecuado de los objetivos y metas de los programas, por tanto, el resultado no era el esperado en algunos casos y en otros no había resultados.

Se observa en los siguientes años que hay un desarrollo diferente de los objetivos , se tiene responsables y se busca cumplir en tiempos determinados, pero no se analiza los resultados del año anterior para dar seguimiento o fortalecer las nuevas metas anuales.

Tabla 7 Oportunidades de Mejora

Planes de trabajo	Formulación	Oportunidades de mejora
2016	<ul style="list-style-type: none"> Formulación del plan bajo el marco del Plan Estratégico 2015-2024. 	<p>Se debe mantener un orden en los temas estratégicos. Los resultados deben presentar evidencia y una respectiva evaluación.</p>
2017	<ul style="list-style-type: none"> Plan Estratégico 2015-2024. Norma OHSAS 18001:2009. INTE 35 0101 2015 versión ISO 9001 e ISO 14001. 	<p>Las capacitaciones son continuas, por tanto, se deben diversificar y dinamizar. Es necesario dar un seguimiento adecuado a los objetivos y metas de los programas.</p>
2018	<ul style="list-style-type: none"> Plan Estratégico con mayor énfasis en mayor énfasis en las Partes Interesadas PI, que son los clientes, comunidad, accionistas, público interno, proveedores, medios de comunicación, gobierno y otros grupos de interés. 	<p>Todas las actividades deberían tener observaciones y evaluación. Existe un informe de sostenibilidad que permite conocer los resultados del programa, pero la comunidad y clientes no lo conocen, por tanto, podemos buscar estrategias de comunicación.</p>
2019	<ul style="list-style-type: none"> Plan Estratégico 2015-2024. Programa 2019 da énfasis a 5 estándares que son el económico, ambiental, social, mantenimiento y atención de las expectativas de las partes interesadas 	<p>Capacitaciones acordes a las necesidades, implementando mayor dinamismo. Apropiar de valores a los trabajadores para evitar los casos de corrupción y despidos. Puede ampliarse el trabajo y acercamiento con las Asociaciones de Desarrollo y grupos organizados con el fin de mejorar el desarrollo local.</p>
2020	<ul style="list-style-type: none"> Plan Estratégico 2015-2024. Reestructuración del plan en base al estudio de intereses, expectativas de las partes interesadas y el estudio de materialidad. 	<p>Es necesario tener un plan B para los programas de responsabilidad social. Primordialmente, el cliente externo y el cliente interno. Apoyar el sector donde se trabaja.</p>

Nota. Elaboración propia, con información de los planes de la ESPH (2022)

A manera de conclusión para este capítulo se destaca que la RS y la planificación, para lograr un desarrollo local en Heredia son dos conceptos que están cada vinculados. La RS refiere al compromiso de las empresas y organizaciones con el desarrollo sostenible, lo que incluye aspectos económicos, sociales y ambientales. La planificación por su parte proporciona un marco para coordinar los esfuerzos de desarrollo y garantizar que sean sostenibles sus planes, teniendo en cuenta sus características y necesidades, al mismo tiempo que generan beneficios económicos y sociales.

En pro del desarrollo local busca mejorar la calidad de vida de las personas y las comunidades a través de acciones como la creación de empleos, el desarrollo de capacidades, la protección del medio ambiente y la promoción de la equidad social.

Estimular el desarrollo económico local, mediante acciones como la inversión en innovación, la promoción de la competitividad y la atracción de inversiones.

Promover la sostenibilidad ambiental realizando acciones como la reducción de la contaminación, la conservación de los recursos naturales y la promoción de la eficiencia energética.

Para aprovechar al máximo el potencial de la RS y la planificación, sin que este sea un intercambio o transferencia como se ha popularizado, es importante que los actores involucrados trabajen de manera coordinada y que exista un compromiso político para promover estos enfoques, asimismo, generar un desarrollo más sostenible, equitativo y participativo para las comunidades locales del cantón de Heredia.

CAPÍTULO V

PROPUESTA: ESPH: Agentes de cambio comprometidos con la responsabilidad social y la sostenibilidad

5.1 Introducción

Durante el desarrollo del presente TFG, con la modalidad de proyecto, se pretende alcanzar el grado de Licenciatura en la carrera de Planificación Económica y Social, se desarrolla una propuesta estratégica basada primordialmente en la responsabilidad social, los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, los pilares fundamentales de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia y su contribución al desarrollo local.

Tomando en cuenta lo planteado, esta propuesta surge de las comunicaciones presenciales, documentación escrita, información provista por ESPH mediante entrevistas, la observación participante, así como las gráficas creadas exclusivamente para el TFG, los hallazgos y las oportunidades.

Además, como punto de partida ESPH desde su creación hasta la actualidad ha sido la institución referente por sus iniciativas propias y sus esfuerzos en las prácticas de la responsabilidad social y ambientales.

Con base en las oportunidades de mejora encontradas, se establecen tres ejes de acción, liderazgo y toma de decisiones, compromiso ambiental y oportunidades de desarrollo. Estos ejes están compuestos por objetivos específicos y acciones que permiten lograr alcanzar los productos deseados.

