

UNIVERSIDAD NACIONAL
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INTERNACIONALES
PROGRAMA DE POSGRADOS

ESTRATEGIA DE ACERCAMIENTO A LOS PÚBLICOS DE INTERÉS DE LA
MICROCUENCA DEL RÍO SEGUNDO

Dianna Durán Castro
Rafael Semeraro Kluge

Proyecto Profesional de Graduación sometido a consideración del Tribunal Examinador
para optar por el grado de Magíster Scientiae en Responsabilidad Social y Sostenibilidad

Heredia, Costa Rica
Enero de 2020

UNIVERSIDAD NACIONAL
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INTERNACIONALES
PROGRAMA DE POSGRADOS

ESTRATEGIA DE ACERCAMIENTO A LOS PÚBLICOS DE INTERÉS DE LA
MICROCUCENCA DEL RÍO SEGUNDO

Dianna Durán Castro
Rafael Semeraro Kluge

Proyecto Profesional de Graduación sometido a consideración del Tribunal Examinador
para optar por el grado de Magíster Scientiae en Responsabilidad Social y Sostenibilidad

Heredia, Costa Rica
Enero de 2020

DEDICATORIA

A nuestras parejas y a nuestros padres, los que están en la tierra y los que están en el cielo, por ser apoyo en el proceso.

ESTRATEGIA DE ACERCAMIENTO A LOS PÚBLICOS DE INTERÉS DE LA
MICROCUCNA DEL RÍO SEGUNDO

Proyecto de graduación en Responsabilidad Social y Sostenibilidad

Postulantes
Dianna Durán Castro
Rafael Semeraro Kluge

MIEMBROS DEL TRIBUNAL EXAMINADOR

Representante de Directora Unidad Académica <i>Ana Gabriela Navarro Alpizar</i>	Representante Coordinador Programa de Posgrados <i>María Fernanda Morales Camacho</i>
Representante Profesor Curso Práctica Aplicada <i>Laura Solís Bastos</i>	Asesor especialista <i>Hazel Gabriela Walsh Jiménez</i>
Profesional Especializada <i>María Cecilia Mora Garita</i>	
Sustentante <i>Dianna Durán Castro</i>	Sustentante <i>Rafael Semeraro Kluge</i>

ARTÍCULO 5: Otorgamiento del grado de Máster

La Representante del Coordinador del Programa de Posgrados como presidenta del Tribunal Examinador declara a las personas sustentantes **DURAN CASTRO DIANNA Y SEMERARO KLUGE RAFAEL** acreedoras al grado de Magister en Responsabilidad Social y Sostenibilidad.

ARTÍCULO 6: Cierre de la defensa pública

La Representante del Programa de Posgrado indica a las personas sustentantes su obligación de presentarse al acto público de juramentación, al que será oportunamente convocada por la Universidad Nacional.

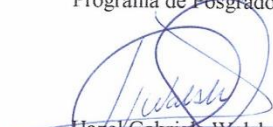
Se da lectura al acta que firman los miembros del Tribunal Examinador y las personas sustentantes, el siete de febrero de dos mil veinte.



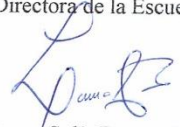
María Fernanda Morales Camacho
Representante, Coordinador
Programa de Posgrados



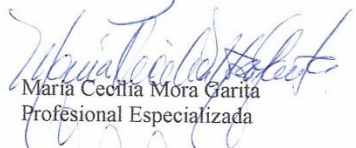
Ana Gabriela Navarro Álpizar
Representante
Directora de la Escuela



Hazel Gabriela Walsh Jiménez
Asesora Especialista



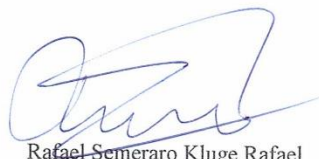
Laura Solís Bastos, Representante Profesor
Curso Práctica Aplicada



María Cecilia Mora Garita
Profesional Especializada



Dianna Durán Castro
Sustentante



Rafael Semeraro Kluge Rafael
Sustentante

RESUMEN

Este proyecto consiste en la planificación y realización de un estudio de partes interesadas de la microcuenca del Río Segundo, esta se caracteriza por recorrer territorios de las provincias de Heredia y Alajuela.

El estudio identifica los grupos que tienen la capacidad e interés de velar por el cuidado del río y la disminución de la entrada de contaminantes a este, para de esta manera poder promover la participación de estos grupos en el programa “Adopte un río” de la Fundación Ambiente Urbano – FAU y los “Observatorios Ciudadanos del Agua” de la Alianza Nacional de Ríos y Cuencas de Costa Rica – ANRCCR

Mediante una muestra no aleatoria con los colindantes del río se aplicó una herramienta de consulta digital a las partes interesadas. Los quince resultados obtenidos se dividieron sectorialmente según su giro de actividades o negocios. Posteriormente se priorizaron los sectores que demostraron mayor capacidad e interés de formar relaciones a largo plazo con las áreas de acción de FAU y la ANRCCR.

La sección de la herramienta donde se consulta la anuencia a colaborar en el proyecto tuvo una respuesta positiva pese a que las partes consultadas no conocen del proyecto ni de gestión de impactos. En el análisis de los datos sobresale la necesidad de construir una relación de confianza entre las distintas organizaciones y el programa para conseguir fondos económicos.

Este proyecto define mensajes clave para que ANRCCR y FAU se acerquen a los públicos prioritarios y soliciten la gestión de los impactos con su aporte en capital humano, financiero o especie.

El proyecto coadyuba al acercamiento y la gestión de la experiencia entre las comunidades y las partes interesadas sobre la cuenca. Esta estrategia pretende brindarles a los gestores de ANRCCR y FAU la información clave y la ruta crítica para poder comunicarse con las partes interesadas y así gestar acercamientos a las mismas y conseguir patrocinadores.

En el desarrollo del proyecto se determinó el potencial de este tipo de consulta, siendo este un piloto que demuestra la posibilidad de obtener información relevante y la capacidad de ser replicado en otras microcuencas y por otras organizaciones.

DESCRIPTORES

Responsabilidad Social, Saneamiento de cuencas, Gestión de Impactos, Partes Interesadas, Comunidades involucradas, Estrategia de Acercamiento.

AGRADECIMIENTO

A los ríos de Costa Rica, que llevan vida por donde pasan y desembocan en las playas
que tanto nos enorgullecen y forman parte de nuestros mares.

... *“para que los ríos lleguen sanos al mar”*
Roberto E. De La Ossa

Índice

DEDICATORIA	iii
RESUMEN	vi
DESCRIPTORES	vii
AGRADECIMIENTO	viii
Índice	ix
Índice de tablas	xi
Índice de imágenes	xii
Índice de gráficos	xiii
LISTA DE ABREVIATURAS	xiv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
<i>ANTECEDENTES, ALCANCE Y METODOLOGÍA</i>	3
1. JUSTIFICACIÓN	3
2. PLANTEAMIENTO DE LA PROBLEMÁTICA Y SITUACIÓN A ATENDER.....	6
3. Objetivos del estudio.....	7
CAPÍTULO II	8
<i>MARCO REFERENCIAL</i>	8
1. Marco teórico-conceptual de referencia.....	8
<i>MARCO METODOLÓGICO</i>	18
1. Diseño metodológico que orientará el proceso de investigación	18
2. Matriz de Congruencia.....	20
3. Mapeo de Partes Interesadas y las expectativas para la microcuenca del Río Segundo 21	
CAPÍTULO III:	23

<i>Mapeo de Partes Interesadas y las expectativas para la microcuenca del Río Segundo</i>	23
1. Descripción de la herramienta:	24
CAPÍTULO IV:	43
<i>Priorización de las Partes Interesadas identificadas</i>	43
CAPÍTULO V:	48
<i>Determinación de la Estrategia de Acercamiento y Comunicación</i>	48
CAPÍTULO VI	58
<i>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</i>	58
ANEXOS	61
<i>Anexo 1: Herramienta de consulta</i>	61
Referencias Bibliográficas	88

Índice de tablas

Tabla 2.1 Extracción de agua según FAO.	9
Tabla 1.2 Matriz de Congruencia.....	20
Tabla 2.1 Estructura de la herramienta de consulta.	24
Tabla 3.2 Tipos de preguntas que se realizan a cada sector en la herramienta de consulta.	27
Tabla 3.3 Distritos representados en la muestra.	29
Tabla 3.4 Partes interesadas representantes de sectores consultados mediante la herramienta de consulta.	30
Tabla 3.5 Priorización que dio cada parte interesada a los distintos medios de comunicación.	33
Tabla 3.6 Cantidad de respuestas recibidas con relación al río más cercano.	34
Tabla 3.7 Descripción de hallazgos según las respuestas recibidas a los posibles aportes o acciones con las que indicaron poder colaborar las partes interesadas.....	40
Tabla 4.1 Construcción del criterio de priorización de las partes interesadas según sector.	43
Tabla 4.2 Posibilidad de trabajo en conjunto.....	44
Tabla 4.3 Asignación de criterios de evaluación para cada parte interesada consultada y priorizada por sector.....	45
Tabla 5.1 Área cantonal, Población total y porcentaje de desarrollo de gestión ambiental municipal.....	48
Tabla 5.1 Matriz de acercamiento eficaz a los grupos de interés.	51

Índice de imágenes

Imagen 1.1 Captura área con señalamiento de la Microcuenca del Río Segundo.	5
Imagen 2.1 Tres generaciones de relaciones empresariales con Stakeholders.	15
Imagen 2.2 EDT del Proyecto.....	19
Imagen 3.1 Identificación de partes interesadas por medio del barrido visual.	23
Imagen 3.2 Captura de pantalla de la herramienta de consulta.....	25
Imagen 3.3 Captura de pantalla de la herramienta, se muestra la pregunta en donde la parte interesada indica su autopercepción sectorial.	26
Imagen 5.1 Triangulo invertido del acercamiento eficaz con los grupos de interés. ..	50

Índice de gráficos

Gráfico 3.1 Cantidad de Respuestas por Provincia.....	28
Gráfico 3.2 Tipo de parte interesada que responde la herramienta.....	29
Gráfico 1.3 Priorización otorgada por las partes interesadas consultas con respecto al uso de canales y/o medios de comunicación.....	32
Gráfico 3.4 Proximidad al río indicada por las partes interesadas.....	35
Gráfico 3.5 Sectorización de las partes interesadas.....	36
Gráfico 3.2 Respuestas a la pregunta “¿Existe un programa de Responsabilidad Social?”.....	37
Gráfico 3.3 Respuestas a la pregunta "¿Realiza su organización alguna acción que mitigue los impactos negativos a la microcuenca?".	38
Gráfico 3.4 Tipo de ayuda o aporte que indicaron las partes interesadas consultadas.....	39
Gráfico 4.1 Mapa visual de priorización de sectores.....	46

LISTA DE ABREVIATURAS

AED: Alianza Empresarial para el Desarrollo

ANRCCR: Alianza Nacional de Ríos y Cuencas de Costa Rica

BID: Banco Interamericano de Desarrollo

EDT: Estructura de Desarrollo de Trabajo

FAO: Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación, por sus siglas en inglés *Food and agriculture Organization*.

FAU: Fundación Ambiente Urbano

IEN: Informe del Estado de la Nación

IFC: *International Finance Corporation*, en español conocida como Corporación Financiera Internacional.

ODS: Objetivos de Desarrollo Sostenible

ONU: Organización de las Naciones Unidas

PEN: Programa Estado de la Nación

UCR: Universidad de Costa Rica

INTRODUCCIÓN

En Costa Rica el manejo del recurso hídrico se ha convertido en un tema de interés nacional, el Informe Estado de la Nación del año 2018 (Programa Estado de la Nación en Desarrollo Humano Sostenible, 2018) resalta que Costa Rica es eficaz para aprovechar los recursos naturales, pero débil para controlar los impactos ambientales, e indica que persisten las limitaciones para controlar los efectos del aprovechamiento de los recursos; en materia de aguas residuales se camina lento y tarde. El informe menciona la eficacia del país en el uso de los recursos naturales para favorecer el desarrollo, por ejemplo, con el extendido acceso al agua para consumo humano y actividades económicas, pero resalta que el uso es muy intensivo y diferenciado lo que genera conflictos importantes. Este informe evidencia el impacto negativo del uso de los recursos en los cuerpos de agua al utilizarlos como repositorios de residuos.

La microcuenca del Río Segundo, eje central de atención de los estudios de este documento, es descrita según Morera de la siguiente forma:

... tiene todas las dificultades inherentes a los procesos de usos intensivos del suelo, de urbanización e industrialización. Desde la cuenca alta con procesos de deforestación y uso inadecuado del suelo, hasta su cuenca media y baja con procesos urbanos e industriales sin control ni planificación que afecta sus características naturales. (Morera Castro, 1993, pág. 197).

Desde el aspecto geográfico, esta cuenca se caracteriza por recorrer territorios de las provincias de Heredia y Alajuela, y por tener una constitución geológica de materiales volcánicos descrita por Morera. Este río es un afluente de la subcuenca del río Virilla y de la cuenca del río Tárcoles; que nace en las cercanías del Volcán Barva, a 2280 metros sobre el nivel del mar y recorre aproximadamente 37 kilómetros.

Con el crecimiento de las industrias y urbanizaciones alrededor de la cuenca de este río, se ha incrementado la presión que se le ejerce a esta, temas tales como el

aprovechamiento, tala de árboles, y deposición de aguas residuales llevan a disminuir la calidad del agua debido a las aguas residuales y pluviales que fluyen por estas comunidades y que van a desembocar en esta cuenca. Es por esta amenaza latente, que FAU ha planteado el proyecto Adopte un Río, que tiene como misión “Recuperar y conservar la calidad de agua de los ríos de Costa Rica y devolverles su rol central como eje de desarrollo urbano y soporte para el desarrollo de la vida en los ecosistemas.” (FAU, 2018).

Dentro del marco de este proyecto, es necesario hacer un estudio de partes interesadas que permita identificar los grupos que tienen la capacidad e interés de velar por el cuidado de la microcuenca y la disminución de la entrada de contaminantes a esta; y de esta manera, poder promover la participación de estos grupos en los programas mediante una estrategia adecuada de acercamiento para FAU y la ANRCCR.

El proyecto Adopte un Río, pretende gestionar el monitoreo de la cuenca en conjunto con los Observatorios Ciudadanos del Agua, y poder reforzar, mediante las comunidades y el capital privado, la experiencia en el monitoreo y acciones de preservación que tienen la municipalidad y la comunidad sobre esta microcuenca.

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES, ALCANCE Y METODOLOGÍA

1. JUSTIFICACIÓN

La Alianza Nacional de Ríos y Cuencas de Costa Rica, a través de los Observatorios Ciudadanos del Agua, está conformada por grupos comunitarios que actúan voluntariamente en el cuidado de las fuentes hídricas de su comunidad mediante la vigilancia y el monitoreo. Por su parte la Fundación Ambiente Urbano, a través del programa Adopte un Río, ha identificado la necesidad del involucramiento comunitario en el cuidado de los cuerpos de agua. Ambas organizaciones coinciden en la necesidad de trabajar en conjunto para fortalecerse mutuamente.

De la misma manera, los postulantes consideran que existe una necesidad por parte de la comunidad para gestionar los impactos sobre el caudal del Río Segundo y es por eso que se considera pertinente conocer los intereses y enfoques de las partes interesadas para poder direccionar los proyectos para trabajar de forma conjunta.

En la agenda 2030 del Desarrollo Sostenible, y en cuanto a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, los programas de ambas organizaciones buscan cumplir concretamente con el Objetivo 6 (Objetivos de Desarrollo Sostenible, s.f.): “garantizar la disponibilidad del agua y su ordenación sostenible y el saneamiento para todos”.

Dentro de los indicadores de este objetivo, sobresalen los siguientes:

- 6.3.2 Proporción de masas de agua de buena calidad.
- 6.4.1 Cambio en el uso eficiente de los recursos hídricos con el paso del tiempo.

