

El Diagnóstico Comunitario como modelo de intervención social para la Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial.

Jennifer Azofeifa Retana¹

Resumen

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es un modelo de gestión empresarial que actualmente tiene mucho auge en Costa Rica, ya que logra integrar las dimensiones económicas, sociales y ambientales en la planificación estratégica de las empresas, lo que a su vez trae mayores beneficios a nivel competitivo en el mercado.

Sin embargo, para que este modelo sea ejecutado con la rigurosidad pertinente y no sea confundido con acciones benéficas, donaciones y/o patrocinios, se necesita un proceso de análisis del espacio social, económico y ambiental comunitario donde la empresa opera, con el fin de lograr una gestión exitosa.

El presente artículo muestra cómo realizar el primer paso para que el desarrollo de la RSE se ejecute eficientemente: por medio de un diagnóstico comunitario que determine las necesidades por satisfacer y los alcances y limitaciones que esta gestión puede tener en el espacio social que se va a intervenir.

La investigación bibliográfica permitió la extracción de la información principal y sobresaliente sobre el tema en revistas especializadas, libros, periódicos e información encontrada en internet.

Palabras Claves

Diagnóstico, comunidad, intervención, gestión, empresa.

¹ Bachiller en Sociología, UNA. Candidata a la Licenciatura en Comportamiento Organizacional, ULACIT. Correo Electrónico: jenazre@hotmail.com

Abstract

Business Social Responsibility (BSR) is a model of corporate governance that is currently taking a long boom in our country, it manage the integration of the economic, social and environmental issues in the strategic planning of businesses, achieving greater benefits for the companies.

However, for this model to be implemented with the rigor and relevance without being confused with charitable activities, donations and/or sponsorships, a process of analysis of the social, economic and environmental community spaces where the company operates is required, in order to achieve a successful management.

This article aims to show how to accomplish the first step to ensuring the development of BSR: through a community diagnosis to determine the needs and to meet the reach and limitations that this model can have in the social space to be apply.

This research goes through the study of literature that will allow the extraction of information and comprehension on the subject in journals, books, newspapers and information found on the Internet.

Key Words

Diagnosis, community, intervention, management, business.

Introducción

Según Noguera (2008), para que una empresa sea socialmente responsable “debe ofrecer productos y servicios, que respondan a las necesidades de la gente y promuevan el bienestar general” (p.4).

Además, la autora añade sobre este mismo tema, que: “la empresa debe integrarse a la comunidad, atendiendo a sus necesidades lo mejor posible, con

acciones oportunas, que buscan un equilibrio entre sus intereses y los de la sociedad” (p.4).

Según las premisas mencionadas, es importante que las empresas establezcan los lineamientos que deben seguir, con el fin de mantener una estrecha y buena relación con el espacio social en el que se desenvuelven.

La Responsabilidad Social Empresarial, es un modelo de gestión que busca la forma de operacionalizar estas aspiraciones por medio de la práctica planificada.

De esta manera el diagnóstico comunitario, promueve el primer acercamiento entre la comunidad y la empresa, ya que logra así que la última se integre a la dinámica de la primera y pueda desarrollar programas o proyectos de Responsabilidad Social, acordes a las necesidades de la comunidad. Así, el diagnóstico comunitario (estrategia metodológica, utilizada en Ciencias Sociales, para el desarrollo de programas y proyectos sociales) es el primer paso para cualquier tipo de intervención social que las empresas deseen realizar.

En síntesis, lo que se propone con la realización del Diagnóstico es tener una visión integral de la realidad comunitaria, para así plantear una acción adecuada y asegurar la eficacia y la racionalidad de la acción, con lo que se asegura el debido proceso y transparencia del mismo por parte de la empresa, a su vez se evita, proyectar una imagen errónea de lo que es la RSE y los fines para los que se utiliza.

En el presente artículo se abordan las principales definiciones de ambos conceptos, y se relacionan operativamente con un fin en común: atender las necesidades específicas de la realidad comunitaria con el propósito de realizar una gestión empresarial que mejore y transforme positivamente esta realidad.

Lo anterior, con el propósito de mejorar de la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial, con la unión de los conocimientos en el área de las Ciencias Sociales y Empresariales, específicamente la Sociología y en el Comportamiento Organizacional.