La finalidad de está es ofrecer a la ESPH herramientas, actividades establecidas en cada eje que permitan el liderazgo de agentes sociales, que implementen cambios de políticas laborales como el compromiso con la responsabilidad social, el mapeo de oportunidades y también, sean capaces de involucrarse localmente en acciones que reduzcan la huella ecológica, sellando su compromiso sostenible.

5.2 Objetivo General

Formular una propuesta de fortalecimiento para el programa de responsabilidad social de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia desde las oportunidades de mejora encontradas.

5.3 Ejes de acción para la propuesta y la matriz de integración

Un eje es una línea imaginaria que traza el camino que se debe seguir para alcanzar una meta, esto permite priorizar en los campos de acción que tiene como oportunidad de mejora la ESPH, ejecutando con base en los objetivos específicos, acciones, actividades, analizar los recursos y con esto obtener el producto deseado con base en los ejes establecidos, así como los indicadores que facilitarán evidenciar el nivel de avance de los resultados e identificar las debilidades y fortalezas que se van presentando en su ejecución.

Ejes de acción de la propuesta:

1. Liderazgo y toma de decisiones
2. Compromiso ambiental
3. Oportunidades de desarrollo

5.3.1.1 Liderazgo y toma decisiones

En este caso, el ESPH asume el rol de líder activo capaz de fortalecer la estructura organizacional mediante el establecimiento de convenios y vínculos estrechos entre colaboradores, gobiernos, organizaciones no gubernamentales y la población herediana, tomando en cuenta siempre sus antecedentes y logros adquiridos como institución pública.

Tabla 8 Matriz de integración Liderazgo y Toma de decisiones

Objetivo Específico	Grupo meta	Propósito de acción	Actividades	Recursos	Productos	Indicadores
Incluir la responsabilidad social como actividad transversal en los procesos de desarrollo de la población herediana.	Comunidad Herediana.	Trabajar en beneficio de la comunidad. Mejorar la comunicación de la ESPH con la comunidad Herediana.	-Cuatro capacitaciones para emprendedores, dos el primer semestre del año y dos en el segundo semestre. -Promoción del emprendedurismo y la innovación mediante dos ferias de emprendedores, una en junio y otra en diciembre. -Promover la articulación de emprendedores de los diferentes cantones donde acciona la ESPH.	-Espacio físico en el cual se pueden realizar las ferias. -Talento humano para asesorar y capacitar a las personas.	-Ferias para exponer los productos de los emprendedores.	-Dos actividades de capacitación semestrales para 20 emprendedores. -Dos ferias anuales para dar a conocer los productos con 20 emprendedores cada una.

Objetivo Específico	Grupo meta	Propósito de acción	Actividades	Recursos	Productos	Indicadores
Establecer canales de comunicación para diferentes públicos.	Personal de la ESPH. Comunidad Herediana. Empresa privada. Organizaciones gubernamentales	Realizar convenios con empresas privadas que permitan ampliar los canales de comunicación mediante vías como Facebook, correos electrónicos, llamadas telefónicas, vehículo con publicidad sonora con la comunidad. Brindar capacitaciones al personal de la ESPH acordes a las necesidades, implementando mayor dinamismo.	-Reuniones con las empresas que se establezcan los convenios. -Capacitación a los colaboradores de la ESPH sobre los temas de comunicación, liderazgo y gobernanza. -Hacer un estudio general sobre cómo la gente accede o prefiere informarse. -Realizar una estrategia de comunicación	-Recurso humano. -Espacio físico.	-Convenios con la empresa privada. - Empleados capacitados -Estrategia de comunicación	-Tres talleres anuales para los colaboradores (cliente interno), sobre comunicación, gobernanza y liderazgo. -Dos convenios nuevos con empresas privadas que permitan establecer nuevos canales de comunicación. -Estrategia de comunicación elaborada

Nota. Elaboración propia (2022)

5.3.1.2 Compromiso ambiental

La empresa, también cuenta con un firme compromiso en el marco ambiental con acciones como el ahorro de energía, el manejo de residuos sólidos y productos químicos, el programa de Carbono Neutralidad y conservación de microcuencas. Sin olvidar, los esfuerzos en educación ambiental impartidos por medio de capacitaciones al personal, consultoría externa y los heredianos.