Según la Prueba Piloto de la Metodología de Monitoreo y Primeras Constataciones sobre el indicador 6.6.1 de los ODS 2018, referente a los Progresos en los ecosistemas relaciones

con el agua del ODS 6: Agua Limpia y Saneamiento sobresalen las siguientes consideraciones:

Los ecosistemas relacionados con el agua proporcionan numerosos beneficios y servicios a la sociedad y son esenciales para lograr varios de los ODS. Estos ecosistemas son algunos de los entornos con mayor diversidad biológica del mundo; brindan numerosos productos y servicios de los cuales depende el bienestar humano (ONU Medio Ambiente, 2018).

En este sentido, los ecosistemas relacionados con el agua proporcionan un apoyo vital para todas las actividades humanas y son esenciales para la prestación de diversos tipos de servicios (ONU Medio Ambiente, 2018, pág. 11) que son necesarios en el giro de actividades de organizaciones, empresas y las personas que coexisten con los ríos.

El proyecto “Estrategia de acercamiento a los públicos de interés de la microcuenca del Río Segundo” se relaciona directamente con la meta 6.6, que indica que de aquí al año 2020, se pretende proteger y restablecer los ecosistemas relacionadas con el agua, incluidos los bosques, las montañas, los humedales, los ríos, los acuíferos y los lagos (ONU Medio Ambiente, 2018, pág. 14).

Aunado a esto, en la consecución de los programas de ambas organizaciones (FAU y ANRCCR) a través de los programas se logra impactar en los siguientes ODS’s:

- ODS 11 - Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.
- ODS 12 - Garantizar modalidades de consumo y producción sostenible.
- ODS 14 - Conservar y utilizar en formas sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible.

Todos los asentamientos humanos han sido establecidos junto a un cuerpo de agua. Posterior a la industrialización de la producción y a la rápida urbanización se ha ejercido una constante presión sobre los suministros de agua potable, el alcantarillado, las condiciones de vida y la salud pública. Resulta imperante la necesidad de que el Estado, las empresas y/o organizaciones y las comunidades colaboren en la reducción de las posibles contaminaciones que sufren los cuerpos de agua.

Los postulantes tienen la opinión de que en la sociedad costarricense el avance hacia el desarrollo sostenible depende fundamentalmente del cuidado y mantenimiento de las fuentes del recurso hídrico, la Responsabilidad Social puede ser una herramienta que propicie el saneamiento y mantenimiento de los cuerpos de agua, vinculando este tema vital para las

organizaciones que pretenden que las comunidades se conviertan en agentes de cambio y veedores de condiciones óptimas en los ecosistemas de las microcuencas.

FAU, a través de su director Sergio Zamora Sauma, indicó durante la entrevista realizada el día 22 de mayo del 2019, la necesidad de atención de la Microcuenca del Río Segundo, específicamente en los tramos que atraviesan los cantones de Barva, Santa Barbara, Flores y Belén.

Según las observaciones de los postulantes, esta zona se caracteriza por la presencia de parques industriales y grandes organizaciones y compañías nacionales y transnacionales cuyas actividades pueden llegar a generar impactos sobre la microcuenca.

La siguiente imagen es una captura de pantalla de *Google Maps (Google Earth Pro, 2019)* donde se ubica la microcuenca del Río Segundo.

Imagen 1.1 Captura área con señalamiento de la Microcuenca del Río Segundo.



Fuente: Elaboración propia tomando como base la Captura área de Google Earth Pro.

Finalmente, la ubicación exacta del Río Segundo es la siguiente: “La microcuenca se encuentra entre las coordenadas métricas 507322mE213000mN, 528652mE-234708mN-, con un área total 90,33 km². Está conformada por algunos sectores de los cantones de Barva, Santa Bárbara, Flores, Belén y Alajuela.” (Blanco Peña & Morera Beita, 2013).

2. PLANTEAMIENTO DE LA PROBLEMÁTICA Y SITUACIÓN A ATENDER

El Informe DFOE-AE-IF-01 del 2013, de la Contraloría General de la República, determina que 25 de las 34 cuencas hidrográficas de Costa Rica están contaminadas y reportan la presencia de: materia orgánica, nutrientes y sólidos, microorganismos peligrosos, metales pesados, plaguicidas e hidrocarburos, además señala que los cuerpos de agua están altamente presionados por las diferentes fuentes de contaminación (Contraloría General de la República, 2013).

La PhD. Jessica Roccard del Observatorio de Desarrollo de la UCR, en su proyecto “Retos para la Sostenibilidad Ambiental en Costa Rica” resalta que:

Costa Rica se posicionó como líder internacional en el manejo ambiental. Sin embargo, el país enfrenta todavía grandes retos ambientales, tales como el manejo sostenible del agua o de los desechos sólidos, entre otros. Por lo tanto, examinar las decisiones que llevaron al país posicionarse en este lugar y los retos que todavía enfrenta para continuar liderar este sector clave en el futuro. (Roccard, 2018).

En este sentido, el programa Adopte un Río busca contrarrestar esta realidad mediante las cinco áreas de acción fundamentales planteadas por FAU (2018):

- Acciones locales, tema que ha sido ya abordado por los Observatorios Ciudadanos del Agua de la ANRCCR.
- Acciones regionales.
- Proponer y buscar financiamiento para proyectos de saneamiento.
- Fortalecer el marco de acción de contaminación de agua brindando soporte y acciones para hacer cumplir la regulación y mejorarla.
- Mantener una red permanente de monitoreo y vigilancia de la calidad del agua de ríos en Costa Rica.

Por lo tanto, el fin de este proyecto de graduación es proponer una estrategia de acercamiento entre los públicos de interés que permita apoyar la búsqueda de financiamiento y redes de apoyo para los proyectos de saneamiento, de los programas Adopte un Río y Observatorios Ciudadanos del Agua, de manera tal que las empresas y organizaciones gestionen los posibles impactos ambientales de sus operaciones en los cuerpos de agua.

3. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

Objetivo General

Crear una estrategia de acercamiento a partes interesadas de la microcuenca del Río Segundo para los proyectos Adopte un Río de la Fundación Ambiente Urbano, y Observatorios Ciudadanos del Agua de la Alianza Nacional de Ríos y Cuencas de Costa Rica.

Objetivos Específicos

1. Mapear las partes interesadas de la microcuenca del Río Segundo, así como sus expectativas.
2. Priorizar las partes interesadas identificadas según los fines de los programas Adopte un Río y los Observatorios Ciudadanos del Agua.
3. Determinar la estrategia de acercamiento y comunicación del programa Adopte un Río a las partes interesadas prioritarias.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

1. MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL DE REFERENCIA

a. IMPORTANCIA DE LA CONSERVACIÓN DEL AGUA

El recurso hídrico, y en especial los ríos representan la esencia de la vida. Aparte del oxígeno, la presencia del agua es vital para esta, el especialista y representante de la ONG *The Nature Conservancy*, Alejandro Calvache indicó durante una entrevista plasmada en un sitio web que:

La población debe tomar conciencia de la importancia del agua y los problemas generados por su escasez. Debemos actuar conscientemente: no desperdiciando agua, conociendo de dónde viene el agua que consumimos, cómo llega a nuestras casas... Y debemos participar en iniciativas para proteger nuestras fuentes de agua. Debemos reconocer el valor real del agua. Para obtener agua, no basta simplemente con abrir el grifo. Por detrás de ese gesto aparentemente simple, existe un largo proceso, que incluye tuberías, plantas de tratamiento y, claro, la naturaleza, a la cual debemos proteger. El cuidado del agua, la información y el conocimiento son parte esencial del campo colectivo. (Muda Tudo, 2019).

A modo de complemento, según el artículo del medio electrónico español “El independiente” titulado “¿Puede ser el agua una inversión rentable?”, el periodista Agustín Monzón indica que:

Cuestiones como el crecimiento de la población mundial, el cambio en los hábitos de consumo o el impacto del cambio de los patrones climáticos resaltan entre aquellas que apuntan a que los problemas de escasez de agua podrían ir a más en los próximos años. (Monzon, 2019)

La región centroamericana tiene una geografía similar a la costarricense, su origen morfológico hace que sus afluentes tengan características similares, según el Ministerio de Medio Ambiente salvadoreño:

Los llamados a proteger y conservar el agua somos todos los que hacemos uso del recurso o estamos interesados en él, ya sea para satisfacer nuestras necesidades básicas

o para el desarrollo económico del país; entonces los que debemos proteger y conservar el agua somos la población en general, personas dedicadas a la agricultura, pesca, industria, comercio, turismo, etc. (Ministerio de medio ambiente y recursos naturales El Salvador, 2014).

La conformación del planeta es variada en cuanto a cuerpos de tierra, denominados continentes, y de agua, llamados océanos y mares. Pese a que gran parte de la superficie terrestre está cubierta por agua, el 97.50% es salada, el restante 2.5 % es agua dulce retenida en su mayoría en las capas de hielo polar, glaciares, nevados y aguas subterráneas, solo el 0.26 % está contenido en ríos, lagos, lagunas y pantanos, e inclusive de esa pequeña cifra las 2/3 partes no son aprovechables debido a inundaciones, degradación y procesos de contaminación. (Campoblanco Díaz & Gomero Torres, 2000).

Según FAO (2016), la mayor cantidad de agua extraída en Costa Rica es para el sector agrícola, 56.59%, seguido por el municipal siendo un 32.34%. Todo esto extraído de aguas frescas y no se utilizan las aguas tratadas, que son un 0.2% del total de agua extraída para el 2013. La tabla 2.1 muestra los volúmenes de extracción.

Tabla 2.1 Extracción de agua según FAO.

Uso del agua			
Extracción del agua			
Extracción total del agua		2 350	millones m ³ /año
- Agrícola (riego+ganadería+acuicultura)	2013	1 330	millones m ³ /año
- Municipal	2013	760	millones m ³ /año
- Industrial	2013	260	millones m ³ /año
Por habitante	2013	482	millones m ³ /año
Extracción de agua superficial y agua subterránea (primaria y secundaria)	2013	2 346,90	millones m ³ /año
- % sobre los recursos hídricos renovables totales	2013	2,1	%
Fuentes de agua no convencionales			
Agua residual municipal producida	-	-	millones m ³ /año
Agua residual municipal tratada	2000	5,1	millones m ³ /año
Uso directo de agua residual municipal tratada	-	-	millones m ³ /año
Uso directo de agua de drenaje agrícola	-	-	millones m ³ /año
Agua desalinizada producida	2013	3,1	millones m ³ /año

Fuente: (FAO, 2016).

b. CONTAMINACIÓN DE LOS RÍOS

Los ríos son sumamente importantes para el desarrollo humano ya que proveen alimento, transporte y recursos. Por milenios la humanidad se ha desarrollado en sus riberas, y por ende se convirtieron en la primera forma en la que el ser humano se deshacía de desechos de todo tipo. Inclusive existe una tendencia global a prever que los futuros conflictos internacionales giren entorno a este recurso. En este sentido, la Revista del Instituto de Investigación de la Facultad de Geología, Minas, Metalurgia y Ciencias Geográficas de Perú, en el artículo llamado “Importancia de los ríos en el entorno ambiental” indica que:

La interrupción y la contaminación de los ríos puede modificar y alterar el flujo normal del Ciclo Hidrológico del Agua provocando serios trastornos en el clima de la tierra, en los procesos isostáticos y en la conservación de diversos ecosistemas. La escasez de este preciado recurso puede desencadenar en el futuro guerras, graves conflictos sociales de carácter nacional e internacional que se agudizan aún más, con la alta tasa de crecimiento de la población mundial. (Campoblanco Díaz & Gomero Torres, 2000).

Por su parte, el BID en su sección del sitio *web* “Ciudades Sostenibles”, concretamente en el *blog* titulado “Los ríos como eje de transformación socioeconómica de las ciudades” inicia explicando que:

Durante mucho tiempo, los ríos de las ciudades de gran parte del mundo han sido focos de riesgo por contaminación y deterioro medioambiental. En muchos casos se convierten en cloacas de aguas residuales, y sus veredas son un sumidero de los residuos sólidos de la ciudad, e incluso asentamiento de comunidades marginales con menor poder adquisitivo. Sin embargo, hoy ya contamos con muchas ciudades que entienden el potencial de sus ríos como ejes esenciales de desarrollo sostenible de todo asentamiento humano; desde su identidad, su conexión al territorio y su papel principal para el proyecto de sus ciudadanos hacia la armonía con su entorno. Estas ciudades han demostrado ser exitosas en la mejora de calidad de vida de sus habitantes, al tiempo que nos enseñan que la cooperación, la participación ciudadana e institucional, el enfoque multidisciplinar, la responsabilidad social y la innovación son claves para abordar el proceso de transformación y poner en valor toda la riqueza y bondades que el río ofrece a la ciudad. (Banco Interamericano de Desarrollo, 2015).

c. MICROCUENCAS Y LA MICROCUENCA DEL RÍO SEGUNDO

Con la intención de adoptar una definición formal y menos empírica sobre el concepto de una cuenca hidrográfica se eligió la siguiente, según el Ministerio de Medio Ambiente salvadoreño:

Una cuenca hidrográfica es una depresión topográfica del territorio, cuyas aguas drenan por medio de un único sistema de drenaje natural que recoge el agua lluvia. Está delimitada por una línea divisoria imaginaria de las cumbres, llamada parteaguas o

divisoria de aguas, cuya escorrentía fluye a través de un cauce principal y puede descargarse en una laguna, un lago o el mar. La cuenca hidrográfica está integrada por subcuencas, las cuales están integradas por microcuencas. (Ministerio de medio ambiente y recursos naturales El Salvador , 2014)

Por su parte, una microcuenca se define como una pequeña unidad geográfica donde vive una cantidad de familias que utiliza y maneja los recursos disponibles, principalmente suelo, agua y vegetación. (FAO, 2005).

Con el crecimiento de las industrias y urbanizaciones alrededor de esta microcuenca, se ha incrementado la presión que se le ejerce al Río Segundo, temas tales como el aprovechamiento, tala de árboles, y deposición de aguas residuales han llevado a que la calidad del agua disminuya debido a las aguas residuales y pluviales que fluye por estas comunidades y que va a desembocar en las río.

d. FAU

Según el perfil empresarial de esta organización en la red de *LinkedIn*:

... nace con la misión de ser una empresa para proponer acciones para la transformación de los pueblos y ciudades de Costa Rica en verdaderos espacios que promuevan la calidad de vida de esta generación, a la vez que conserven los recursos para las siguientes.

(...) está integrado por profesionales en el área de ingeniería, planificación urbana y economía. Este equipo multidisciplinario busca tener un enfoque integral en la búsqueda de soluciones innovadoras para el mejoramiento de la gestión municipal e institucional.

(FAU, 2018)

FAU es el principal beneficiario de los resultados de este proyecto de graduación y el responsable de la ejecución de las estrategias desarrolladas.

e. ADOPTE UN RÍO

Debido a la problemática que afronta el recurso hídrico de Costa Rica, FAU ha planteado dentro de su giro de actividades el proyecto Adopte un Río, que tiene como misión “Recuperar y conservar la calidad de agua de los ríos de Costa Rica y devolver a los mismos su rol central como eje de desarrollo urbano y soporte para el desarrollo de la vida en los ecosistemas.” (FAU, 2018).

FAU destaca que, según el informe DFOE-AE-IF-01-2013 de la Contraloría General de la República (2013), hay varios puntos importantes que se deben rescatar:

- En la actualidad en Costa Rica solamente se tratan el 5% de vertidos domésticos. Esto ha provocado que 25 de las 34 principales cuencas del país presenten altos niveles de contaminación asociada a materia fecal, químicos y basura. Este déficit, resulta en un débil control y vigilancia por parte de las instituciones relacionadas como lo son el Ministerio de Salud, el MINAET, AyA, ASADAS y Municipalidades. En el país un 19.8% de la población dispone sus aguas residuales en el alcantarillado sanitario; y de esta población apenas el 15.19% cuenta con tratamiento.
- Se ha dejado de lado el monitoreo constante de las áreas de protección de los ríos. Se puede decir que hay una gestión insuficiente en el resguardo de estas áreas de protección. Estas permiten mitigar o controlar la contaminación proveniente de las fuentes de contaminación difusa o no puntual y reducir la erosión y sedimentación de los márgenes de los cuerpos de agua. Un 54% del total de hectáreas ribereñas de los principales ríos incumplen la cobertura vegetal normada en la Ley Forestal.
- No se clasifican los cuerpos de agua según su vulnerabilidad a las descargas de aguas residuales, ni el parámetro que permita establecer condiciones mínimas del cuerpo de agua receptor para poder depurar las aguas residuales recibidas.