La Responsabilidad Social Empresarial

¿Qué es la Responsabilidad Social Empresarial?

Desde varios enfoques La Responsabilidad Social Empresarial (RSE), es entendida como:

- “Modelo de gestión empresarial que incorpora la dimensión económica, social y ambiental en la planificación estratégica de sus operaciones, considerando el impacto y expectativas de sus públicos de interés, bajo la premisa de obtener mayor rentabilidad y sostenibilidad de largo plazo” (AED, 2008a).
- “La contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva y valorativa y su valor añadido” (Wikipedia, 2008a).
- El conjunto de acciones que toman en consideración las empresas para que sus actividades tengan repercusiones positivas sobre la sociedad y afirmen los principios y valores por los que se rigen, tanto en sus propios métodos y procesos internos como en su relación con los demás actores. La RSE es una iniciativa de carácter voluntario (OIT, 2008).

Estas definiciones convergen en que la RSE es asumida como un compromiso permanente de las empresas por contribuir activamente al desarrollo sostenible, mediante acciones concretas y medibles dirigidas a solucionar los problemas prioritarios de la sociedad, mientras aumentan su competitividad.

Por consiguiente, la RSE debe ser asumida como un modelo de gestión dentro de la empresa, apoyada en políticas claras que den valor agregado a la compañía y a sus públicos claves; de esta forma, convergen los intereses empresariales con los del desarrollo, en forma conjunta y paralela.

Entre sus principales beneficios, la RSE, logra que se incremente la productividad de la fuerza laboral, ya que atrae y retiene colaboradores de calidad; aumenta la eficiencia debido a que logra un mejor uso de los recursos, mejora las relaciones con la comunidad y sus grupos de interés claves, mejora la reputación y las marcas, y por último brinda la oportunidad de apoyar al gobierno y contribuir al fortalecimiento de las instituciones públicas (AED, 2008a).

Según De la Rocha (2008a), la RSE logra que las empresas adopten un modelo de innovación, transparencia, eficiencia y responsabilidad y que contribuyan al desarrollo sostenible, mientras que proyectan confianza y seguridad, y ganan reputación y legitimidad en el mercado.

Antecedentes de la Responsabilidad Social Empresarial

Con el surgimiento de la Era Industrial, las empresas buscaron ser más productivas, obtener más ganancias, muchas veces en detrimento de su entorno: trabajadores, sociedad y medio ambiente.

La eliminación del trabajo infantil en Europa, marca los primeros visos de una forma de Responsabilidad Social, por lo que no es inusual que las empresas hayan procurado una forma de legitimidad social y de contar con la positiva voluntad de muchas esferas –como la política- para crear un encuadre legal que permitiera espacio y libertad de operación.

A partir de lo anterior, el desarrollo de actividades con vínculos sociales experimentó un gran auge, que consistía en que el sector empresarial se involucrara con actividades desarrolladas por Organizaciones no

Gubernamentales, como actor intermediario solo para ganar en imagen u obtener un permiso social para operar (Image & Value Management, XIII b).

Durante este período, las obras sociales o donaciones que se hacían , iban de la mano del interés o compromiso del empresario o sus afinidades personales. Es así como la filantropía y el patrocinio marcaron los inicios de la Responsabilidad Social Empresarial.

A continuación de esta etapa (Image & Value Management, XIII b), se continúa con las Relaciones Comunitarias , se hacen donaciones a escuelas, iglesias y al entorno directo en retribución al espacio social en que las empresas se desenvuelven.

Aunque este tipo de gestión dio pie al desarrollo de la RSE, actualmente no debe ser confundido con las políticas y estrategias que desarrolla el sector empresarial para implementar sus planes de ejecución de la Responsabilidad Social Empresarial.

Hoy la RSE, se separa de la “filantropía pura, ingeniosa y comunitaria” (Image & Value Management, XIII a, p.10), que distinguió la forma en que las empresas desarrollaban su gestión social en años anteriores.

Además, no se debe confundir el patrocinio dirigido a favor de una causa, grupo, personas u organizaciones, con la RSE, ya que estas formas están más relacionadas con el mercadeo y la promoción de ventas, que con una práctica concienzuda a favor del desarrollo social.