Tabla 9 Matriz de integración Compromiso Ambiental

Objetivo Específico	Grupo meta	Propósito de acción	Actividades	Recursos	Productos	Indicadores
Facilitar talleres en pro de medio ambiente a los trabajadores, los proveedores, las entidades gubernamentales, las organizaciones externas y a la población interesada.	Colaboradores. Proveedores. Escuelas, y colegios. Grupos organizados de la comunidad. Una entidad gubernamental en los cantones de Heredia, San Rafael y San Isidro.	Promover una reducción de la huella ecológica, y la conciencia ambiental.	-Realizar talleres relacionados al manejo de residuos y compostaje. -Coordinar capacitaciones con los temas de más relevancia del ambiente para escuelas, colegios y comunidad en general de los cantones de Heredia, San Rafael y San Isidro.	-Espacio físico en el cual se pueden realizar los talleres. -Talento humano para capacitar y realizar talleres. -Presupuesto para material didáctico e incentivar a las escuelas y colegios sobre el manejo de residuos y compostaje	-Dar seguimiento a las personas capacitadas por la Municipalidad de Heredia que tienen composteras -Fomentar la siembra en pequeña escala en los hogares. -Disminuir el impacto ambiental mejorando la descomposición de los productos orgánicos. -Entrenamiento en el ámbito de responsabilidad social y sostenible.	-Seguimiento 10 personas capacitadas en el tema de composteras por la Municipalidad de Heredia. -Un taller cada dos meses (6 en el año).

Objetivo Específico	Grupo meta	Propósito de acción	Actividades	Recursos	Productos	Indicadores
Incentivar la protección de las microcuencas e implementación de las políticas de la ESPH.	Comunidad	Protección de las microcuencas de agua potables encontradas en los cantones de Heredia, San Rafael y San Isidro.	-Reuniones con las empresas privadas que tengan cercanía con las cuencas para llegar a acuerdos de protección. -Talleres informativos para los miembros de la comunidad para conocer las cuencas y como protegerlas.	-Recurso humano. -Espacio físico. -Material didáctico.	-Conservación de las microcuencas hidrográficas de Heredia.	-Dos talleres anuales sobre la protección de las cuencas en las oficinas de la ESPH. -Una reunión semestral con las empresas que se pretende trabajar.

Nota. Elaboración propia (2022)

5.3.1.3 Oportunidades de desarrollo

La sólida creación de alianzas cooperativas que favorezcan la generación de nuevos empleos en el sector público y privado, siempre relacionadas con el marco de responsabilidad social y buenas prácticas sostenibles, beneficiando el empleo local, reduciendo la inequidad, erradicando la corrupción y prácticas ilegales.

Tabla 10 Matriz de Integración Oportunidades de Desarrollo

Objetivo Específico	Grupo meta	Propósito de acción	Actividades	Recursos	Productos	Indicadores
Fomentar los lineamientos de la responsabilidad social, capacitando a los colaboradores y proveedores de la ESPH.	Personal de la ESPH. Clientes externos y proveedores. Gobierno y ONGS.	Establecer una nueva normativa con referencia en el Código de Ética empresarial. Capacitar a los colaboradores y proveedores para que sean canales de información sobre el tema para la comunidad.	-Reuniones periódicas para la inclusión de términos referentes actuales en la nueva normativa. -Licitaciones de productos amigables con el ambiente.	-Espacio físico. -Talento humano. -Presupuesto para alimentación en las reuniones.	-Creación de la nueva normativa empresarial. -Utilización de productos amigables con el medio ambiente.	-Una nueva normativa con los estándares más actualizados sobre responsabilidad social. -Tres actividades de capacitación anuales sobre la responsabilidad social para colaboradores y proveedores. -Incremento un 10 % el uso de productos amigables con el ambiente.

Objetivo Específico	Grupo meta	Propósito de acción	Actividades	Recursos	Productos	Indicadores
Crear oportunidades laborales en conjunto con las empresas del sector privado con las cuales se tiene un convenio.	Clientes externos y proveedores. Empresa privada. Personal de la ESPH.	-Establecer alianzas con empresas privadas con el fin de crear una bolsa de empleo y que todo ciudadano de la provincia de Heredia pueda acceder. -Proporcionar becas totales o porcentuales para que sus colaboradores puedan estudiar inglés.	-Coordinación entre los departamentos de informática y recursos humanos para crear una bolsa de empleo que incluya las empresas privadas con las cuales se tiene convenios. -Tres reuniones para crear un programa. -Convenios con institutos que brinden cursos o capacitaciones en temas de administración, ambiente e idiomas, etc	-Espacio físico. -Talento humano. -Convenios con las empresas privadas.	-Creación de bolsa de empleo. -Becas para colaboradores.	-Visitas al sitio web de la bolsa de empleo, aproximadamente 10 diarias. -Participación de 3 empresas nuevas por semestre en la bolsa de empleo. -Dos becas al año completas en algún tema para fortalecer habilidades y conocimientos, siendo de utilidad para el personal. -Dos becas al año del 50 % para completar conocimiento y habilidades del personal

Nota. Elaboración propia (2022)

5.4 Diseño de Mecanismo

La estrategia propone un proceso de fortalecimiento organizacional que aborde la revisión, redacción y diseño de mecanismos y sus consiguientes indicadores con el propósito de mejorar la relación, comunicación y transparencia con y desde sus partes interesadas. Esto por cuanto se definió una de las debilidades consistentes halladas tras la aplicación de la autoevaluación y de la priorización de temas materiales.