FAU se manifiesta consciente de esta problemática, por lo que mediante el programa Adopte un Río busca:

1. Fomentar iniciativas locales para la conservación y recuperación de microcuencas.
2. Crear programas municipales de monitoreo de la calidad de cuerpos de aguas y definir la capacidad de carga de cuerpos de aguas.
3. Financiamiento, diseño y construcción de obras de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales de centros de población.
4. Mejorar el marco de acción para la conservación y recuperación del recurso hídrico.
5. Realizar monitoreo de calidad de agua de ríos específicos y servir como centro independiente e imparcial para llevar a cabo acciones de protección a los ríos.

FAU se financia por medio de eventos para recaudar fondos, patrocinios, por aporte de fondos para fundaciones y por medio del aporte de empresas y personas, sin embargo, ha manifestado preocupación en la sostenibilidad financiera que permita continuar con estas acciones que buscan impactar de manera positiva esta y otras microcuencas.

f. ALIANZA NACIONAL DE RÍOS Y CUENCAS DE COSTA RICA Y LOS OBSERVATORIOS CIUDADANOS DEL AGUA

Según explica el postulante Semeraro en el *blog* “Derechos Humanos y el acceso al agua en Centroamérica: los observatorios comunitarios del agua en Costa Rica” acerca de la ANRCCR y su programa de los Observatorios Ciudadanos del Agua:

La Alianza Nacional de Ríos y Cuencas de Costa Rica ha venido formulando a lo largo de los últimos años la iniciativa de los Observatorios Ciudadanos del Agua. Los Observatorios coadyuvan a asegurar el acceso al agua y el mantenimiento del recurso hídrico mediante las siguientes acciones (De La Ossa Thompson, 2018):

- Acompañamiento a las comunidades en proceso de aplicación al galardón de Bandera Azul en la categoría de Microcuencas. (Semeraro Kluge, 2019).
- Realización de Festivales de Esferas de Barro con el apoyo de la Asociación *Green Planet Network* que integran la descontaminación de cuerpos de agua con un componente de sensibilización a niñez y juventud en lo relativo a la preservación del medio ambiente (Asociación *Green Planet Network*, s.f.). (Semeraro Kluge, 2019).
- Colaboración en el establecimiento de una instancia de recopilación de denuncias comunitarias por sobre aquellos daños que se puedan presentar en el recurso hídrico de la zona. (Semeraro Kluge, 2019).
- Colaboración por parte de la Fundación Ambiente Urbano, la cual promueve la campaña “Adopte un Río”. Este busca recuperar la calidad de agua de los ríos de Costa Rica y con esto devolver a los mismos su rol central como eje de desarrollo urbano y como base del desarrollo de la vida en los ecosistemas (Arrieta Herrera, 2018). Esto permitirá a los Observatorios ser parte de la Red Nacional de Monitoreo de Aguas (De La Ossa Thompson, 2018). (Semeraro Kluge, 2019).

La relevancia de los Observatorios Ciudadanos del Agua radica en que coadyuban a garantizar el acceso al recurso hídrico a las futuras generaciones de la mano con las comunidades mediante un enfoque tanto remedial, mediante limpieza de ríos y quebradas, como preventivo, mediante sensibilización y capacitación. Esto con el fin de garantizar el acceso al recurso hídrico a las futuras generaciones y asegurar la consecución de las metas

3, 6, y 8 del ODS 6 “Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos” (Naciones Unidas, s.f.).

g. PARTES INTERESADAS

Las partes interesadas son personas o grupos que están directa o indirectamente afectadas por la o las actividades de una organización. También, son aquellos que pueden tener intereses o la habilidad de influenciar los resultados de forma positiva o negativa. Las partes interesadas pueden incluir comunidades locales afectadas o a individuos y sus representantes formales o informales, nacionales o gobiernos locales y autoridades, políticos, líderes religiosos, organizaciones de la sociedad civil y grupos de interés, comunidad académica y otros negocios (Corporación Financiera Internacional, 2007).

Según el Manual del AA1000 (Krick, Fortater, Monoghan, & Sillanpää, 2006) existen diferentes miembros o grupos en la sociedad que pertenecen a distintos sectores y que exigen estar informados y ser tomados en cuenta. Dentro de la sociedad dinámica en la que estamos inmersos en el siglo XXI se recomienda tomar en cuenta a las partes interesadas para las tomas de decisiones y como parte fundamental de las operaciones de los proyectos. Cada uno de estos procesos de relacionamiento implican la suma de recursos de todo tipo: conocimiento, financieros, humanos y operativos; que juntos les dan a los proyectos la capacidad de lograr alcances que solos no podrían alcanzarse. En la siguiente imagen, tomada del AA1000, se grafican las generaciones de las relaciones empresariales con cada uno de los grupos de interés.

Imagen 2.1 Tres generaciones de relaciones empresariales con Stakeholders.



Fuente: (Krick, Fortater, Monaghan, & Sillanpää, 2006).

La nueva concepción de la responsabilidad social por parte no solo de las organizaciones y las empresas, sino del Estado y de la sociedad civil sustentan la razón de ser de esta Estrategia de Acercamiento. Según un análisis de la Universidad Nacional del Sur, en Argentina:

Las empresas ya no son responsables solamente ante los accionistas y la comunidad inversora. Admiten que un grupo amplio y diverso de actores, como los empleados, los activistas, los proveedores, los consumidores, las autoridades reguladoras y las ONG's, pueden tener un efecto importante sobre su reputación y rendimiento del negocio. En consecuencia, el “estar relacionado” con las partes interesadas se ha convertido en un requisito esencial para mantener una ventaja competitiva. (Acuña, 2019).

h. PRIORIZACIÓN

Una vez se han mapeado todas las partes interesadas que tiene determinada organización o proyecto, es necesario realizar una priorización que permita focalizar los esfuerzos en el relacionamiento con las mismas. En este sentido:

“Remitirse a información histórica sobre los actores sociales relacionada con el proyecto o el lugar puede ahorrar tiempo y señalar riesgos, responsabilidades o cuestiones sin resolver que luego pueden priorizarse y manejarse teniendo en cuenta las diferentes alternativas estratégicas contempladas. Si el proyecto en cuestión es una ampliación de una inversión u operación anterior, algunas fuentes de información previa pueden ser las bases de datos de los actores sociales; expedientes de consultas y reclamaciones; estudios de evaluación del impacto ambiental y social, y procesos de consulta realizados para una etapa anterior del proyecto; informes anuales de seguimiento ambiental, y planes de inversión comunitaria de la empresa, el gobierno local u otras empresas en el mismo lugar.” (Corporación Financiera Internacional, 2007).

La FAO asegura que “Posiblemente, los que tienen más poder sean sus apoyos más útiles o sus oponentes más peligrosos; por ello, un análisis del poder le ayudará a priorizar su enfoque en las partes interesadas.” (Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura, s.f.).

i. ESTRATEGIAS DE ACERCAMIENTO

Según el IFC, para establecer una relación con las partes interesadas hay que identificar las que pueden generar riesgo para el proyecto, toda la información sobre estas partes interesadas debe de ser compartida y analizada en el proceso. Cuando se prepare la información para presentarla a las partes se debe de:

- Presentar la información a la medida.
- Presentar los datos y ser lo más transparente posible.
- Explicar las posibles incertidumbres y los límites en todos los posibles escenarios (el mejor y el peor).
- Explicar los insumos que cada parte interesada puede aportar al proyecto y como pueden ser utilizadas en la toma de decisiones del proceso.
- Explicar qué puede hacer cada parte interesada y con quién deben contactarse para saber más sobre el proyecto.

El enfoque de desarrollo sostenible fue definido en 1987 por la Comisión Mundial sobre Ambiente y Desarrollo de la ONU en el informe: “Nuestro futuro común” como la satisfacción de las necesidades de la generación presente, sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras, para satisfacer sus propias necesidades (Brundtland, 1987). Por su parte la responsabilidad social ha identificado el relacionamiento como uno de los componentes básicos que debe de existir entre las organizaciones y las comunidades.

El relacionamiento comunitario puede definirse como:

(...) un aspecto de la dimensión externa de la responsabilidad social es el proceso mediante el cual las empresas establecen, mantienen y fortalecen los vínculos con las poblaciones del entorno y sus autoridades, bajo determinados principios que tienen que ver con las prácticas sostenibles en los aspectos ambientales, sociales y compromiso con el desarrollo local. (Cárdenas, 2017).

La noción de relacionamiento comunitario fomenta la construcción entre la organización y la comunidad y no responde a una priorización reactiva, o “apaga fuegos” cuando se presenta un conflicto, sino una relación de construcción para que en la eventualidad no se actúe de forma reactiva siendo “bomberos apagando emergencias”, sino solucionando a partir de la construcción previa del relacionamiento.

En el contexto de la contaminación de las aguas (Roccard, 2018, pág. 97) dice que: “...la coordinación y comunicación entre las diferentes entidades estatales y locales es clave para un desarrollo más sostenible. Esta coordinación podría transformarse en un apoyo suplementario a las instituciones locales lo cual les permitiría cumplir con más eficacia sus responsabilidades.”

Según AED se debe de implementar una estrategia de comunicación que permita visibilizar el accionar de cualquier organización con la que se vaya a tratar, debe de ser claro el concepto que se pretende comunicar, las implicaciones de comunicarlo y los cambios que puede acarrear el ser parte de un proyecto. Esto se logra mediante una definición unívoca de ambas partes que deben de considerar Responsabilidad Social y sostenibilidad, para que todas las acciones vayan en esa línea (AED, s.f.).

MARCO METODOLÓGICO

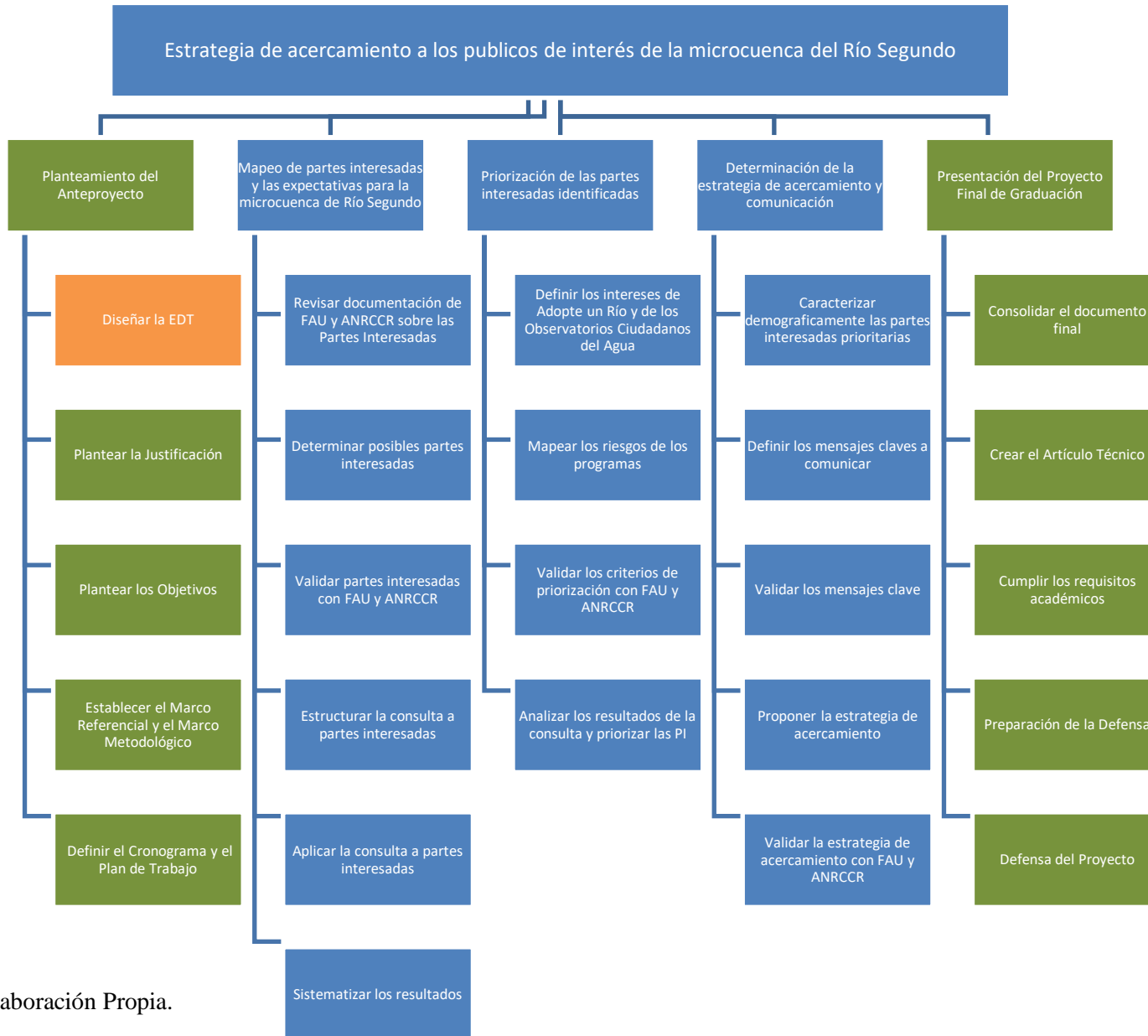
1. DISEÑO METODOLÓGICO QUE ORIENTARÁ EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN

A continuación, se detalla la metodología de carácter cualitativo propuesta por los postulantes, detallando cada parte del proceso, análisis, desarrollo y aplicación de la consulta a partes interesadas que tiene como fin obtener información para poder definir mensajes clave para los públicos de interés. Los cuales mediante las plataformas de la ANRCCR y FAU serán utilizados para crear acercamientos a los públicos prioritarios.

Para esto se establecieron en la EDT (Imagen 2.2) algunos pasos que se detallan a continuación:

- **Mapeo de las partes interesadas para la Microcuenca del Río Segundo:** es el desarrollo de contenido principal de este proyecto, con la finalidad de identificar la mayor cantidad de actores, vecinos, barrios, comunidades, instituciones públicas, empresas y organizaciones públicas o privadas que impactan la microcuenca y conocer sus opiniones e intereses sobre esta.
- **Priorización de las partes interesadas:** trabajo en conjunto con FAU y ANRCCR para determinar cuáles tipos de actores son los que impactan sobre la microcuenca del Río Segundo y determinar cuáles partes son prioridad para ser tomadas en cuenta según los intereses del proyecto “Adopte un río”.
- **Determinación de la estrategia de acercamiento y comunicación:** se definirán mensajes clave para cada público de interés priorizado, para que FAU y ANRCCR pueda crear el acercamiento a estos y que la microcuenca reciba acciones de saneamiento impulsadas por la Responsabilidad Social.

Imagen 2.2 EDT del Proyecto.



Fuente: Elaboración Propia.

2. MATRIZ DE CONGRUENCIA

En la Tabla 2.2 se definen las actividades a realizar y la importancia de cada entregable, basados en los objetivos que se definieron para el proyecto.

Tabla 1.2 Matriz de Congruencia.