Actualmente, la RSE: “tiene un enfoque ético, integrador, de beneficio social y sobre todo creador de riqueza, de manera que una empresa provea bienes y servicios, actuando ética y transparentemente, justo y eficiente, respetando la

dignidad y los derechos inalienables de los individuos, así como el ambiente ” (Image & Value Management, XIII a, p.12).

La gestión de la responsabilidad social empresarial

En Costa Rica, el sector empresarial se ha unido con el fin de mejorar las prácticas empresariales en sintonía con las demandas actuales de ética, transparencia, protección y respeto a los derechos humanos y al ambiente , con el fin de desarrollar planes, programas y proyectos de Responsabilidad Social que impacten positivamente en el desarrollo comunitario o local y nacional.

Estas prácticas empresariales deben verse como gestiones serias que salen del estudio y el análisis de la realidad social local en la que la empresa opera y no de decisiones antojadizas o de carácter secundario.

El principal propósito de la RSE es que la empresa opere generando riqueza y bienestar para la sociedad , ya sea desde la captación, identificación y respuesta a las demandas sociales, con lo que logra legitimidad y prestigio social , o desde la gestión de audiencias específicas de interés, orientado a las personas que se ven impactadas por las políticas y prácticas empresariales (Image & Value Management, XIIIc), por lo que este modelo abarca, no sólo al cliente externo sino al interno.

La gestión de la Responsabilidad Social (Image & Value Management, XIIIc), se inicia con un compromiso de la alta gerencia, ya que requiere , (en la mayoría de los casos) de una reformulación de la misión, visión y valores de la empresa. Además, los principios éticos y de transparencia dependen de la capacidad de la misma en comunicar qué hace, cómo y en qué se diferencia de las demás.

También es fundamental establecer cuáles serán los fines de carácter general en coherencia con la política de RSE que busca la empresa, según sus

propias debilidades y fortalezas, para así iniciar una etapa de planificación y determinación de la situación actual de la compañía asociada a las prácticas que desarrollan o necesitan implementar en relación con los indicadores de RSE, señalados por la Asociación de Empresarios para el Desarrollo (AED, 2008b), entre ellos: “colaboradores, medio ambiente, comunidad y proveedores”; del espacio social a intervenir, identificando su cliente externo necesidades, demandas y expectativas.

Es en esta etapa, donde el diagnóstico comunitario, se presenta como un modelo que permite conocer esa realidad, y dirige la toma de decisiones empresariales a la transformación de la comunidad, tal y como se abordará a mayor profundidad en el siguiente apartado.

De igual manera, la empresa deberá iniciar una etapa de implementación con la creación de un área, departamento o entidad específica, que se encargue de la ejecución, fiscalización y evaluación de las acciones propuestas por la empresa para desarrollar esta gestión.

Además, dicha estructura organizativa tendrá a su cargo la estrategia de comunicación, documentación y rendición de cuentas de las políticas, objetivos, planes, programas o proyectos que la empresa desarrolle en el marco de la gestión de la RSE.

El diagnóstico comunitario como modelo de intervención social para la gestión de la RSE.

Cuando se habla de diagnóstico comunitario, se refiere a un tipo de Diagnóstico en el que coinciden una serie de elementos y aspectos de la vida de las personas y de la realidad micro y macro comunitaria.

El concepto de Diagnóstico, supone algunos elementos que le son propios , entre ellos están, que se hace referencia a una situación, a un momento histórico y a condiciones socioculturales determinadas.

Según M. Colomer, (Wikipedia, 2008 b), el Diagnóstico se define como el “procedimiento por el cual se hace un juicio interpretativo de una situación personal o de grupo, y establece una jerarquización de las necesidades según su naturaleza y magnitud, para encontrar la hipótesis de trabajo e intervención profesional como base de una acción programada que responde eficazmente a las necesidades”.

Otros autores lo definen como “un proceso de aproximaciones sucesivas que, partiendo de la relación entre teoría y práctica, proporciona un conocimiento de la realidad concreta que permite identificar carencias, necesidades, problemas, aspiraciones y la magnitud de las mismas, su génesis y como se manifiestan, así como su priorización” (Wikipedia, 2008b).