5.4.1 Definición de mecanismo de FODA-MECA

Ilustración 4 FODA-MECA



Nota. Elaboración propia (2022)

El análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), es una herramienta que permite conocer la situación actual en que se encuentra una organización o empresa, obteniendo un diagnóstico preciso que permita tomar decisiones con eficacia en función de ello, el creador de la matriz FODA fue Albert S. Humphrey en 1926.

Fortalezas: son las capacidades especiales con que cuenta la empresa, y que le permite tener una posición privilegiada frente a la competencia. Recursos que se controlan, capacidades y habilidades que se poseen, actividades que se desarrollan positivamente, etc.

Oportunidades: son aquellos factores que resultan positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la empresa, y que permiten obtener ventajas competitivas.

Debilidades: son aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia, recursos de los que se carece, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente, etc.

Amenazas: son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atender incluso contra la permanencia de la organización.

El Análisis MECA (Corregir, Afrontar, Mantener, Explotar), es una metodología suplementaria a la del Análisis FODA, en donde se definen las acciones a implementar según los aspectos hallados en el diagnóstico obtenido con anterioridad, a partir de la matriz FODA.

Mantener las fortalezas: Tomar medidas para evitar perder las fortalezas. El objetivo es mantener los puntos fuertes y fortalecerlos para que sigan siendo una ventaja competitiva en el futuro.

Explorar/Explotar las oportunidades: Crear estrategias y planificar acciones para convertir las oportunidades en futuras fortalezas.

Corregir las debilidades: Hacer que desaparezcan las debilidades. Para ello se debe tomar medidas para que dejen de existir, o para que dejen de afectar negativamente.

Afrontar las amenazas: Evitar que las amenazas se conviertan en debilidades. Para ello se debe tomar medidas para responder a cada una de ellas (evitar que un riesgo suceda, reducir su impacto, actuar para que desaparezca).

Tabla 111 Matriz para el mecanismo FODA-MECA

Objetivo Específico	Grupo meta	Propósito de acción	Actividades	Recursos	Productos	Indicadores
Implementar el mecanismo FODA MECA	Comunidad Heredia	Validar cumplimiento de las acciones	-Implementación de capacitaciones. -Realizar los talleres informativos. -Incentivar la participación ciudadana. -Establecer una línea de comunicación para abordar la mayor cantidad de personas y que estas se involucren en el desarrollo de las reuniones. Realizar el diagnóstico FODA Realizar el análisis MECA Realizar rendición de cuentas y socializar resultados.	-Recurso Humano -Espacio físico	Mecanismo FODA-MECA como aporte para formular la nueva estrategia.	Mecanismo FODA-MECA elaborado y ejecutado

Nota. Elaboración propia (2022)

5.5 Implementación de la Propuesta de Responsabilidad Social y Sostenible

El diseño de la estrategia de responsabilidad social y sostenibilidad para ESPH se ejecutará en un plazo de tres años, tiempo en el cual la empresa podrá implementar una serie de acciones indispensables para dar la cara a nuevos desafíos en responsabilidad social y sostenibilidad a lo largo de los años.

5.5.1 Programación por años

5.5.1.1 PRIMER AÑO Nuevas normativas, diseño de planes para el emprendedurismo y los talleres ambientales

Para el primer año se propone un proceso de co-creación y la actualización de las normativas institucionales de ESPH, además, estas deben tener los ejes fundamentales de la responsabilidad social, sostenibilidad e incluyan la terminología sobre ética, inclusividad y derechos humanos.

Por lo que se busca en la organización el fortalecimiento interno de valores y principios o un cambio de actitudes positivas en sus miembros del equipo y le da valor agregado al lugar.

Además, el ESPH buscará formarse en los temas de sensibilización y estrategias sostenibles para la construcción de un plan que conjunto sus talleres promueva también, prácticas que mejoren el uso racional de los recursos. Más adelante, se diseñará el plan piloto para la inclusión de la comunidad en los procesos de gobernanza y liderazgo, dando pie a trabajar con la municipalidad, organizaciones locales, universidades estatales y otros organismos.

5.5.1.2 SEGUNDO AÑO: Implementación de capacitaciones en emprendedurismo y sensibilización

Durante este lapso, ESPH pondrá en práctica todos los recursos y capacitaciones adquiridas el anterior año, el marco ambiental y responsabilidad social, necesarios para

una adecuada propuesta, esto con el propósito de que la organización reformule sus normativas y aplique las nuevas normativas inmediatamente.

A principios de año, la empresa empezará a buscar a las personas o las organizaciones interesadas en las capacitaciones y los talleres, luego, serán impartidos a partir de junio-julio, para entregar evidencias de los resultados a finales de noviembre.

5.5.1.3 TERCER AÑO: Clausura y rendición de cuentas

En la clausura se analiza el trabajo realizado con base en la propuesta, se debe ejecutar un diagnóstico con la herramienta FODA y un análisis MECA en el cual se pueda identificar las acciones que permitan mejorar las fortalezas que presenta la empresa en el desarrollo de la propuesta, explorar las oportunidades que permiten el crecimiento, contrarrestar las debilidades reconociendo y trabajando en ellas, afrontar las amenazas presentes y futuras.