Objetivos	¿Qué? Entregables	¿Cómo? Actividades	¿Para qué? Importancia
General Crear una estrategia de acercamiento a partes interesadas de la microcuenca del Río Segundo para los proyectos Adopte un Río de FAU, y Observatorios Ciudadanos del Agua de la ANRCCR.	Estrategia de acercamiento a partes interesadas.	Mediante el proceso de investigación, la priorización de las partes interesadas y la determinación del acercamiento.	Para que FAU pueda abordar a los posibles participantes de los programas y contribuir a que el proyecto se lleve a cabo.
Mapear las partes interesadas de la microcuenca del Río Segundo, así como sus expectativas.	Mapeo de partes interesadas y expectativas de la microcuenca del Río Segundo.	Mediante la herramienta seleccionada y la metodología de consulta.	Para conocer las organizaciones y personas que colindan con la cuenca y sus intereses.
Priorizar las partes interesadas identificadas según los fines de los programas Adopte un Río y los Observatorios Ciudadanos del Agua.	Priorización de las partes interesadas.	A partir de los intereses fijados por el programa Adopte un Río.	Para definir los grupos prioritarios para trabajar y la definición de los ejes estratégicos.
Determinar la estrategia de acercamiento y comunicación del programa Adopte un Río a las partes interesadas prioritarias.	Estrategia de acercamiento y comunicación a las partes interesadas.	Con la definición de los ejes estratégicos de Adopte un Río y los resultados de la priorización del mapeo de partes interesadas.	Para hacer una comunicación sobre temas que le interesan a los grupos y acercarse a los grupos que pueden ser potenciales participantes del programa.

Fuente: elaboración propia.

En la siguiente sección se detalla la metodología de las actividades del proyecto.

3. MAPEO DE PARTES INTERESADAS Y LAS EXPECTATIVAS PARA LA MICROCUENCA DEL RÍO SEGUNDO

Para el Mapeo de las Partes Interesadas se realizó una consulta tipo entrevista a FAU y a la ANRCCR sobre cuáles son los posibles *stakeholders* lo que permitió generar una primera identificación de las partes interesadas de la microcuenca del Río Segundo.

Con este mapeo previo se realizó un barrido mediante la plataforma *Google Earth*, en donde se identificaron las empresas, organizaciones, comunidades e instituciones que colindan con el Río Segundo, y se identificaron otras posibles partes interesadas cercanas y vinculantes con el tema, estas fueron validadas con FAU. Posteriormente, esta información se tabuló utilizando criterios tales como tipo, relevancia, acercamientos previos e información de contacto; obteniendo así una muestra no aleatoria de partes interesadas a consultar.

Una vez definidas las posibles partes interesadas, se definieron los mecanismos de consulta para los distintos sectores. Estos mecanismos, así como las partes a consultar, fueron validadas por FAU y ANRCCR previo a la ejecución de la consulta.

La consulta a las partes se realizó mediante una consulta digital en la plataforma de *Google Forms*, el primer contacto con la organización se realizó de manera telefónica, mientras que el segundo contacto se hizo mediante el correo electrónico en donde se adjuntó el enlace de la consulta digital. Esta fue contestada por las partes que tuvieron interés y se guardó la respuesta automáticamente en la plataforma.

La consulta estuvo abierta para ser completada por las partes interesadas por un periodo de tres semanas. La información que devino de la consulta fue tabulada según los puntos definidos en la consulta, mismos que fueron clasificados por temas de interés para ser utilizados como base para la selección de la estrategia de acercamiento y comunicación.

j. PRIORIZACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS IDENTIFICADAS

Se consultó a FAU y ANRCCR sobre sus intereses para la priorización de partes interesadas, esta información fue tomada en cuenta para la realización de la priorización.

Para ambas organizaciones el interés primordial es el de la donación de recurso económico, seguido del recurso en especie y las horas voluntariado.

Con base en la información obtenida durante la consulta de partes interesadas se procedió a sistematizar los resultados en la herramienta de priorización desarrollada por los postulantes la cual tomó en cuenta la posibilidad de trabajar en conjunto y la construcción de relaciones con las partes interesadas, donde se priorizaron 4 sectores.

Esta priorización fue validada con FAU y ANRCCR para determinar si todas las partes interesadas identificadas por la herramienta como prioritarias lo son, o si alguna que quedó por fuera en la herramienta era necesario incluirla como prioritaria.

El resultado de la priorización se plasmó en una tabla que incluye el nombre de los sectores e incluye una graficación con coordenadas en el que el eje “X” que define la posibilidad de trabajo en conjunto y el eje “Y” sobre la construcción de relaciones con las partes interesadas.

k. DETERMINACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE ACERCAMIENTO Y COMUNICACIÓN

Según los resultados de la priorización se procedió a caracterizar las partes interesadas por: grado de madurez (entendida como la capacidad de abordaje que tiene una organización sobre determinado tema) en temas ambientales; distribución geográfica en el momento evaluado; fuente de los ingresos y giro de negocio o actividades de la organización.

Utilizando la información definida anteriormente se analizó el contexto para una comprensión racional sobre el modelo de comunicación y acercamiento ideal para cada tipo de parte interesada prioritaria y así procurar la consecución de un llamado a la acción en temas de sostenibilidad.

El directo de FAU dio visto bueno a los mensajes clave propuestos para cada tipo de parte interesada, los resultados de esta validación fueron procesados y utilizados para la definición de la estrategia de acercamiento para cada sector de partes interesadas priorizado.

La estrategia final deberá de ser evaluada por FAU y ANRCCR para posteriormente ser replicada en sus proyectos en otras microcuencas.

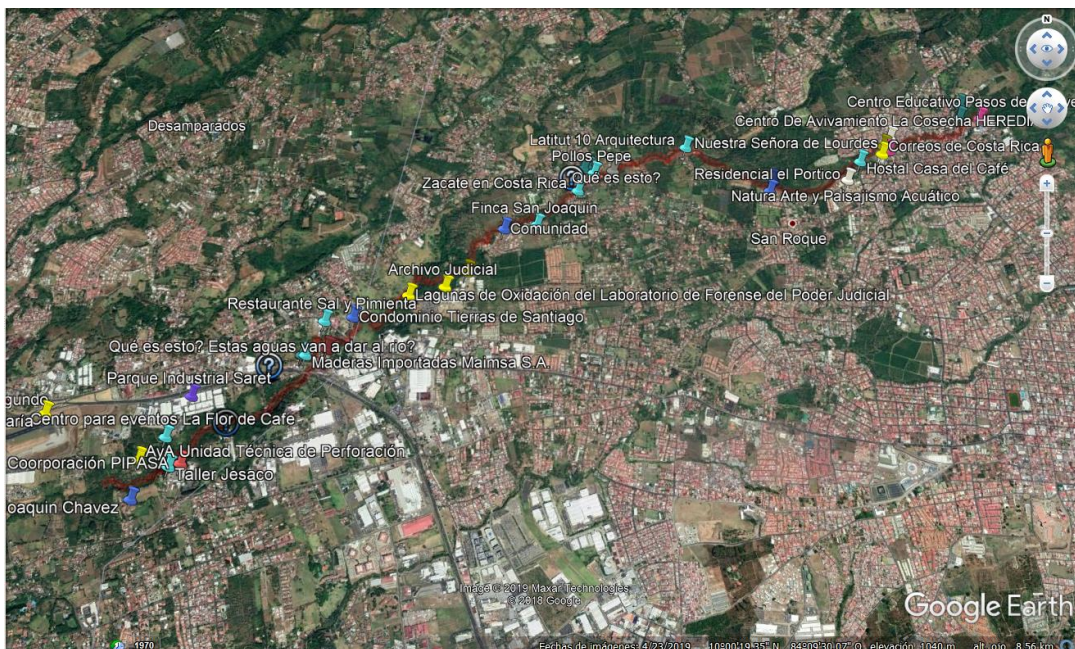
CAPÍTULO III:

Mapeo de Partes Interesadas y las expectativas para la microcuenca del Río Segundo

Para realizar este mapeo se elaboró una herramienta de consulta utilizando la plataforma gratuita “*Google Forms*”. Se construyó un formulario (ANEXO 1) que permitió recolectar respuestas del 30 de setiembre al 18 de octubre del 2019.

La muestra que se empleó es una muestra no aleatoria, por lo que no se establece una meta o mínimo de respuestas ya que tiene por objetivo conocer las opiniones y canales de comunicación de las diferentes partes interesadas de la microcuenca del Río Segundo, así como establecer los puntos de convergencia de los diferentes sectores que agrupan a las partes interesadas.

Imagen 3.1 Identificación de partes interesadas por medio del barrido visual.



Fuente: captura de pantalla del programa *Google Earth Pro*.

1. DESCRIPCIÓN DE LA HERRAMIENTA:

A modo de recordatorio, el proyecto buscó redactar mensajes claves para los sectores, y por su parte, la herramienta puede ser ejecutada tanto durante el mapeo de partes interesadas como consultada durante la priorización de las partes interesadas; puesto que permite identificar cuáles partes interesadas están dispuestas a colaborar y de qué forma, lo que permitió elaborar mensajes claves sectoriales para cada una de ellas.

La herramienta está estructurada en 23 secciones de la siguiente forma:

Tabla 2.1 Estructura de la herramienta de consulta.

<i>Sección</i>	<i>Descripción y/o contenido</i>
1	Describe la razón del formulario e incluye el enlace a la presentación básica del proyecto. Solicita el nombre y apellidos de la persona que responde, así como su correo electrónico para procurar solo una respuesta por persona.
2 a 8	Ubicación Geográfica en provincia, cantón, distrito.
9	Selección de pertenencia a organización/empresa o vecino/a.
10	Recolección de datos generales tales como nombre de la organización, canales de comunicación, cercanía con el río y sectorización de la organización .
11	Sector: Instituciones Públicas, Autónomas o Semiautónomas
12	Sector: Grandes Empresas
13	Sector: Pequeñas empresas o emprendimiento
14	Sector: Centro Educativos
15	Sector: Grupos Comunales, Asociaciones de Desarrollo, ASADAS.
16	Sector: ONG's
17	Sector: Otros
18	Información adicional que desea compartir
19 a 21	Solicitud de contacto
22	Llamado a la acción: consulta sobre la/s formas en las que la persona o la empresa está dispuesta a colaborar
23	Despedida

Fuente: elaboración propia.

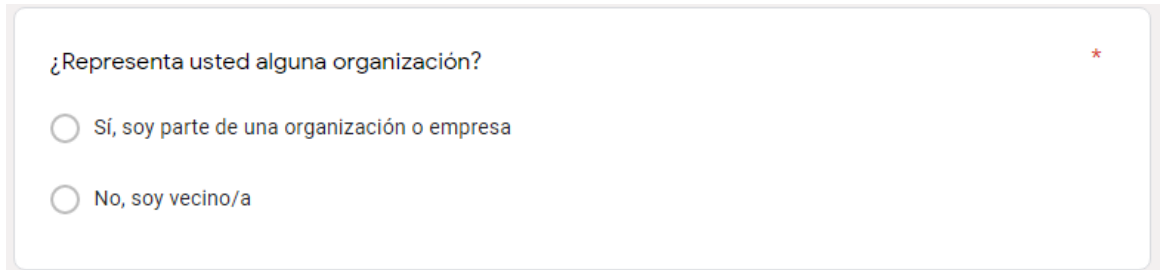
Según la respuesta dada por el representante que se encuentre contestando, la herramienta ejecuta un salto de sección de manera tal que será redireccionado a una nueva sección donde deberá de indicar el cantón y escribir el distrito o comunidad.

Sí bien el pilotaje de la herramienta se realizó en las provincias de Heredia y Alajuela, con un especial énfasis en los cantones que atraviesa la microcuenca del Río Segundo, la misma ya cuenta con las secciones necesarias para su ejecución a nivel nacional.

La herramienta consulta si quien responde es parte de una organización o una empresa, o si es vecino, (Imagen 3.2) esta opción de respuesta fue agregada por una sugerencia

emitida por una de las personas que respondieron, y, se consideró atinente puesto que al no existir esta opción posteriormente la herramienta les excluía al no formar parte de alguna empresa u organización. La subsanación responde a la intención de entregar la herramienta de consulta en su versión final tanto a FAU como a la ANRCCR.

Imagen 3.2 Captura de pantalla de la herramienta de consulta.



¿Representa usted alguna organización? *

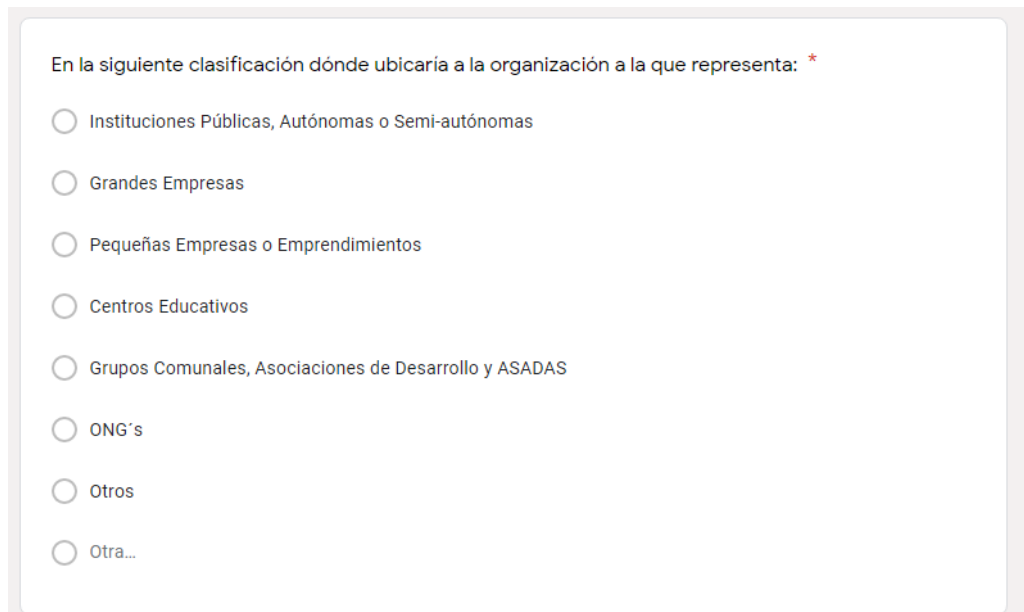
Sí, soy parte de una organización o empresa

No, soy vecino/a

De nuevo, la herramienta ejecuta un salto de sección dependiendo de la respuesta. Si se indicó ser parte de una organización o empresa el salto lleva a la sección de “Recolección de datos generales”, si indico ser vecino salta a la sección número 19 y posteriormente a la sección de “Solicitud de Contacto”.

La sección de “Recolección de datos generales” es de especial importancia puesto que inicia consultando por el nombre de la organización y los principales canales de comunicación que pueden tener las organizaciones, FAU y la ANRCCR. En esta sección se consulta también la cercanía con el río y finaliza sectorizando a los grupos de partes interesadas (Imagen 3.3).

Imagen 3.3 Captura de pantalla de la herramienta, se muestra la pregunta en donde la parte interesada indica su autopercepción sectorial.



En la siguiente clasificación dónde ubicaría a la organización a la que representa: *

- Instituciones Públicas, Autónomas o Semi-autónomas
- Grandes Empresas
- Pequeñas Empresas o Emprendimientos
- Centros Educativos
- Grupos Comunales, Asociaciones de Desarrollo y ASADAS
- ONG's
- Otros
- Otra...

En la sección donde se inicia la segmentación por grupos, deben de responder ciertas preguntas que se resumen en la Tabla 3.2, el título en el eje “X” de la tabla muestra los diferentes sectores en los que se pueden dividir según sus respuestas y el título del eje “Y” define las preguntas a realizar a cada sector, los espacios marcados con “equis” son los que respondió cada sector.

Tabla 3.2 Tipos de preguntas que se realizan a cada sector en la herramienta de consulta.

	Instituciones Públicas, autónomas o Semi autónomas	Grandes Empresas	Pequeñas Empresas o Emprendimientos	Centro Educativos	Grupos Comunales, Asociaciones de Desarrollo y Asadas	ONG's	Otros
¿Cuál es su rol o puesto dentro de esta?	x	x	x	x	x	x	x
Describa brevemente el giro de negocio/actividades de la organización:		x	x	¿Qué tipo de centro educativo es?	x	x	x
					¿Qué tipo de centro educativo es?		
¿Existe un programa de Responsabilidad Social? Descríbalo	x	x	x			x	
¿Realiza la organización alguna acción para cuidar/proteger la microcuenca?	x	x	x		x	x	x

Fuente: elaboración propia con base a la herramienta de consulta.

En la siguiente sección se le consulta a la parte de interesada “¿Hay algo más, en el marco de la confianza, que desee contarnos?”.