Finalmente el Diagnóstico se puede definir como: “un proceso que permite identificar factores y situaciones que se están produciendo en un entorno determinado al que se le llama espacio del Diagnóstico” (Galeon, 2008).

Desde la planificación, el diagnóstico comunitario se convierte en la primera etapa de toda intervención social, ya que determina el tipo de intervención más adecuado para modificar las situaciones que se presentan y que son susceptibles de mejoría.

En sí, el Diagnóstico debe señalar los núcleos de intervención sobre los que se va a actuar, que son susceptibles a modificaciones , y que permiten la intervención para su transformación.

La necesidad fundamental de realizar un Diagnóstico gira en torno al principio “conocer para actuar”, ya que procura un conocimiento real y concreto de una situación (problemas, naturaleza y magnitud) y de los distintos elementos que son necesarios tener en cuenta para resolver la situación -problema diagnosticada.

Debido a lo anterior se puede afirmar que el Diagnóstico no tiene una sola definición conceptual, sino que su contenido radica en aspectos que debe incluir en su operacionalización.

El Diagnóstico debe mostrar a la empresa, la realidad objetiva, global y sin prejuicios para que ésta sea capaz de visualizar e identificar los aspectos relevantes de las personas, grupos o comunidades y pueda partir de este análisis para determinar las mejores acciones.

Según Ander-Egg, (Fortunecity, 2008) un diagnóstico comunitario cumple con las siguientes funciones:

- Informa sobre los problemas y necesidades existentes, en el ámbito, área o sector en donde se ha realizado el Diagnóstico.
- Responde al por qué de esos problemas, intentando comprender sus causas y efectos, así como sus condicionamientos, apuntando posibles tendencias.
- Identifica recursos y medios para actuar, según el tipo de ayuda o atención necesaria.
- Determina prioridades de intervención, de acuerdo con criterios científico-técnicos.
- Establece estrategias de acción, con el fin de responder a los cambios de comportamiento de las variables externas.
- Da cuenta de los factores que pueden aumentar la factibilidad de dicha intervención.

Elaboración del Diagnóstico Comunitario

Como se ha mencionado, el diagnóstico comunitario debe considerar los aspectos relevantes y profundizar en ellos de manera que dejen manifiesta la realidad.

Estos aspectos forman parte de la vida de las personas y las comunidades, sin embargo, no son absolutos pero sí necesarios para la descripción de la cotidianidad comunitaria. Entre los principales se pueden citar (Galeon, 2008):

- **Ubicación:** determinar la ubicación con respecto no solo a la geografía, sino a la distribución interna de los servicios, así como las distancias reconocidas por los habitantes de la comunidad.
- **Descripción General:** consiste en reconstruir procesos de asentamiento, de relaciones sociales y de organización. La descripción general debe dar cuenta de forma amplia pero general de la realidad pasada y presente.
- **Datos de Población:** aquí es donde se incorporan los datos respecto al número de personas, familias, grupos étnicos, nivel educacional, distribución por sexo, número de viviendas, actividad económica predominante y otros datos interesantes tales como etnicidad y religión.
- **Equipamiento:** consiste en considerar el acceso a los servicios que existen en la comunidad, a qué sector pertenecen y cómo se incorporan dentro de la dinámica social.
- **Accesibilidad:** la accesibilidad debe ser entendida como la posibilidad de llegar a las fuentes de información y acercarse a las organizaciones por parte de la empresa.

Es la forma en que se es recibido e integrado o no dentro del espacio o colectivo, en este sentido la vinculación lograda durante el Diagnóstico por parte de la empresa es clave para el trabajo posterior.

- Aspectos Económicos: los aspectos económicos no solo hacen referencia al trabajo remunerado en sí, sino que además a las estrategias de subsistencia y la existencia de redes internas de redistribución, reciprocidad y mercado, entendidas estas categorías como elementos constituyentes de la vida económica de las personas en su comunidad.
- Aspectos Culturales: como aspecto general la cultura determina las acciones y las pautas de conducta de las personas, sin embargo hablar de aspectos culturales, supone acceder a un mundo simbólico que se hace patente en las acciones cotidianas, en las relaciones, en las dimensiones sociales, políticas y económicas de la comunidad. En este sentido la cultura permitirá descubrir cuáles son los procesos de tomas de decisiones y los círculos de influencia dentro del espacio social diagnosticado.