Para el primer trimestre del año se debe buscar representantes de las partes interesadas de la ESPH que participen en una línea de talleres que se realizarán en el tercer semestre del año con el fin de conocer los resultados del diagnóstico por realizar y poder utilizarlo en la rendición de cuentas. Se recomienda realizar tres talleres de trabajo con las personas seleccionadas.

En el Taller I se realiza el FODA y el MECA, el Taller II con base en lo obtenido en el primero, se definen las líneas estratégicas y las metas e indicadores bajo los ejes y acciones de la propuesta, en el Taller III se realiza la identificación y valoración de los riesgos que pudieron o no obstaculizar la propuesta.

Lo anterior permite que el resultado pueda ser objetivo, de manera democrática y se presentará en conjunto con la rendición de cuentas, permitiendo tener un conocimiento amplio del estado de la propuesta con el fin de fomentar la responsabilidad social y el desarrollo local, siendo un ejemplo para otras empresas.

5.6 Seguimiento y evaluación de la propuesta

El seguimiento y evaluación es una de las etapas esenciales en todo proceso de planificación, debido a que permite evidenciar el nivel de avance de los resultados e identificar las debilidades y fortalezas que se van presentando en su ejecución. Para llevarla a cabo se debe seguir cada una de las pautas que se muestran en la matriz de cada eje, que se mostraron anteriormente.

La ESPH será la encargada principal de velar por el cumplimiento de la estratégica e ir controlando los resultados. Se recomienda que cada ente involucrado elabore un instrumento para el seguimiento y evaluación de la propuesta a lo interno de la institución, para lo cual se propone efectuarse según sea la prioridad, a continuación, dos tablas según necesidades:

Tabla 122 Matriz de seguimiento bimestral o semestral de la propuesta

Eje por ejecutar	Actividad	Fecha inicio	Fecha finalización	Responsable	Observación

Nota. Elaboración propia (2022)

Tabla 133 Matriz según necesidad de la propuesta

Eje de acción	Actividad	Avance de acción	de Modificación de pendientes	Limitantes	Observación

Nota. Elaboración propia (2022)

Es importante mencionar que se recomienda que se asigne a un responsable del seguimiento para que reproduzca las matrices y las comparta. Asimismo, puede apoyarse de medios de verificación como listas de asistencia, minutas y fotos.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES GENERALES

- La Empresa de Servicios Públicos de Heredia trabaja sus programas de Responsabilidad Social bajo un plan estratégico, en este caso el Plan Estratégico 2015-2024, para mantener una línea estratégica, estableciendo los temas de los cuales nacen los objetivos y metas, asimismo la empresa cumple con las normas internacionales como la OHSAS 18001:2009, INTE 35 0101 2015 versión ISO 9001 e ISO 14001 además de varios reconocimientos a nivel nacional como el cumplimiento del Programa Carbono Neutralidad, preparación y manejo para enfrentar situaciones de crisis (pandemia por COVID-19) y la Excelencia Ambiental a la empresa.
- Cuando los objetivos del plan no tienen encargados, no se involucra a los colaboradores sobre el tema y no existe una forma de evaluación, no hay orden de desarrollo y los resultados quedan inconclusos. La anterior situación presente en los años 2016 y 2017, por tanto, a partir del 2018 los programas tienen mayor énfasis en las partes interesadas, encargados específicos para el cumplimiento de los objetivos. A partir el 2018 se da continuidad a los objetivos, pero en el 2019 se realiza un estudio de las partes interesadas con el fin de readecuar los objetivos y tener mejores resultados, esto permite readecuar los lineamientos, pero manteniendo la línea estratégica.
- Los aportes al desarrollo local por medio de la ESPH se reconocen en cuatro temas: Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción, además de cumplir con los objetivos de desarrollo sostenible (ODS).

- La promoción de la autoevaluación permite una mejora constante, reconociendo los errores cometidos en los programas y los temas que se rezagan, mediante la información recopilada, se demuestra que con forme pasan los años hay mejor control y manejo de las fuentes informativas, por ello la ESPH está en pro del mejoramiento de funciones y acciones brindando apoyo en sus áreas a las partes interesadas
- La RS no es un cheque de cambio o bien una transferencia a los actores sociales que les afecte de forma directa o indirectamente, sino esta debe ser un tema de calibre respetable y responsable en donde sus involucrados sean los empresarios o bien sus beneficiarios, se sientan identificados y parte del desarrollo que se esté logrando en dicha área.
- La planificación debe ir de la mano del desarrollo local, esto porque es de vital importancia llevar un control y seguimiento del plan estratégico de la empresa, que este plan es la guía y el timón para poder llegar a la meta y así no solo lograr los objetivos, sino que a su vez, los actores logren obtener un poco de lo trabajado para cumplir con el desarrollo y bienestar local de la comunidad en cuestión.