La consulta incluye una sección donde se recolecta información de contacto personal, en caso de que acepten ser contactados en un futuro por FAU o ANRCCR.

La siguiente sección “Un llamado a la acción” consulta a las partes interesadas sobre las formas en las que podría apoyar a los programas de FAU o ANRCCR, las opciones incluyen: horas de voluntariado, donación en especie, donación monetaria, compartir conocimiento, experiencias y buenas prácticas; ninguna y otras.

a. RESULTADOS DEL PILOTAJE DE LA HERRAMIENTA DE CONSULTA:

Al viernes 18 de octubre del 2019, se recibieron 15 respuestas de las 24 solicitudes de consulta enviadas. A continuación, se describen las respuestas más relevantes:

Sobre la ubicación geográfica, dado el pilotaje y la ubicación del tramo de la microcuenca, las respuestas de las provincias se limitan a Heredia y Alajuela en la siguiente proporción:

Gráfico 3.1 Cantidad de Respuestas por Provincia.



Fuente: elaboración propia.

Los cantones en la provincia de Alajuela (2 respuestas) se limitan únicamente al de la cabecera de provincia puesto que la microcuenca atraviesa únicamente el distrito de Río Segundo.

La microcuenca abarca varios cantones de la provincia herediana (13 respuestas) y los tres cantones con más respuestas son Belén, Barva, y Santa Bárbara con tres respuestas cada uno; el cantón de Flores contó con dos respuestas y; los cantones Santo Domingo y Heredia (cabecera de provincia) tuvieron una respuesta cada uno.

Los distritos representados en la muestra son los siguientes:

Tabla 3.3 Distritos representados en la muestra.

<i>Provincia</i>	<i>Cantón</i>	<i>Distrito</i>	<i>Cantidad de Respuestas</i>	
<i>Heredia</i>	Flores	San Joaquín	1	
		Llorente	1	
	Santa Bárbara	Jesús	1	
		San Juan	1	
		Santa Bárbara	1	
	Belén	La Ribera	2	
		La Asunción	1	
	Barva	Barva	2	
		San Roque	1	
	Heredia	Central	1	
	Flores	Llorente	1	
	<i>Alajuela</i>	Alajuela	Río Segundo	2
			<i>Respuestas totales</i>	15

Fuente: elaboración propia.

En la sección 9, se recibieron únicamente 11 respuestas. Como se mencionó anteriormente, esta pregunta fue adicionada posterior al inicio del pilotaje de la herramienta. Solo hay una respuesta que indica que no pertenece a ninguna organización. La pregunta fue adicionada precisamente a solicitud del oferente de esta respuesta.

Gráfico 3.2 Tipo de parte interesada que responde la herramienta.



Fuente: elaboración propia.

En la sección de datos generales se recibieron 14 respuestas de organizaciones enlistadas a continuación, en la Tabla 3.4 se resaltan en color amarillo aquellas a las que se les cambió la categoría:

Tabla 3.4 Partes interesadas representantes de sectores consultados mediante la herramienta de consulta.

Nombre de la organización* a la que representa:	Categoría que indicó (autopercepción)	Categoría en la que se clasificó**
Ciudad Judicial. Escuela Judicial Lic. Edgar Cervantes Villalba	Instituciones Públicas, Autónomas o Semiautónomas	Instituciones Públicas, Autónomas o Semiautónomas
Servicios Contables	Pequeñas Empresas o Emprendimientos	Pequeñas Empresas o Emprendimientos
Vanguart**	Otros	Pequeñas Empresas o Emprendimientos
Comité Cantonal de la Persona Joven-Belén*	Otros	Comités Cantonales de la Persona Joven
Aeris Holding Costa Rica	Grandes Empresas	Grandes Empresas
Asociación de Desarrollo Integral La Ribera	Grupos Comunales, Asociaciones de Desarrollo y ASADAS	Grupos Comunales, Asociaciones de Desarrollo y ASADAS
Comité Cantonal de la Persona Joven-Santa Bárbara*	Instituciones Públicas, Autónomas o Semiautónomas	Comités Cantonales de la Persona Joven
Materiales San Miguel S.A.	Pequeñas Empresas o Emprendimientos	Pequeñas Empresas o Emprendimientos
Centro Internacional de Avivamiento La Cosecha (Iglesia Cristiana)	Otros	Iglesias
Empresa de Servicios Públicos de Heredia	Instituciones Públicas, Autónomas o Semiautónomas	Instituciones Públicas, Autónomas o Semiautónomas
MAIMSA	Pequeñas Empresas o Emprendimientos	Pequeñas Empresas o Emprendimientos
Iglesia de Jesucristo de los Santos de los Últimos Días	Otros	Iglesias
FIFCO	Grandes Empresas	Grandes Empresas
Taller Servi	Pequeñas Empresas o Emprendimientos	Pequeñas Empresas o Emprendimientos

Fuente: elaboración propia.

Notas aclaratorias:

* Los nombres de las organizaciones que acá se mencionan son únicamente expuestos con fines académicos, en ningún momento las organizaciones adquirieron un compromiso con los postulantes ni con FAU o la ANRCCR su mención en este documento es únicamente con fines académicos.

** Referirse al Gráfico 3.5.

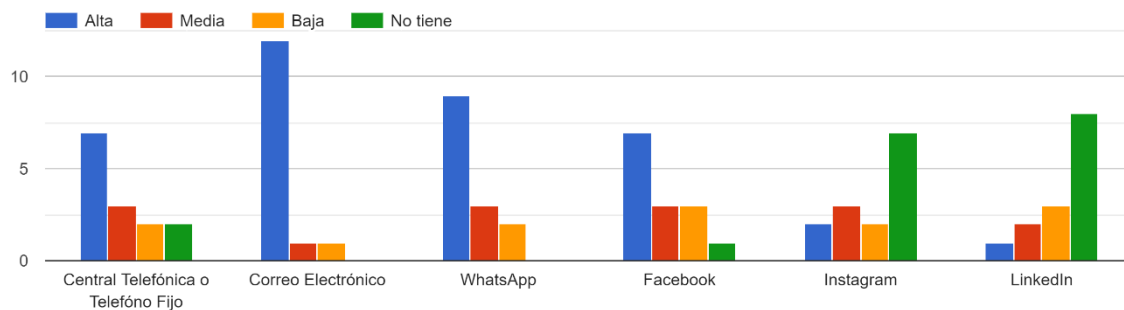
En esta sección se consulta también sobre la importancia que les otorgan las organizaciones a los principales medios de comunicación. Mediante una escala de *Likert* se obtuvieron los siguientes hallazgos:

- La línea telefónica sigue siendo muy importante, sin embargo 2 organizaciones indicaron no tener un número oficial de contacto.
- Todas las organizaciones de la muestra tienen un correo electrónico oficial. Las organizaciones generalmente utilizan el correo electrónico como el único medio para las comunicaciones de carácter oficial. La Empresa de Servicios Públicos de Heredia indicó darle una importancia Media y Taller Servi indicó baja.
- *WhatsApp* se ha posicionado como una medio de comunicación de mucho uso entre las organizaciones y sus clientes/usuarios. Solo 6 organizaciones manifestaron tener un número de *WhatsApp* institucional-organizacional.
- *Facebook* se mantiene como la principal red social. La única que no tiene esta es Aeris, se puede asumir que esto se debe a que es un servicio de tercerización y los usuarios no son sus clientes directos.
- Con respecto a *Instagram*, la mayoría de las organizaciones no cuentan con un perfil en esta, y las que lo tienen le otorgan una importancia media y baja en su mayoría.
- Finalmente, la última red social tomada en consideración es *LinkedIn* presentó una mayoría de respuestas que indican no tener perfil organizacional en esta.

Es importante recalcar que el peso que las organizaciones le dan a cada red social depende del giro de negocios o actividades y, más aun, de sus clientes y usuarios. A continuación, se muestra la gráfica (Gráfico 3.3) que reflejan los resultados anteriormente descritos.

Gráfico 1.3 Priorización otorgada por las partes interesadas consultas con respecto al uso de canales y/o medios de comunicación.

Priorice los canales de comunicación oficial de la organización según la importancia que le brindan:



Fuente: elaboración propia.

En la siguiente tabla se sistematizaron las repuestas a esta pregunta, se agregó una columna donde se detalla la categoría a la que pertenecen y/o se auto perciben las organizaciones de la muestra.

Tabla 3.5 Priorización que dio cada parte interesada a los distintos medios de comunicación.

Nombre de la organización a la que representa:	Medio de Comunicación						Categoría que indicó
	Central Telefónica o Teléfono Fijo	Correo Electrónico	WhatsApp	Facebook	Instagram	LinkedIn	
Ciudad Judicial. Escuela Judicial Lic. Edgar Cervantes Villalba	Media	Alta	Media	Baja	Baja	No tiene	Instituciones Públicas, Autónomas o Semiautónomas
Servicios Contables	Media	Alta	Alta	Alta	Alta	Baja	Pequeñas Empresas o Emprendimientos
Vanguart**	Baja	Alta	Alta	Baja	No tiene	Media	Otros
Comité Cantonal de la Persona Joven-Belén*	No tiene	Alta	Alta	Alta	No tiene	No tiene	Otros
Aeris Holding Costa Rica	Alta	Alta	Baja	No tiene	No tiene	No tiene	Grandes Empresas
Asociación de Desarrollo Integral La Ribera	Media	Alta	Alta	Media	No tiene	No tiene	Grupos Comunales, Asociaciones de Desarrollo y ASADAS
Comité Cantonal de la Persona Joven-Santa Bárbara*	Alta	Alta	Alta	Media	Media	Baja	Instituciones Públicas, Autónomas o Semiautónomas
Materiales San Miguel S.A.	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	No tiene	Pequeñas Empresas o Emprendimientos
Centro Internacional de Avivamiento La Cosecha (Iglesia Cristiana)	No tiene	Alta	Alta	Alta	Baja	Baja	Otros
Empresa de Servicios Públicos de Heredia	Alta	Media	Baja	Alta	No tiene	No tiene	Instituciones Públicas, Autónomas o Semiautónomas
MAIMSA	Alta	Alta	Alta	Media	No tiene	No tiene	Pequeñas Empresas o Emprendimientos
Iglesia de Jesucristo de los Santos de los Últimos Días	Baja	Alta	Media	Alta	Media	Media	Otros
FIFCO	Alta	Alta	Media	Alta	Media	Alta	Grandes Empresas
Taller Servi	Alta	Baja	Alta	Baja	No tiene	No tiene	Pequeñas Empresas o Emprendimientos

Observaciones, Referirse al Gráfico 3.5.
 *: los Comités Cantonales de la Persona Joven que fueron parte de la muestra indicaron uno ser parte de la categoría “Instituciones Públicas, Autónomas o Semiautónomas” y otro se identificó “Otros”, se decide colocarles en la categoría de “Otros”.
 **: esta organización es una pequeña agencia de comunicación y entraría dentro de Pequeñas Empresas o Emprendimientos y no dentro de la categoría de otros.

Fuente: elaboración propia.

Dentro de esta sección se consulta también la cercanía con la microcuenca. A pesar de que el pilotaje se realiza en la microcuenca del Río Segundo, como se indicó anteriormente, la herramienta está desarrollada para su ejecución a nivel nacional. Dentro de las respuestas de la muestra no aleatoria se recibieron respuestas de otros cuerpos de agua cercanos a la microcuenca elegida por el proyecto.

Para esta pregunta se recibieron únicamente 14 respuestas detalladas en la Tabla 3.6 según el cuerpo de agua:

Tabla 3.6 Cantidad de respuestas recibidas con relación al río más cercano.

<i>¿Cuál es el río más cercano?</i>	<i>Cantidad de respuestas</i>
<i>Río Segundo</i>	6
<i>Río Rosa Blanca</i>	1
<i>El Río Burio</i>	1
<i>Río Quebrada seca</i>	1
<i>Río Ciruelas</i>	1
<i>Quebrada Seca</i>	1
<i>No sé</i>	1
<i>Pirro</i>	1
<i>Virilla</i>	1
<i>Total de respuestas</i>	14

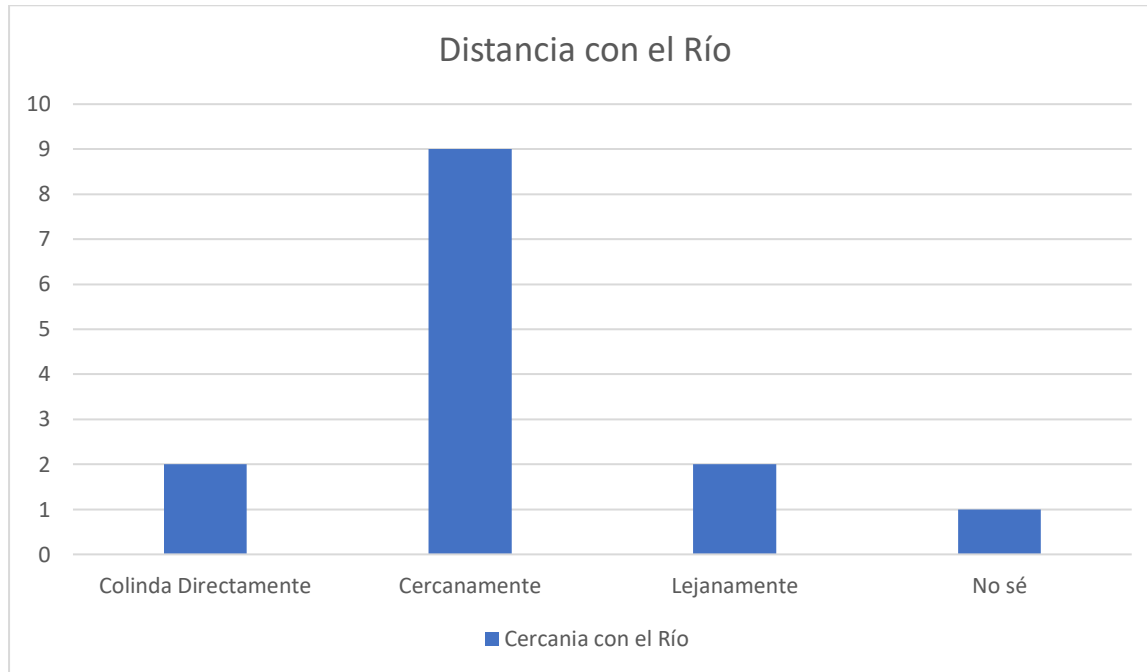
Fuente: elaboración propia.

La siguiente pregunta versa sobre la cercanía de las partes interesadas al cuerpo de agua reportado en la pregunta anterior. Las respuestas (Gráfico 3.4) revelan que la mayoría de estas están a menos de medio kilómetro este, dos indicaron encontrarse a más distancia, otras dos indicaron colindar directamente y una manifestó no saber.

Este resultado es importante, puesto que, dadas las pendientes de escorrentía propias de la vertiente en la que se encuentra el cuerpo de agua hacen que, en mayor o menor medida, el giro de actividades de la organización impacte al río de una u otra forma. Algunos ejemplos de estos impactos son los referentes a aguas pluviales, aguas residuales, u otras afectaciones. Por ejemplo, el barrido realizado para identificar las posibles partes interesadas reveló que el Laboratorio Forense del Poder Judicial cuenta con lagunas de oxidación cercanas (600 metros aproximadamente) a la microcuenca del Río Segundo; este tipo de lagunas están hechas de manera tal que depuran el agua, en su correcto funcionamiento no adicionan carga contaminante a los ríos, sin embargo, en algunas

situaciones estas lagunas de oxidación se convierten en un potencial contaminante en las aguas subterráneas propias del nivel freático del cuerpo de agua.