El diagnóstico comunitario conlleva en la práctica (Fortunecity, 2008), la realización de una serie de tareas claves, dirigidas al análisis de la realidad comunitaria en función de los aspectos relevantes anteriormente mencionados, a saber:

- Identificación de las necesidades, problemas, centros de interés y oportunidades de mejora que presenta una situación determinada.
- Identificación de los factores causales o determinantes, factores condicionantes y factores de riesgo.
- Pronóstico de la situación, en el futuro mediato e inmediato.
- Identificación de los recursos y medios de acción, existentes y potenciales.
- Determinación de prioridades, en relación con las necesidades y problemas detectados.
- Establecimiento de las estrategias de acción, necesarias para enfrentar con éxito los problemas que se presentan en cada coyuntura.
- Análisis de contingencias, para el establecimiento del grado de viabilidad y factibilidad de la intervención.

Según lo anterior, la elaboración de un Diagnóstico se basa siempre en un estudio o recolección de información (tanto primaria como secundaria) , por medio de técnicas, cuya ejecución se dará según el escenario en las que se aplique . Las técnicas más usadas son (Galeon, 2008): la observación, la entrevista, los grupos focales, las encuestas y la recolección de información secundaria.

- Observación: permite construir una idea global de las relaciones y conductas frente a determinadas circunstancias, sin embargo, por sí sola no es suficiente. Dentro de esta técnica está la Observación participante y la no participante, aún cuando existe una discusión teórica sobre el tema, ya que al estar presente se está participando de todas formas aún cuando no se adopte ninguna postura.

La observación puede realizarse en espacios abiertos y cerrados, pero debe considerar las circunstancias del entorno, y la presencia de todos los elementos que constituyen la globalidad del momento observado.

- Entrevista: esta técnica tiene varias formas de ser aplicada. Para la realización de entrevistas sin importar el tipo que sean, se deben considerar algunos aspectos: nunca inducir las respuestas, dejar espacio al diálogo, no hacer preguntas cerradas, centrar la atención en los detalles, fechas, nombres, acontecimientos relevantes y conceptos usados .

Ahora bien las entrevistas de forma operativa se pueden dividir en: entrevistas estructuradas, semi-estructuradas y de profundidad. Cada una de estas entrevistas, a pesar de tener un origen común, se organizan de forma diferente.

Las entrevistas estructuradas: son similares a una encuesta realizada por medio de preguntas abiertas sobre un tema determinado , pero con la ventaja de que no se establecen criterios tan cerrados de respuesta, el investigador posee una pauta de preguntas enfocada a determinados temas de interés, está por tanto focalizada y se encasilla en los temas de interés dejando lo demás de lado.

La Entrevista Semi-Estructurada: no posee preguntas predeterminadas, sino temas generales de interés, ésta es guiada por el investigador para llevar al entrevistado a los temas centrales por medio de preguntas que no son cerradas.

Finalmente la Entrevista de Profundidad: se asemeja a una conversación larga en la que no existen preguntas predefinidas ni temas de interés especial, sino que se deja a la libertad del entrevistado los temas por tratar, la idea es profundizar en la vida y visión del entrevistado .

- Grupos Focales (entrevista grupal): esta técnica de recolección de información, es bastante utilizada en el trabajo comunitario y con grupos. La aplicación de los Grupos Focales debe considerar tiempos específicos para el tratamiento de los temas, además de las condicionantes socioculturales de los y las participantes, el facilitador debe hacer siempre los comentarios y preguntas mirando al grupo para así controlar la participación de todos.
- Encuesta: La encuesta levanta gran cantidad de información y es muy útil para datos poblacionales, pero su diseño es fundamental, ya que depende de la cantidad de personas que se encueste, para que sus resultados sean significativos o no, para el diagnóstico comunitario.
- Recolección de Datos Secundarios: como técnica se reconocen todas las revisiones bibliográficas, datos levantados por otros investigadores y las investigaciones realizadas en otros espacios.