6.2 RECOMENDACIONES GENERALES

1. Se debe trabajar con base en los objetivos estratégicos de la Empresa, bajo la política de Responsabilidad Social y las normas nacionales e internacionales, pero para lograr un verdadero impacto en el desarrollo local se debe conocer la opinión y percepción del cliente interno y externo de la empresa.
2. La Empresa de Servicios Públicos de Heredia, con el fin de trabajar en los temas prioritarios con alto impacto en la sociedad, debió realizar los estudios de intereses y expectativas y de materialidad, para darle continuidad a este e ir haciendo mejoras según sea la necesidad.
3. Se debe tomar conciencia de la importancia de la Responsabilidad Social en el marco de la ESPH para el desarrollo y bienestar de sus actores sociales involucrados, esto debería de ser desde la Alta Dirección para brindar procesos de capacitación para sus miembros ya que estos intervienen en el desarrollo de los planes
4. Permitir la asistencia técnica de diferentes especialistas en el área de Universidades de Costa Rica, que sean acorde con las necesidades, para la realización del diseño y desarrollo de los planes y programas de acuerdo con el tema de Responsabilidad social, con el fin de incentivar a la población interna y externa a participar de las actividades y acciones de los planes de responsabilidad social de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia
5. Brindar apoyo a las mipymes y pymes cercanas, o que son parte de la ESPH, para que se formen y la ESPH sea su ejemplo por seguir, tal como ha sido hasta ahora

y galardonada como una empresa con responsabilidad social impecable, por medio de capacitación a las empresas cercanas a la ESPH, como parte de la responsabilidad social y el aporte al desarrollo local.

6. Es de gran importancia seguir trabajando con la responsabilidad social por parte de la ESPH, ya que esta al ser una institución de gran apoyo y aporte a la provincia de Heredia, trabaja con el único soporte vital para el ser humano, que es la fuente hídrica, y cómo esta se ve afectada por los cambios generados por las personas y asimismo por el cambio climático.
7. Incluir incentivos alineados a la RS, como parte de los procesos y estructura de la empresa, para así conseguir integrar más a la población colaboradora de la empresa, aunque se sabe que la responsabilidad social es una parte cultural de las empresas, además es necesario integrar a la gestión a los proveedores y contratistas bajo el parámetro de los planteamientos de la responsabilidad social, ya que esta es una medida clave para controlar una parte significativa de la reputación de la empresa.
8. No es suficiente solo hacer la publicación de los informes de sostenibilidad, hay que tener claro que no todos tienen acceso a esa información, y los expertos que tienen el acceso, les parece irrelevante o insuficiente, por ello se recomienda dar mayor seguimiento, para así concluir de manera eficaz y eficiente el desarrollo de los lineamientos estructurados y establecidos dentro de los planes anuales sobre la responsabilidad social, para el bienestar de sus actores y demás involucrados.

9. Brindar mayor calidad en la publicación de los informes de responsabilidad social, ante la cantidad de información que se publica, ya que la misma tiende a confundir al lector, es importante hacer reportes que indique puntualmente lo que se logró.

REFERENCIAS

Alianza Empresarial para el desarrollo (2018) recuperado de <https://www.aedcr.com/noticias/amcham-reconocio-9-empresas-con-su-premio-responsabilidad-social-en-accion>

Araya Piedra, S; Chacón Herrera, N; Morales Méndez, L; Rojas Alvarado, R. (2017) percepción de los trabajadores en cuanto a la gestión de la Municipalidad de Barva y la Municipalidad de Grecia respecto a la Responsabilidad Social, basada en los aspectos: social, económico, ambiental y las personas (Tesis de licenciatura, Administración en Finanzas. Heredia Costa Rica) Recuperado de Biblioteca Joaquín García Monge

Biblioteca de Alcalá (s.f.). Recuperado de <http://www3.uah.es/bibliotecaformacion/BPOL/FUENTESDEINFORMACION/index.html>

Boisier, S. (2005) ¿Hay espacio para el desarrollo local en la globalización? Revista de la CEPAL. (86), 47-62. Recuperado de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/11068/1/086047062_es.pdf

Bonilla Castro, E; Rodríguez, P. (1997). Más allá del dilema de los métodos. La investigación en ciencia sociales. Santafé de Bogotá. Editorial Norma.

Bridgestone Costa Rica (2019) Historia de Bridgestone Costa Rica. Recuperado de <http://www.bridgestone.com.sv/la-corporaci%C3%B3n-en-el-mundo/bridgestone-costa-rica>

Buonocore, D (1980) Diccionario de Bibliotecología. (2 ed.) Buenos aires, Argentina: Marymar.

Camacho Sandoval, A., Carvajal Barrientos, M. y Rodríguez, B., G. (2019) Propuesta para el diseño de una estrategia de responsabilidad social y sostenibilidad para la Fundación for the Oceans ambiental y las personas (Tesis de maestría, Responsabilidad Social y Sostenibilidad. Heredia Costa Rica) Recuperado de la Biblioteca Joaquín García Monge.