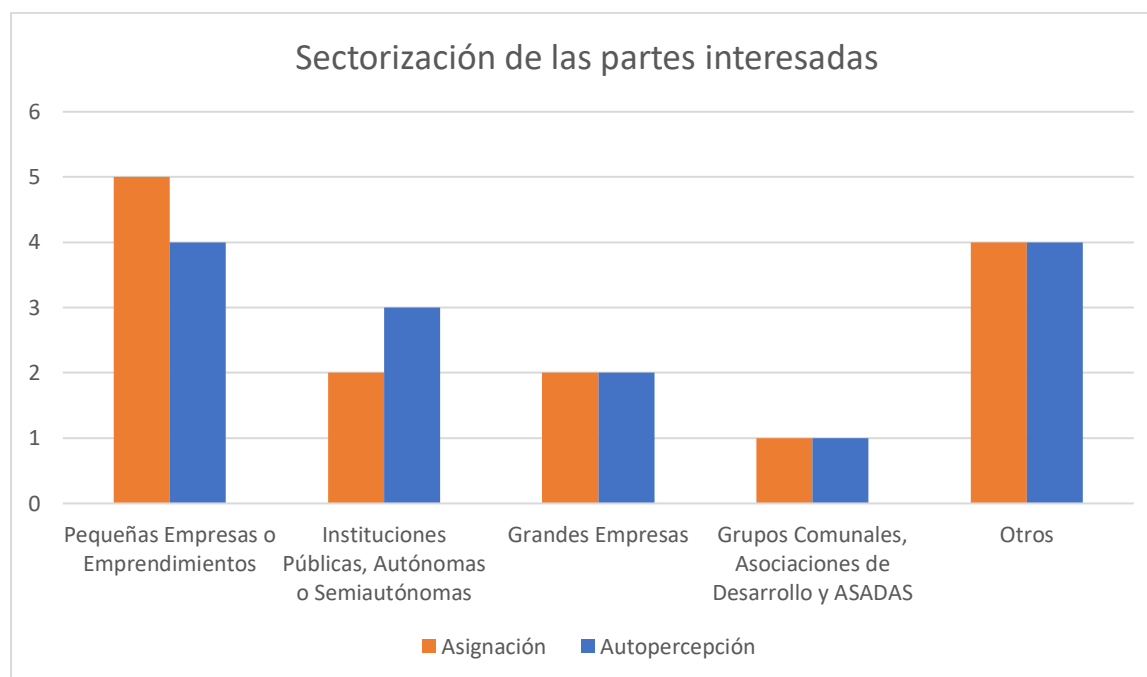
Gráfico 3.4 Proximidad al río indicada por las partes interesadas.



Fuente: elaboración propia.

La última pregunta de esta sección es de especial atención, corresponde a la clasificación de la organización en los distintos tipos de partes interesadas que se definieron para la construcción de la herramienta. Es importante mencionar que las respuestas a esta pregunta son subjetivas y parten de la autopercepción que el representante o vocero de la organización manifestó. El siguiente gráfico refleja los resultados de esta:

Gráfico 3.5 Sectorización de las partes interesadas.



Fuente: elaboración propia.

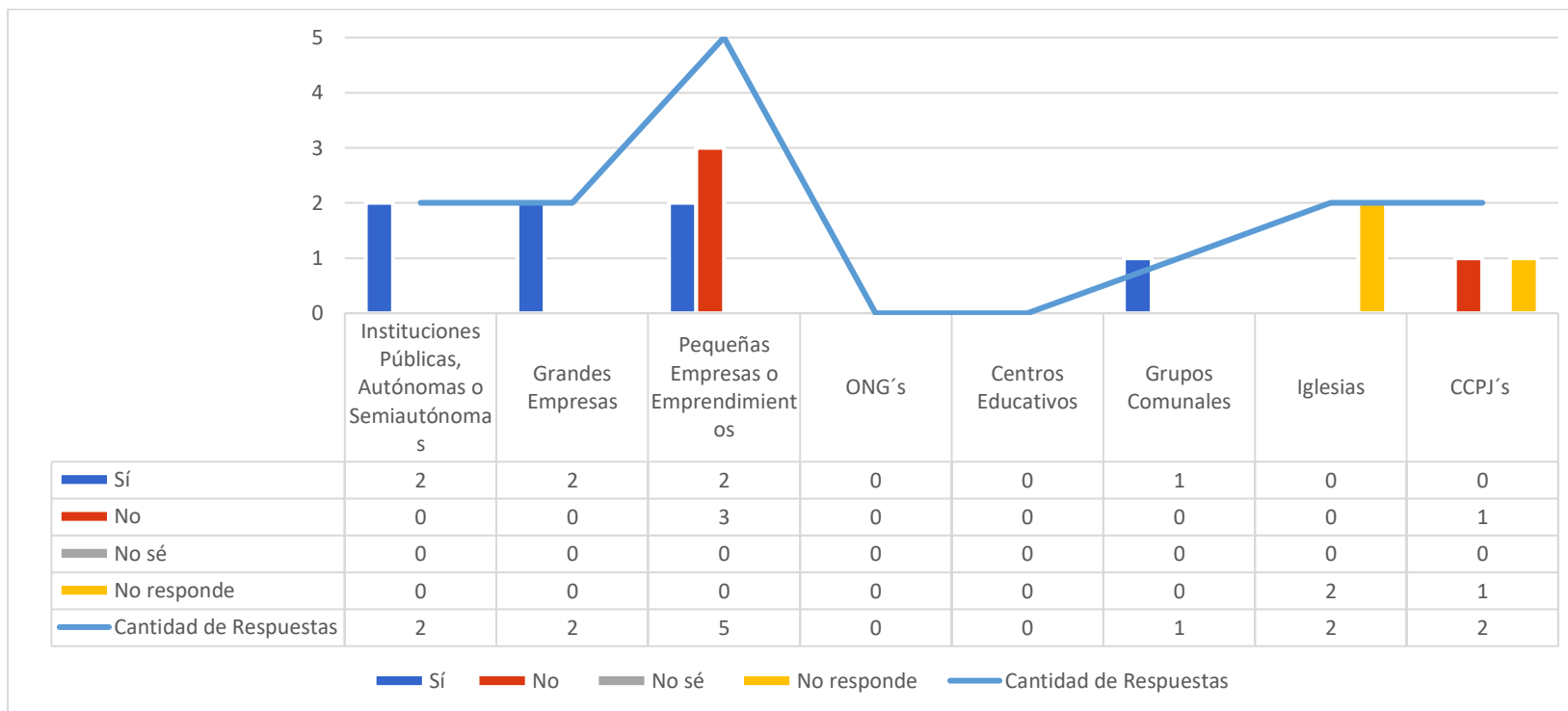
Esta reasignación en la segmentación de la organización a otro segmento responde a que el proyecto busca redactar mensajes claves para el acercamiento a cada segmento de partes interesadas. Los cambios realizados hacen que estas queden en la segmentación que mejor se ajuste al giro de negocio/actividades de esta. Un hallazgo del proyecto en la ejecución de la herramienta es que, una consulta a partes interesadas realizada de manera virtual y no presencial hace que puedan darse errores de interpretación incorrecta como este. Una posible solución a esta problemática podría ser una descripción más exhaustiva en la última pregunta de la Sección 10 de la herramienta de consulta.

b. SOBRE LAS SEGMENTACIONES DE LAS PARTES INTERESADAS:

Dado que la herramienta de consulta está estructurada con los saltos antes mencionados, la herramienta gráfica las respuestas de cada sector por separado y no lo hace de manera general. Por esta razón se procedió a sistematizar las respuestas de manera manual. A continuación, se presentan los resultados:

Las segmentaciones que incluían la pregunta ¿Existe un programa de Responsabilidad Social? Respondieron de la siguiente forma:

Gráfico 3.2 Respuestas a la pregunta “¿Existe un programa de Responsabilidad Social?”.

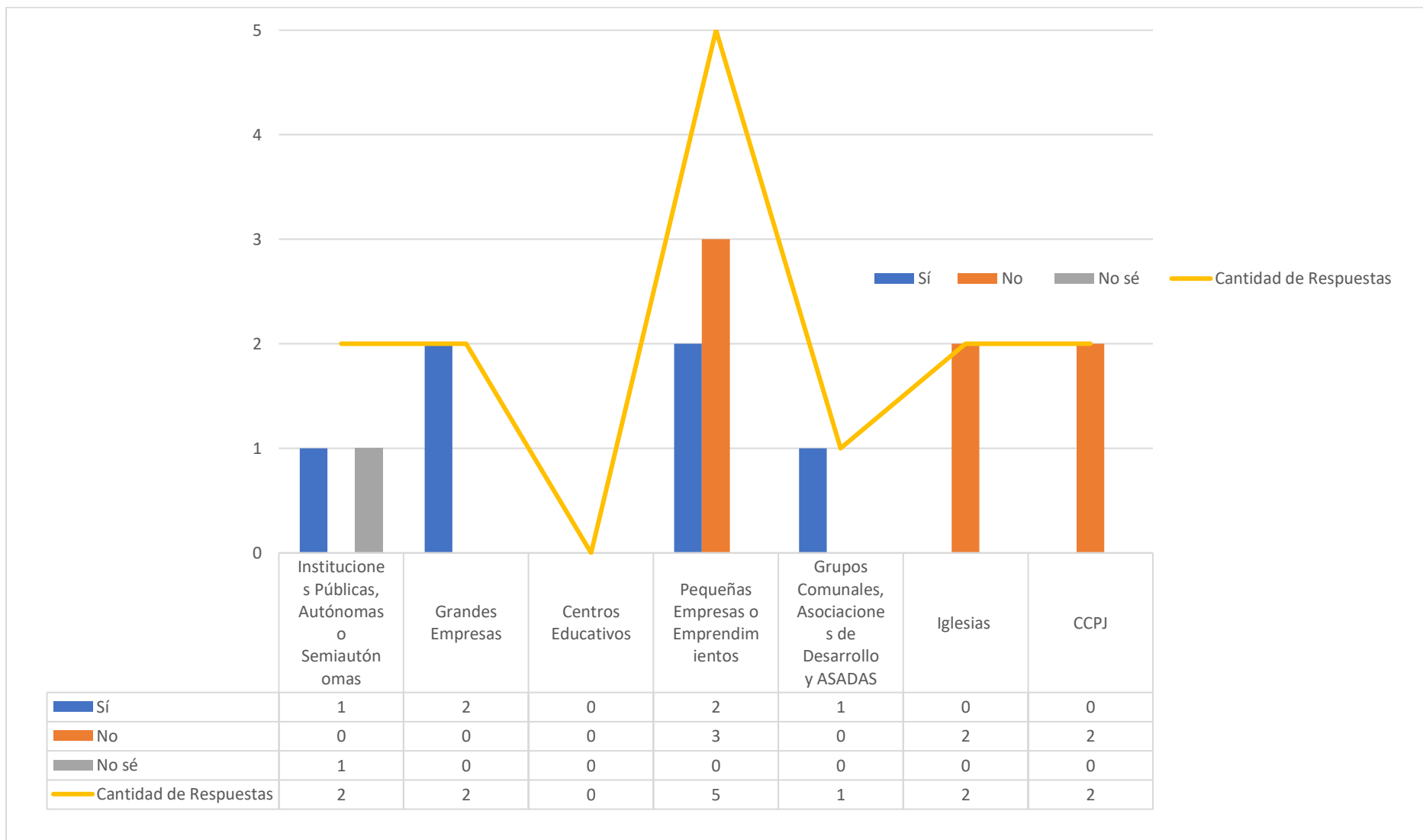


Fuente: elaboración propia.

Este análisis permite ver que son únicamente las instituciones públicas, autónomas o semiautónomas y el sector privado de las Grandes y Pequeñas Empresas o Emprendimientos las que cuentan con Programas de Responsabilidad Social.

La siguiente pregunta de la herramienta es ¿Realiza su organización alguna acción que mitigue los impactos negativos a la microcuencia? Las respuestas fueron las siguientes:

Gráfico 3.3 Respuestas a la pregunta "¿Realiza su organización alguna acción que mitigue los impactos negativos a la microfrecuencia?".



Fuente: elaboración propia.

De las 15 respuestas obtenidas, 14 manifestaron anuencia para ser contactados y solo Materiales San Miguel (Pequeñas Empresas o Emprendimientos) manifestó no tener deseo de ser contactado. Esto representa una gran posibilidad e interés de parte de las organizaciones en crear un vínculo, lo cual debe de ser rescatado por parte de FAU y ANRCCR, y abre las puertas para el crecimiento del proyecto en conjunto con estas partes interesadas. Es importante recalcar en este punto que las organizaciones no conocen a FAU y el que estén demostrando el interés es un punto de inicio valioso para el proyecto.

De las 14 respuestas obtenidas (Materiales San Miguel se elimina de esta sección), 12 dieron visto bueno para ser contactados por *WhatsApp*, 2 dijeron que no.

El siguiente gráfico representa las respuestas de las 15 consultas realizadas:

Gráfico 3.4 Tipo de ayuda o aporte que indicaron las partes interesadas consultadas.



Fuente: elaboración propia.

Según los resultados que arrojó la herramienta se puede evidenciar que existe un apoyo de parte de las organizaciones consultadas es significativo por la cantidad, el tipo y el simple hecho de realizar el cuestionario sin conocer el proyecto.

De las partes consultadas, las respuestas se pueden clasificar en las 5 áreas de acción fundamental que plantea el programa Adopte un Río. En la tabla 3.7 se detalla la explicación de los hallazgos:

Tabla 3.7 Descripción de hallazgos según las respuestas recibidas a los posibles aportes o acciones con las que indicaron poder colaborar las partes interesadas.

<i>Acciones fundamentales del Programa Adopte un Río:</i>	<i>Hallazgos:</i>
<p>1. <i>Acciones locales, tema que ha sido ya abordado por los Observatorios Ciudadanos del Agua de la ANRCCR.</i></p>	<p>11 respuestas confirman su participación mediante horas de voluntariado. La Asociación de Desarrollo Integral la Ribera también ofrece espacio para talleres o capacitaciones.</p>
<p>2. <i>Acciones regionales.</i></p>	<p>Grandes Empresas como FIFCO y AERIS ofrecieron compartir conocimientos y buenas prácticas. Vanguard, siendo una empresa clave para alianzas y ayuda en comunicación, también ofreció compartir sus conocimientos. Considerando estas tres como las más importantes, se recibieron otros tres ofrecimientos que por el giro de actividades de cada una de las organizaciones no se consideran relevantes para cumplir esta acción.</p>
<p>3. <i>Proponer y buscar financiamiento para proyectos de saneamiento.</i></p>	<p>Ninguna de las partes consultadas manifestó interés en brindar donación monetaria. Sin embargo, 2 manifestaron poder dar donación en especie (Materiales San Miguel y FIFCO).</p>

<i>Acciones fundamentales del Programa</i> <i>Adopte un Río:</i>	<i>Hallazgos:</i>
<p>4. Fortalecer marco de acción de contaminación de agua brindando soporte y acciones para hacer cumplir la regulación y mejorarla.</p> <p>5. Mantener una red permanente de monitoreo y vigilancia de la calidad del agua de ríos en Costa Rica (Acá se incluye la labor de los Observatorio Ciudadanos del Agua de la ANRCCR).</p>	<p>De las partes interesadas consultadas solo la ESPH tiene injerencia sobre esta área de acción. Pero no fue un tema consultado.</p> <p>AERIS ofrece capacitar a niños de escuelas, lo cual es un tema clave para la red de monitoreo a lo largo del tiempo.</p> <p>La Asociación de Desarrollo Integral la Ribera también ofrece espacio para talleres o capacitaciones.</p>

Fuente: elaboración propia.

Como parte del análisis de estos resultados en el punto 3 del cuadro anterior, de las encuestas recibidas, se deben tomar en cuenta algunos aspectos muy relevantes que están afectando los resultados obtenidos:

- De las 24 solicitudes de encuesta enviadas se obtuvo una respuesta en un 62,5%, lo cual resulta importante ya que demuestra un interés de los colindantes del río en opinar y formar parte de un proyecto relacionado a la microcuenca.
- A pesar de saber poco de la organización, las partes interesadas estuvieron anuentes a responder, lo cual implica una oportunidad para FAU de establecer vínculos con cada uno de ellos.
- Dentro de los aspectos consultados, ninguna de las organizaciones ofreció donaciones en efectivo, esto es así ya que las donaciones económicas están basadas en la relación de confianza que las organizaciones tienen en los proyectos y de primera entrada no van a ofrecer algo a quien no conocen. Además, es importante reconocer que en la época del año en la que se realizó la consulta (octubre 2019) los presupuestos del año 2020 ya se han realizado y aprobado, por lo que no se pueden comprometer dineros que no están disponibles. Sin embargo, las organizaciones participantes en el estudio sí

hicieron otros ofrecimientos muy valiosos como voluntariado, conocimientos, intercambio de experiencias y donaciones en especie, lo que muestra un interés y eventual compromiso de las partes interesadas por formar una vinculación con la microcuenca, que establecida la relación de confianza podría devenir en una donación monetaria.