La metodología participativa para la elaboración del diagnóstico comunitario.

El diagnóstico comunitario no está dirigido a una intervención focalizada, pero sí surge a partir de un problema o supuesto problema que interesa conocer para luego intervenir.

Para ello lo primero que se debe hacer es determinar el espacio del Diagnóstico, limitar el número de personas y la ubicación geográfica, lo segundo consiste en iniciar contactos previos con el espacio de estudio, para determinar cuál es la mejor metodología y técnicas para lograr una inserción positiva en la comunidad.

Para el caso de programas y proyectos sociales, ya sean a nivel de desarrollo local y productivo, se suele utilizar la metodología participativa (Galeon, 2008), la cual supone que el Diagnóstico se realiza de forma conjunta a algunas actividades o acciones que son propias de la intervención social sin que ésta sea llamada de esta forma.

La metodología participativa persigue cuatro objetivos fundamentales:

- 1) Levantar el Diagnóstico: establecer la configuración de la realidad de acuerdo con las premisas y aspectos que antes se mencionaron.
- 2) Priorizar los Problemas: a partir del Diagnóstico que se va construyendo se van identificando problemáticas que se pueden abordar de forma inmediata, y se pueden solucionar en conjunto con la comunidad. Esta priorización no está dirigida, sino que se basa en la información levantada y se realiza en diálogo con las personas involucradas.
- 3) Realización de Acciones: éstas van en concordancia con la priorización de los problemas encontrados y son acciones si se quiere menores, en las que lo importante es no incorporar un número muy grande de agentes externos a los que ya realizan el Diagnóstico. De preferencia estas acciones están orientadas a una problemática global, en las que lo importante es no incorporar el trabajo total de una futura intervención.
- 4) Participar activamente con la Comunidad: al realizar el Diagnóstico se participa de actividades propias de la comunidad, por lo tanto no solo se reconoce el hecho que estando en un lugar se modifica, sino que además

se busca esta participación, lo permitirá dentro del Diagnóstico incorporar receptividad y accesibilidad a la inserción de la empresa en actividades que le son propias.

Conclusiones

El diagnóstico comunitario no determina acciones, sino que el análisis proveniente de él permite identificar situaciones factibles de intervenir o transformar y otras en las cuales no es posible.

Es por ello que nunca está orientado, el Diagnóstico primero se aplica para así desarrollar la acción transformadora de la realidad.

La anterior pauta es importante, ya que, en algunos casos, se realizan diagnósticos para justificar acciones, presupuestos, trabajos e intervenciones, lo que es contrario a la finalidad del Diagnóstico, debido a que éste, no busca justificar ninguna acción tomada a la ligera sin previo análisis y discusión, por ello no existen los diagnósticos dirigidos en este sentido operativo.

Una vez que el problema esté claro, la empresa podrá establecer una línea lógica de trabajo, que será el centro de atención pero no el exclusivo, como ya se mencionó, el Diagnóstico busca la globalidad.

Es importante subrayar que, la empresa debe hacerse parte de la comunidad y por tanto interactuar con ella en la realización del Diagnóstico. De esta forma se empiezan a crear relaciones sociales y se establecen alianzas.

Ante este último aspecto hay que tener en cuenta la posición de la empresa y cómo incursiona en la comunidad, o sea, qué imagen proyecta y cómo es identificada en la dinámica comunitaria, por ello la labor del Diagnóstico no sirve sólo para identificar las necesidades de la comunidad, sino valorar los aspectos que la empresa necesita replantearse para ser aceptada en esa dinámica.