Cavala. (2016). Iniciativa de Sostenibilidad Pacto Mundial - Responsabilidad Social. Recuperado el 07 de abril del 2019 de <http://www.cavala.es/servicios/sistemas-de-gestion/responsabilidad-social/pacto-mundial.html>

CELAC. (2015). Declaración Política de Belén, III Cumbre de Jefas y Jefes de Estado y de Gobierno de la CELAC 201. Recuperado el 07 de abril del 2019 de <http://www.celac2015.go.cr/category/cumbre/documentos/>

CEPAL (2009) Manual de Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público. Recuperado de https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/3/38453/manual_planificacion_estrategica.pdf

CEPAL (2006) Responsabilidad Social Empresarial (RSE) desde la perspectiva de los consumidores. Recuperado de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3543/1/S2006312_es.pdf

Danhke, G. 1. (1989). investigación y comunicación. En C. Fernández-Collado y G. L. Danhke (Eds.). La comunicación humana: Ciencia social (pp. 385-454). México: McGraw-Hill.

Ejemplo de Marco conceptual. Revista Ejemplode.com. Recuperado 08, 2012, de https://www.ejemplode.com/53-conocimientos_basicos/2271-ejemplo_de_marco_conceptual.html

Empresa de servicios públicos de Heredia (2019) Historia de la ESPH. Recuperado de <https://www.esph-sa.com/historia>

Empresa de Servicios Públicos de Heredia. (2017). Informe de sostenibilidad. Recuperado de Informe de Sostenibilidad: https://www.esph-sa.com/sites/default/files/informe_de_sostenibilidad_2017.pdf

Empresa de Servicios Públicos de Heredia. (2019). Informe de sostenibilidad. Recuperado de Empresa de Servicios Públicos de Heredia: <https://www.esph-sa.com/sites/default/files/Informe%20Sostenibilidad%202019-Final.pdf>

Estudio Multisectorial. (2017). Estado de la Responsabilidad Social en Costa Rica. Recuperado el 07 de abril del 2019 de https://drive.google.com/file/d/1UiKTG_p5yxegDfIFpxgfZgxYo7Jji90s/view

García García, E; López Cerdas, L. (2012) Las organizaciones y su realidad en relación con el compromiso que asumen sobre responsabilidad social en términos de lo social, lo económico, lo ambiental y las personas (Tesis de licenciatura,

Administración con Énfasis en Gestión de Recursos Humanos. Heredia, Costa Rica) Recuperado de Biblioteca Joaquín García Monge

Gartner Isaza, L; Cifuentes Patiño, R. (1999). La formación en investigación y la producción investigativa en las unidades académicas de trabajo social colombianas. Manizales. Universidad de Caldas.

Hernández, R., Fernández, C. Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación. Distrito Federal, México. McGraw Hill.

Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica. (01 de noviembre de 2010). INTECO. Guía de responsabilidad social. Costa Rica: INTECO 2010.

Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica. (31 de octubre de 2012). Sistemas de gestión de responsabilidad social. Costa Rica: INTECO 2012.

Juárez, A. (2013). Revisión del concepto de desarrollo local desde una perspectiva territorial. Revista Líder. (23), 9-28. Recuperado de http://ceder.ulagos.cl/lider/images/numeros/23/1.LIDER%2023_Juarez_pp9_28.pdf

La Responsabilidad Social Empresarial. El octágono de responsabilidad social de Costa Rica. Recuperado el 07 de abril de 2019 de <http://klvv-rrhh.blogspot.com/2014/03/el-octagono-de-la-rse-en-costa-rica.html>

Marcó, F., LoGuzzo, H., y Fedl, J. (2016). Introducción a la Gestión y administración en las Organizaciones. Florencio Varela - Buenos Aires: Universidad Nacional Arturo Jauretche.

MEIC (2019) Ministerio de Economía, Industria y Comercio. Recuperado de <https://www.pyme.go.cr/pymecr6.php?id=2>

MEIC. (27 de Junio de 2018). Ministerio de Economía, Industria y Comercio. Recuperado de <https://www.meic.go.cr/meic/comunicado/863/gobierno-presenta-politica-nacional-de-responsabilidad-social-de-costa-rica.php>

Mori Sanchez, M. d. (09 de Octubre de 2009). Universidad de San Martín de Porres. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v15n2/a10v15n2.pdf>

Navarro, J. (11 de abril de 2015). Definición ABC. Recuperado de <https://www.definicionabc.com/economia/sector-privado.php>

Peña, M. (2012). Matriz operacional de la variable y matriz de consistencia. Recuperado el 18 de mayo del 2018 de <http://www.une.edu.pe/diapositivas3-matriz-de-consistencia-19-08-12.pdf>

Pérez Porto, J., y Merino, M. (2015). Definiciones. Recuperado de <https://definicion.de/actores-sociales/>

Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente PNUMA (2008). Documento de apoyo Medio Ambiente. Recuperado de <https://eird.org/pr14/cd/documentos/espanol/Publicacionesrelevantes/Recuperacion/5-Med-Ambiente.pdf>

Pymes Costa Rica (2020). EJES DE LA RSE Recuperado de <https://www.pyme.go.cr/pymecr6.php?id=2>

Rojas Agüero, N; Hernández Sánchez, M; Moncada Centeno, S; Carrera Díaz, S. (2013) Responsabilidad Social Universitaria (Tesis de licenciatura, Relaciones Internacionales con Énfasis en Comercio Internacional. Heredia, Costa Rica). Recuperado de Biblioteca Joaquín García Monge

Saavedra Guzmán, Castro Zea, Restrepo Quintero y Rojas (2001) Planificación del Desarrollo. Fundación Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano.