- FAU tiene el potencial para convertirse en un catalizador de los intereses de los diferentes actores de la microcuenca a través del programa Adopte un Río, ya que queda demostrado en las respuestas que las organizaciones están anuentes de participar y de tomar acciones.
- Las alianzas con las partes interesadas pueden ayudarles a concursar por fondos a los que las organizaciones tienen acceso para ser invertidos en la microcuenca.

CAPÍTULO IV:

Priorización de las Partes Interesadas identificadas

Se obtuvieron 15 respuestas de las partes interesadas consultadas, tras el análisis de los resultados en cuanto a lo que están gestionando y lo que desean hacer, se determinó una priorización

Las respuestas permitieron conocer las posibilidades de llegar a construir una relación de confianza con cada una de las partes interesadas, detallado a continuación en las tablas 4.1 y 4.2 se encuentran los criterios de evaluación que se utilizaron para la herramienta.

Se determinaron los criterios de construcción de relaciones entre el proyecto y las organizaciones, porque se consideró necesario este proceso para poder financiar los proyectos.

Tabla 4.1 Construcción del criterio de priorización de las partes interesadas según sector.

Construcción de relación con las partes interesadas

<i>Criterio de evaluación</i>	Puntaje	Justificación del criterio
<i>Posibilidad de cooperación</i>	4	Ofrecieron donación en especie, voluntariado, capacitaciones y compartir conocimiento
<i>Posibilidad de trabajo en conjunto</i>	3	Ofrecen voluntariado o capacitaciones
<i>Posibilidad de construir una relación</i>	2	Ofrecen voluntariado
<i>No hay posibilidad de relación</i>	1	Piden no ser contactados

Fuente: elaboración propia.

Tabla 4.2 Posibilidad de trabajo en conjunto.

Posibilidad de trabajo en conjunto

Criterio de evaluación	Puntaje	Justificación del criterio
<i>Alta</i>	3	Trabajan en temas materiales sobre impacto en las aguas, dentro de sus programas de RS
<i>Media</i>	2	Tienen un programa de RS
<i>Baja</i>	1	No tienen un programa de RS

Fuente: elaboración propia.

Las 15 respuestas se agruparon en 7 diferentes sectores, los cuales se enlistan a continuación:

- Instituciones Públicas, Autónomas o Semiautónomas.
- Pequeñas Empresas o Emprendimientos.
- Comité Cantonal de la Persona Joven (CCPJ).
- Grandes Empresas.
- Grupos Comunales, Asociaciones de Desarrollo y ASADAS.
- Iglesias.
- Vecino/a

Con las respuestas obtenidas de cada parte interesada, se realizó la evaluación por parte de los postulantes, según los criterios definidos anteriormente, y se determinó la siguiente tabla (Tabla 4.3) que define la puntuación:

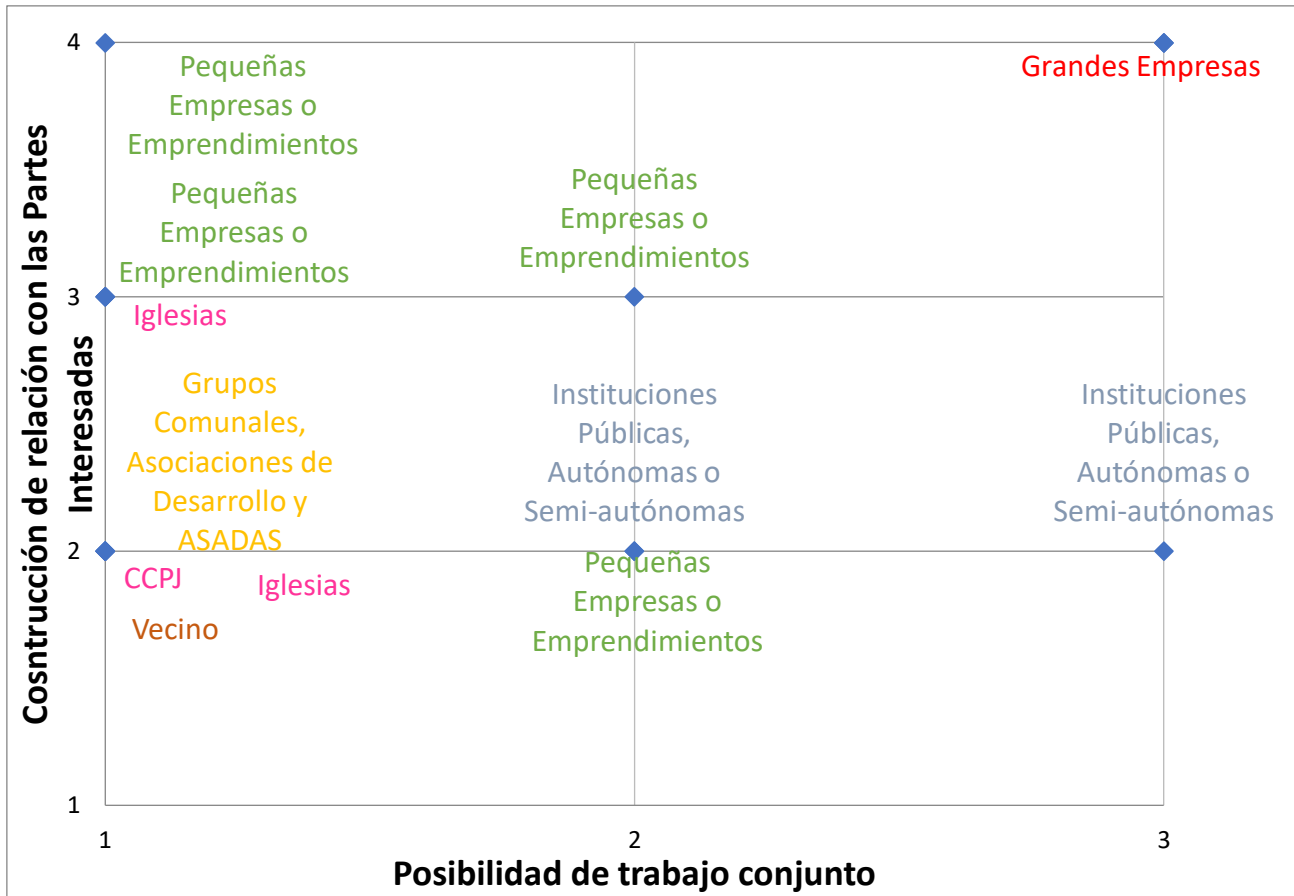
Tabla 4.3 Asignación de criterios de evaluación para cada parte interesada consultada y priorizada por sector.

Sectores	Partes interesadas identificadas	Construcción de relación con las partes interesadas	Posibilidad de trabajo en conjunto
<i>Instituciones Públicas, Autónomas o Semiautónomas</i>	Ciudad Judicial. Escuela Judicial Lic. Edgar Cervantes Villalba	2	2
<i>Pequeñas Empresas o Emprendimientos</i>	Servicios Contables	2	2
<i>Pequeñas Empresas o Emprendimientos</i>	Vanguart	2	3
<i>CCPJ</i>	Comité Cantonal de la Persona Joven-Belén	1	2
<i>Grandes Empresas</i>	Aeris Holding Costa Rica	3	4
<i>Grupos Comunales, Asociaciones de Desarrollo y ASADAS</i>	Asociación de desarrollo Integral La Ribera	1	2
<i>CCPJ</i>	Comité Cantonal de la Persona Joven	1	2
<i>Pequeñas Empresas o Emprendimientos</i>	Materiales San Miguel S.A.	1	4
<i>Iglesias</i>	centro Internacional de Avivamiento la cosecha Iglesia Cristiana	1	3
<i>Vecino</i>	No Aplica	1	2
<i>Instituciones Públicas, Autónomas o Semi-autónomas</i>	Empresa de Servicios Públicos de Heredia	3	2
<i>Pequeñas Empresas o Emprendimientos</i>	MAIMSA	1	3
<i>Iglesias</i>	Iglesia de Jesucristo SUD	1	2
<i>Grandes Empresas</i>	FIFCO	3	4
<i>Pequeñas Empresas o Emprendimientos</i>	Taller Servi	1	3

Fuente: elaboración propia.

La siguiente gráfica muestra los resultados agrupados por sectores según los criterios de priorización:

Gráfico 4.1 Mapa visual de priorización de sectores¹.



Fuente: elaboración propia.

Con base en la Gráfica 4.1, los postulantes determinaron que los 3 grupos prioritarios para trabajar en la estrategia de acercamiento son:

- Grandes empresas
- Pequeñas empresa o emprendimientos
- Instituciones públicas autónomas o semiautónomas.

Se ha determinado esta selección debido a que cada uno de estos sectores está alineado con respecto a las áreas fundamentales de trabajo del proyecto Adopte un Río, y además la

¹ La matriz repite los nombres puesto que las partes interesadas fueron introducidas por el sector al que pertenecen y no por su nombre.

posibilidad de crear un vínculo de relación con el sector para trabajar en las diferentes áreas de acción que busca atender este.

Además, la revisión de los resultados nos lleva a cuestionar la posibilidad de incluir en este grupo prioritario de acción a los centros educativos, debido a la posibilidad que existe por parte de ellos de crear una relación de trabajo en conjunto con el Adopte un Río y la capacidad de innovación que puede existir al incluir este sector. Como no se obtuvieron respuestas de parte de ninguno de los 4 centros educativos consultados, no se conoce la certeza de lo que ellos podrían estar haciendo, pero es de conocimiento general que los centros educativos realizan actividades de voluntariado y de integración con la comunidad, y es un sector que le puede permitir al este darse a conocer mejor.

CAPÍTULO V:

Determinación de la Estrategia de Acercamiento y Comunicación

a. Caracterización demográfica de las partes interesadas

La caracterización demográfica del área de acción de una estrategia de acercamiento y/o comunicación es un insumo vital que permite conocer las características de las partes interesadas y poder hacer el levantamiento de línea base necesario para que un proyecto pueda medir el impacto a mediano y largo plazo.

Si bien este proyecto no incluye una fase de monitoreo, evaluación y seguimiento, se considera atienen realizar un levantamiento inicial de parámetros que, tras una correcta gestión del recurso hídrico y ribereño, permita medir el impacto de las iniciativas ambientales que puedan surgir en el futuro.

Tabla 5.1 Área cantonal, Población total y porcentaje de desarrollo de gestión ambiental municipal.

	<i>Barva</i>	<i>Flores</i>	<i>Santa Barbara</i>	<i>Belen</i>
<i>Área</i>	53,8 km2	7,0 km2	53,2 km2	12,1 km2
<i>Población total proyectada a 2019</i>	46380	24603	42208	23237
<i>Gestión de desarrollo ambiental</i>	35,28%	83,00%	53,88%	85,31%

Fuente: elaboración propia con base en el Fichero Cantonal del Tribunal Supremo de Elecciones (Tribunal Supremo de Elecciones, 2019).

b. Caracterización demográfica de las partes interesadas

Una estrategia de acercamiento busca crear un proceso que permita que un mensaje llegue a su destino final, sin ser alterado; es importante definir el proceso de manera detalla puesto

que esto permite evitar que se pierda el “mensaje clave” en el proceso y que sea eficiente y no se pierda el propósito de la estrategia que será siempre el de generar un “llamado a la acción”, en este caso involucrarse con la micro cuenca del Río Segundo.

Además, para lograr una estrategia exitosa se debe construir una relación de confianza para ello es vital conocer los datos del receptor, dentro de los que sobresalen canales, medios, contenidos, lenguaje, etc.; y así lograr a través del relacionamiento generado gracias a una buena comunicación general una confianza que satisfaga a ambas partes.

Al conocer las expectativas de cada sector, se pueden planificar las acciones necesarias para que todas las acciones que se propongan logren los resultados esperados.

También, el ejercicio de consulta permitió conocer algunas acciones y/o proyectos que se encontraban ejecutando las partes interesadas de la microcuenca del Río Segundo y que podrían permitir al proyecto Adopte un Río tener acercamientos que permitan trabajar en sus necesidades o expectativas o bien, ofreciendo la posibilidad de generar alianzas para proyectos u acciones conjuntas.

Por lo tanto, para la definición de una estrategia de acercamiento y comunicación efectiva es necesario cumplir con:

- Realización de un mapeo de partes interesadas.
- Especificación de intereses.
- Identificación de personas de contacto.
- Catálogo de medios de comunicación preferidos por las partes interesadas.
- Determinación de la ruta eficaz de la circulación de la comunicación.
- Planificación de la logística de comunicación.
- Comunicación de la información y propuestas.
- Fijación de posibilidades reales.
- Retroalimentación y oportunidades de mejora.
- Seguimiento.

En el proceso de recolección de información de este documento, tras la consulta a *stakeholders*, se logró recopilar la información del mapeo de partes interesadas, intereses,

personas de contacto y medios de comunicación de preferencia. Este capítulo se estará determinando la ruta óptima para el acercamiento a las partes interesadas determinadas como prioritarias.

La siguiente es la ruta eficaz de la circulación de la comunicación, propuesta por los postulantes. La tabla 5.1 determina la ruta para cada sector priorizado y otros sectores identificados en la herramienta.

Imagen 5.1 Triangulo invertido del acercamiento eficaz con los grupos de interés.



Fuente: elaboración propia.

Tabla 5.1 Matriz de acercamiento eficaz a los grupos de interés.

	Instituciones públicas, autónomas o semiautónomas	Grandes Empresas	Pequeñas Empresas o Emprendimientos	Centros Educativos	Grupos Comunales, Asociaciones de Desarrollo y Asadas	ONG's	Otros
Todos		x					Dependiendo de la naturaleza de la organización
Alguna combinación	x	x	x	x	X	x	
Taller con la organización	Dependiendo de la disponibilidad de las personas funcionarias.	x	Dependiendo de la cantidad de empleados para que no afecte las actividades.	x	X	Dependiendo de la cantidad de empleados para que afecte las actividades.	
Visita de presentación al departamento	x	x				x	
Llamada telefónica con la persona encargada	x	x	x	x	X	x	
Envío de información por correo electrónico	x	x				x	

Fuente: elaboración propia.

Cuando la naturaleza o la cantidad de recurso humano disponible no permita realizar algunas actividades sugeridas, se debe determinar dentro de la ruta de cada sector se debe como actuar para lograr el acercamiento eficazmente.

Se han determinado las siguientes fichas de información y ruta estratégica para la planificación de las comunicaciones y la sintetización con los puntos anteriores, de manera que se puedan lograr los acercamientos a cada uno de los sectores priorizados, además, cada ficha esta complementada con un análisis sobre las tres áreas fundamentales de la responsabilidad social para sustentar los mensajes según los intereses de cada parte interesada.

A continuación, se detallan las fichas para a) Pequeñas empresas o emprendimientos, b) Grandes Empresas, c) Instituciones públicas, autónomas o semiautónomas, y d) Centros educativos.

Pequeñas empresas o emprendimientos

Expectativas y ofrecimientos	Construir una relación con los emprendimientos para utilizar los recursos, voluntariados y experiencias que ofrecen para el proyecto.	
Medio de comunicación	Correo electrónico, WhatsApp y teléfono.	
Contacto en las organizaciones	kenfracla28@hotmail.com 61693324 Kenneth Castro Molina Servicios Contables	ventas@maderasimportadas.com 24311113/ 60579405 Pablo Rueda MAIMSA
	tallerservi1986@gmail.com 22373907 Diego Víquez Taller Servi	laura@vanguartagency.com 22671896 Laura Villalobos Vanguart Agency
Proceso de SEDES hacia afuera	Según el triángulo invertido de acercamiento, buscar mayor eficacia, iniciando con una llamada telefónica con la persona encargada, depende del giro de negocio coordinar una visita o taller, adecuándose al tiempo de respuesta de ellos.	
Proceso de comunicación	Inicial vía telefónico.	
Como mostrar la transparencia del proyecto	Cronograma, presupuestos detallados, alcances y diseño de la solución planteada con indicadores de avance cuantificables.	
Seguimiento del proceso de acercamiento	Indicadores de avances, Informes a las partes interesadas.	