Algunos aspectos básicos que se deben tomar en cuenta , según Campos, C.M., y Smith, M. (2000), en consecuencia de lo anterior, son los siguientes:

- El trabajo que la empresa desarrolle en la comunidad debe ser directo y constante, ya que de esta forma se asegura el reconocimiento y posicionamiento de la marca en la comunidad local y nacional.
- Además, la empresa debe tener un sólido conocimiento sobre los valores principales y las características culturales más sobresalientes que tienen los habitantes de las comunidades, para así no de sencajar y provocar un choque con los miembros de éstas.
- El desarrollo que la empresa promueva debe tomar en cuenta a toda la comunidad, sin discriminar grupos sociales, respetando la diversidad étnica, de edad y género.
- Las metas de desarrollo, que la empresa decida implementar, deben enunciarse de manera que tengan un valor positivo para los miembros de la comunidad. Estas metas deben ser negociadas y des eadas por ambas partes, de lo contrario habrá resistencia.
- Durante el Diagnóstico y las líneas de acción que la empresa decida ejecutar para su gestión de Responsabilidad Social, la comunidad debe tomar parte activa en el proceso de desarrollo.

La empresa debe comenzar con lo que tiene la comunidad en cuanto a recursos y materiales , organización y liderazgo, de esta forma los habitantes de la comunidad no sentirán que la empresa se les impone.

Es importante que la empresa comprenda que es necesario g anarse el respeto de la comunidad: sus actores sociales e instituciones , para implementar con éxito esta gestión, sin embargo , no debe convertirse en el único motor y por

ende actor indispensable del proceso de desarrollo comunitario, más bien debe buscar la forma en que se logre maximizar y dotar de más recursos a la comunidad, para que ésta sienta el apoyo empresarial más que una gestión caritativa por parte de la empresa.

Si la empresa logra implementar la gestión de la RSE, estaría contribuyendo, entre otras cosas (De la Rocha, 2008b), a la democracia de la comunidad, al desarrollo económico y tecnológico, al mejoramiento de la cohesión social, al reforzamiento del respeto de los derechos humanos y a la preservación del medio ambiente, mientras gana mayores adeptos y ventajas competitivas con respecto a las demás empresas en el mercado.

Referencias Bibliográficas

Libro

Campos, C.M., y Smith, M. (2000). *Técnicas de Diagnóstico Familiar y Comunal*. EUNED: Costa Rica.

Revista

Image & Value Management. (XIIIa). ¿Qué no es RSE?. *Intertrade*, 75, 10-12.

Image & Value Management. (XIII b). Esbozo histórico de la RSE. *Intertrade*, 75, 8-9.

Image & Value Management. (XIIIc). Los retos de la Responsabilidad Social. *Intertrade*, 75, 20-22.

Artículo de Periódico

Noguera, Y. (10-16 de Noviembre de 2008). Mercado responsable desde el principio. *El Financiero*, p .4.

Referencias de Internet

AED. (2008a). *Responsabilidad Social Empresarial*. Recuperado el 01 de Diciembre de 2008, de <http://www.aedcr.com/cmsmadesimple/index.php?page=rse>

AED. (2008b). *Modelo de RSE para Costa Rica*. Recuperado el 12 de Diciembre de 2008, de <http://www.aedcr.com/cmsmadesimple/index.php?page=modelo-de-rse-para-costa-rica>

Fortunecity. (2008). *Diagnóstico*. Recuperado el 11 de Diciembre de 2008, de <http://www.fortunecity.es/expertos/industrial/106/metodologia/diagnostico.htm>

Galeon. (2008). *Diagnóstico e Intervención Social*. Recuperado el 05 de Diciembre de 2008, de <http://antropologiasdelsur.galeon.com/diagnost.htm>

OIT. (2008). *Guía de recursos sobre responsabilidad social de la empresa (RSE)*. Recuperado el 12 de Diciembre de 2008, de <http://www.ilo.org/public/spanish/suppor t/lib/resource/subject/csr.htm>

Wikipedia. (2008a). *Responsabilidad social corporativa*. Recuperado el 05 de Diciembre de 2008, de http://es.wikipedia.org/wiki/Responsabilidad_social_corporativa

Wikipedia. (2008b). *Diagnóstico social*. Recuperado el 05 de Diciembre de 2008, de http://es.wikipedia.org/wiki/Diagn%C3%B3stico_social

Conferencia

De la Rocha, J. (2008a). Cultura Organizacional y RSE. *Clase Magistral, Curso Cultura Organizacional, ULACIT*, (diapositiva. 14). San José.

De la Rocha, J. (2008b). Cultura Organizacional y RSE. *Clase Magistral, Curso Cultura Organizacional, ULACIT*, (diapositiva. 12). San José.