Sandoval, C. (2014). Métodos y aplicaciones de la planificación regional y local en América Latina. Santiago: CEPAL

Ucha, F. (12 de noviembre de 2008). Definición ABC. Recuperado de <https://www.definicionabc.com/general/estrategia.php>

Ucha, F. (abril de 2009). Definición ABC. Recuperado de <https://www.definicionabc.com/general/publico.php>

Ugalde Binda, N; Balbastre Benavent, F. (2013). Investigación cuantitativa e investigación cualitativa: buscando las ventajas de las diferentes metodologías de investigación. Ciencias Económicas.

UNED (06 JUNIO 2020) Plan operativo anual. Recuperado de

www.uned.ac.cr > viplan > cpqi > poa

Zapparoli, M. (2003). Concepciones teóricas metodológicas sobre investigación. Girasol: Revista de la Escuela de Estudios Generales. 5, 191-198.

ANEXOS

Anexo 1 Elementos de Planificación y Logística

Para conocer cuáles son las actividades que se están realizando para completar el documento actual, se presentan las siguientes fechas y la descripción de lo que se vaya a editar y redactar según corresponda a cada uno de los apartados.

CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

Cronograma de actividades																	
Actividades	2019					2020											
	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
	g	e	c	o	i	n	e	a	b	a	u	u	g	e	c	o	i
	o	t	t	v	c	e	b	r	r	y	n	l	o	t	t	v	c
	s											s					
	t											t					
Correcciones y edición del cap. I, presentación a la Comisión																	
Recolección y análisis de la información																	
Realización de la entrevista y análisis de la información																	
Elaboración del Cap. II																	
Análisis de información y aplicación de técnicas																	
Elaboración del Cap. III y procesamiento de fuentes de información																	
Elaboración de Cap. IV, con las conclusiones																	

Anexo 2 Entrevista

Buenos días (tardes, noches)

Somos estudiantes de la Universidad Nacional, cursantes de Licenciatura en la carrera de Planificación Económica y Social; se está realizando el Trabajo Final de Graduación, con el nombre “La Responsabilidad Social Empresarial y su aporte al desarrollo local” en donde se tiene como objetivo, conocer la percepción de actores sociales vinculados a las estrategias de implementación de los programas, respecto a su aporte al desarrollo local. El presente es un ejercicio académico en el que se guardará confidencialidad en el uso de esta información y se utilizará para fines investigativos. Le agradecemos su colaboración.

Fecha_____ Hora de inicio _____ Hora de finalización _____

1) Datos Generales

1. Nombre:

2. Ocupación:

3. Cantón de residencia:

4. Labora para la ESPH

a) Sí (pase al punto 5)

b) No (si su respuesta es NO pase al punto 6)

5. ¿En cuál departamento labora?:

6. Su relación con ESPH es:

a) Trabajador ()

b) Proveedor ()

c) Consumidor de los servicios ()

d) Consumidor de los servicios y miembro de una organización comunal ()

¿Cuál? _____

e) Miembro de alguna empresa privada que colabora con la empresa ()

¿Cuál? _____

f) Miembro de alguna institución pública que colabora con la empresa ()

¿Cuál? _____

g) Otro (): _____

2) Desarrollo de la entrevista.

1. ¿Conoce usted sobre los programas de Responsabilidad Social de la

Empresa de Servicios Públicos de Heredia?

c) Sí ()

d) No () Si su respuesta es NO pase a la pregunta 8.

2. ¿Usted ha participado de ellos?

e) Sí ()

f) No () Si su respuesta es NO pase a la pregunta 8.

3. ¿Cuál es su opinión sobre los programas de responsabilidad social de la empresa de Servicio Públicos de Heredia? Explique.?

4. ¿Cuáles temas trabaja la ESPH en sus programas de responsabilidad social?

5. ¿Usted se considera parte de los programas en que ha participado?

Explique.

6. ¿Su opinión ha sido escuchada y valorada?

a) Sí ()

b) No ()

7. Considera que las propuestas de los programas son cumplidas en un:

a) 25 %

b) 50 %

c) 75 %

d) 100 %

e) Otro: _____

8. ¿Cuál es su opinión sobre las estrategias (si las conoce) que utiliza la ESPH para realizar sus planes de Responsabilidad Social y comunicarlos a la población?

9. ¿Considera que la empresa ESPH genera algún aporte al desarrollo local de la comunidad?

a) Sí ()

b) No ()

10. ¿Cuál es su opinión sobre el aporte al desarrollo de la comunidad que genera la ESPH con sus programas de RSE?

Nota. Elaboración propia (2022)