Mensaje Clave	Social	Ambiental	Económico
Cantidad de visitantes a las ferias	✓		✓
Oportunidad para exonerar impuestos mediante donaciones			✓
Oportunidad de intercambiar experiencias y contactos	✓		
Creación de redes de apoyo entre empresas con objetivos similares	✓		
Oportunidad de voluntariado (para organizaciones que lo ofrezcan)	✓		
Capacitación en temas de manejo de residuos		✓	

Grandes Empresas

Expectativas y ofrecimientos	Construir una relación con grandes empresas para utilizar los recursos, voluntariados y experiencias que ofrecen para el proyecto que permita generar una relación a largo plazo para generar la confianza necesaria para una posible donación monetaria.	
Medio de comunicación	Correo electrónico, telefónico, visita.	
Contacto en las organizaciones	mellis@aeris.cr correspondencia@aeris.cr 24372400 María Fernanda Ellis Aeris Holding Costa Rica	info@fifco.com maria.robles@fifco.com 24377291 Maria Pía Robles FIFCO
Proceso de FAU hacia afuera	Según el triángulo invertido de acercamiento, buscar mayor eficacia, iniciando con un envío correo electrónico de contacto y continuar con todos los pasos indicados en el triángulo, en un margen de tiempo adecuado con la respuesta.	
Proceso de comunicación	Iniciar con correo electrónico al departamento de Responsabilidad Social.	
Como mostrar la transparencia del proyecto	Cronograma, presupuestos detallados, alcances y diseño de la solución planteada con indicadores de avance cuantificables.	
Seguimiento del proceso de acercamiento	Indicadores de avances, Informes a las partes interesadas.	

Mensaje Clave	Social	Ambiental	Económico
Total de m ³ saneados en diferentes proyectos		✓	
Total de km de ribera limpiados		✓	
Cantidad de horas voluntarias ejecutadas	✓		
Cantidad de personas que forman parte de los voluntariados	✓		✓
Total de área pública recuperada en las riberas del río	✓	✓	
Cantidad de ferias organizadas anuales	✓		

Instituciones públicas autónomas o semiautónomas		
Expectativas y ofrecimientos	Generar una relación de cooperación con la institución para colaboración en forma de préstamos de equipo y/o instalaciones para las ferias.	
Medio de comunicación	Correo electrónico, telefónico, visita.	
Contacto en las organizaciones	grodriguez@esph-sa.com info@esph-sa.com 25623774 83866037 Ginnés Rodríguez Empresa de Servicios Públicos de Heredia	esc_judicial-1@poder-judicial.go.cr 22671000 Daisy Quesada Guerrero Ciudad Judicial. Escuela Judicial Lic. Edgar Cervantes Villalba
Proceso de SEDES hacia afuera	Según el triángulo invertido de acercamiento, buscar mayor eficacia, iniciando con un envío de correo electrónico de contacto y continuar con alguna combinación de los pasos indicados en el triángulo, que se ajuste al tipo de institución, en un margen de tiempo adecuado con la respuesta.	
Proceso de comunicación	Inicial vía telefónica, con acompañamiento de correo electrónico al departamento de Responsabilidad Social (si lo tuviese).	
Como mostrar la transparencia del proyecto	Cronograma, presupuestos detallados, alcances y diseño de la solución planteada con indicadores de avance cuantificables. Necesidades reales del proyecto.	
Seguimiento del proceso de acercamiento	Indicadores de avances, Informes a las partes interesadas.	

Mensaje Clave	Social	Ambiental	Económico
Impacto directo al ODS 6 por m3 de agua saneada. (6.3 y 6.6)		✓	
Impacto relacionado al ODS 17	✓		
Cantidad de ferias organizadas anualmente y cantidad de personas que participan	✓		
Cantidad de personas capacitadas	✓		
Acciones necesarias para cumplir la legislación y mejorarla	✓	✓	

Centros educativos	
Expectativas	Voluntariados con los trabajos comunales de los estudiantes y préstamos de equipo y/o instalaciones
Medio de comunicación	Correo electrónico, telefónico.
Contacto en las organizaciones	(No se tiene autorización para compartir contactos.)
Proceso de SEDES hacia afuera	Según el triángulo invertido de acercamiento, iniciar con una llamada telefónica con el encargado y buscar mayor eficacia utilizando alguna combinación de los métodos de acercamiento propuestos.
Proceso de comunicación	Iniciar con una llamada al director del Centro educativo.
Como mostrar la transparencia del proyecto	Cronograma, alcances y diseño de la solución planteada con indicadores de avance cuantificables. Necesidades reales del proyecto.
Seguimiento del proceso de acercamiento	Indicadores de avances, Informes a las partes interesadas.

Mensaje Clave	Social	Ambiental	Económico
Nuevos nichos de mercado con padres interesados en temas ambientales			✓
Capacitación en manejo de residuos		✓	
Oportunidad de voluntariados	✓		
Oportunidad para la creación de redes de apoyo con empresas	✓		
Cantidad de ferias organizadas anualmente	✓		

Basado en esta propuesta se espera que los encargados del proyecto Adopte un Río logren llegar el mensaje a las organizaciones y así cumplir con Comunicación de la información y propuestas que se determinaron para cada sector, y que se logre entonces determinar las posibilidades reales.

Una vez definidas las partes integradas se espera que los encargados logren retroalimentación sobre el proceso y darle seguimiento a la estrategia y lograr en conjunto el éxito del proyecto.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La consulta de las partes interesadas a través de la herramienta de consulta digital permitió conocer las expectativas e intereses sobre la microcuenca del Río Segundo de manera rápida, sencilla y económica, brindando resultados claros y generando oportunidades para Adopte un Río. Producto de los resultados obtenidos tras la consulta se logró determinar una estrategia para los 4 sectores priorizados dentro de los que se incluyen ocho *stakeholders* que podrían estar interesados en un acercamiento.

Se concluye que al realizar la consulta y obtener un 60% de respuesta se percibe un alto compromiso e interés de las organizaciones sobre el tema. Dentro de la muestra no se logró recabar los intereses del sector educativo, sin embargo, se rescata el potencial que tiene este sector para tomar acciones que beneficien a la microcuenca, puesto que, a pesar de no conocer sus expectativas se considera que se pueden gestar relaciones de voluntariado, prestamos de instalaciones y equipo, lo que apoyaría a la sostenibilidad de Adopte un Río o los Observatorios Ciudadanos del Agua, al tiempo que estas organizaciones colaboran con la sostenibilidad del río al formar ciudadanos conscientes de la importancia de los ríos.

Durante la aplicación de la herramienta, surgió interés entre vecinos enterados de la encuesta lo que conllevó la necesidad de ajustar la herramienta durante su ejecución para que pudiesen ser tomados en cuenta en la herramienta de consulta.

Una de las respuestas demuestra que las organizaciones con poco personal están dispuestas a colaborar cuando la estrategia este en marcha, pero no cuando está en proceso de elaboración puesto que la falta de recurso humano no les permite destinar esfuerzos para algo sin la certeza de que sea ejecutado.

Es importante resaltar que dos organizaciones con mucha experiencia en responsabilidad social como FIFCO y Aeris demostraron apertura para conocer y colaborar en el proyecto. Esta situación puede ser considerada para futuras alianzas. Sin embargo, es importante recalcar que las personas que respondiendo la herramienta de consulta digital son funcionarios o representantes de las organizaciones, pero no precisamente tomadores de decisión, es necesario construir los canales de comunicación necesarios para llevar el mensaje clave a los tomadores de decisión para que el llamado a la acción y el objetivo de la estrategia se cumpla.

Durante el proceso de análisis de los resultados se determinó la posibilidad de generar relaciones con las partes interesadas a pesar de que algunas no estaban aplicando programas o políticas de responsabilidad social dentro de su estrategia de negocios y actividades, o bien, estaban o están teniendo impactos sobre la microcuenca que podrían ser gestionados con la ayuda de FAU o la ANRCCR.

Durante la elaboración de la estrategia de acercamiento para cada sector surgieron los posibles puntos de interés entre las expectativas de la parte interesada y las cinco áreas de acción del programa Adopte un Río, y que también se pueden alinear bajo los tres ejes de la sostenibilidad (social, ambiental y económico) en actividades en conjunto tomando como punto de partida los mensajes clave de las fichas de cada sector que toman en cuenta los intereses en común.

Lo anterior se debe a que la estrategia se enfoca en generar una relación de confianza y transparencia en las acciones que conlleve a un apoyo económico a FAU y ANRCCR a mediano plazo. Durante la interpretación de los resultados se determinó que ninguna de las partes interesadas manifestó disposición en brindar apoyo económico, sin embargo, esta es una posibilidad que se podría dar tras el establecimiento de una relación sólida.

Como recomendaciones, para la replicación de la herramienta de consulta para otras microcuencas, se sugiere hacerla antes del periodo de proyección de presupuestos o del cierre de periodos de las organizaciones para asegurar que los recursos no estén comprometidos y tomando en cuenta el cierre de los ciclos lectivos de los centros educativos. Se debe de considerar una ventana de tiempo de al menos un mes para poder realizar recordatorios.

Es recomendable considerar posibles ajustes a la herramienta de consulta tales como el agregar la pregunta sobre la existencia de programas de responsabilidad social a todos los sectores, para poder determinar la priorización según los ejes de acción reales de la organización consultada.

ANEXOS

Anexo 1: Herramienta de consulta.

12/11/2019

Formulario de Consulta a las Partes Interesadas de la Microcuenca del Río Segundo - Formularios de Google



Formulario de Consulta a las Partes Interesadas de la Microcuenca del Río Se

Preguntas Respuestas **15**



Sección 1 de 23

Formulario de Consulta a las Partes Interesadas de la Microcuenca del Río Segundo

El presente formulario se enmarca en el Proyecto de Graduación para optar por el grado de Master en Responsabilidad Social y Sostenibilidad por la Universidad Nacional de Costa Rica.

Los postulantes Dianna Durán y Rafael Semeraro están desarrollando una Estrategia de Acercamiento a las Partes Interesadas de la Microcuenca del Río Segundo, sin embargo, esta herramienta esta desarrollada para una implementación nacional.

Para conocer más sobre este proyecto visite el siguiente enlace: https://drive.google.com/file/d/1b_2KV-qfblnNqsljPG3aea1gcvAKClk/view?usp=sharing

Dirección de correo electrónico *

Dirección de correo electrónico válida

Este formulario está recopilando direcciones de correo electrónico. [Cambiar la configuración](#)

Nombre y apellidos: *



Texto de respuesta breve

Atención:

Si en algún momento se le presenta alguna duda a la hora de llenar este formulario, sírvase contactarnos a rsemeraro.una@gmail.com o puede comunicarse telefónicamente o por WhatsApp al número 86830912.

Después de la sección 1 Ir a la siguiente sección

Sección 2 de 23

Ubicación geográfica

Descripción (opcional)

Provincia: *

- Alajuela
- Guanacaste
- Heredia
- Limón
- Puntarenas
- San José

Después de la sección 2 Ir a la sección 9



Alajuela

Descripción (opcional)

Cantón: *

- Alajuela
- Atenas
- Grecia
- Guatuso
- Los Chiles
- Naranjo
- Orotina
- Palmares
- Poás
- Río Cuarto
- San Carlos
- San Mateo
- San Ramón
- Upala
- Sarchí
- Zarcero



Distrito *

Texto de respuesta breve

Después de la sección 3 Ir a la sección 9

Sección 4 de 23

Guanacaste

Descripción (opcional)

Cantón: *

- Liberia
- Nicoya
- Santa Cruz
- Bagaces
- Carrillo
- Cañas
- Abangares
- Tilarán
- Nandayure
- La Cruz



Distrito *

Texto de respuesta breve

Después de la sección 4 Ir a la sección 9

Sección 5 de 23

Heredia

Descripción (opcional)

Cantón: *

- Heredia
- Barva
- Santo Domingo
- Santa Bárbara
- San Rafael
- San Isidro
- Belén
- Flores
- San Pablo



Distrito *

Texto de respuesta breve

Después de la sección 5 Ir a la sección 9

Sección 6 de 23

Limón

Descripción (opcional)







Cantón: *

- Limón
- Pococí
- Siquirres
- Talamanca
- Matina

Distrito *

Texto de respuesta breve

Después de la sección 6 Ir a la sección 9

Sección 7 de 23

Puntarenas



Descripción (opcional)

Cantón:

- Puntarenas
- Esparza
- Buenos Aires
- Montes de Oro
- Osa
- Quepos
- Golfito
- Coto Brus
- Parrita
- Corredores
- Garabito

Distrito *

Texto de respuesta breve



Sección 8 de 23

San José



Descripción (opcional)

Cantón: *

- San José
- Escazú
- Desamparados
- Puriscal
- Tarrazú
- Aserri
- Mora
- Alajuelita
- Vázquez de Coronado
- Acosta
- Moravia
- Montes de Oca
- Turrabares
- Dota



- Pérez Zeledón
- León Cortés
- Santa Ana
- Goicoechea

Distrito *

Texto de respuesta breve

Después de la sección 8 Ir a la sección 9

Sección 9 de 23

Título de la sección (opcional)

Descripción (opcional)

¿Representa usted alguna organización? *

- Sí, soy parte de una organización o empresa
- No, soy vecino/a

Después de la sección 9 Ir a la sección 10 (Recolección de datos generales)

Sección 10 de 23



Descripción (opcional)

Nombre de la organización a la que representa: *

Texto de respuesta breve

Priorice los canales de comunicación oficial de la organización según la importancia que le brindan: *

	Alta	Media	Baja	No tiene
Central Telefónica ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Correo Electrónico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
WhatsApp	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facebook	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Instagram	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
LinkedIn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Correo Electrónico general de la organización: *

Texto de respuesta breve

Número telefónico - Central Telefónica: *

De ser el caso que lo tenga, ¿cuál es el número de WhatsApp institucional-

(De ser el caso que no lo tenga, continúe a la siguiente pregunta).

Texto de respuesta breve

¿Cuál es el Río más cercano? *

Puede ser también una quebrada, un riachuelo, etc. Si no sabe el nombre coloque "No sé".

Texto de respuesta breve

¿Cuál es la cercanía de la organización con el Río? *

- Colinda directamente
- Cercanamente (menos de 500 mts)
- Lejanamente (más de 500 mts)
- No sé

En la siguiente clasificación dónde ubicaría a la organización a la que representa: *

- Instituciones Públicas, Autónomas o Semi-autónomas
- Grandes Empresas
- Pequeñas Empresas o Emprendimientos
- Centros Educativos



- ONG's
- Otros
- Otra...

Después de la sección 10 Ir a la siguiente sección

Sección 11 de 23

Instituciones Públicas, Autónomas o Semi-autónomas:

Descripción (opcional)

¿Cuál es su rol o puesto dentro de esta? *

Texto de respuesta breve

¿Existe un programa de Responsabilidad Social? *

- Sí
- No
- No sé

Sí su respuesta fue "Sí" por favor indique la estructura del

Texto de respuesta larga



¿Realiza su organización alguna acción que mitigue los impactos negativos a la microcuenca? *

- Sí
- No
- No sé

Si su respuesta fue "Sí", descríbala brevemente:

Texto de respuesta largo

¿Realiza la organización alguna acción para cuidar/proteger la microcuenca? *

- Sí
- No
- No sé

Si su respuesta fue "Sí", descríbala brevemente:

Texto de respuesta largo

Después de la sección 11 Ir a la sección 18 (Información adicio... desea compartir:)

Sección 12 de 23

Gracias Empresa



¿Cuál es su rol o puesto dentro de esta? *

Texto de respuesta breve

Describa brevemente el giro de negocio de la organización:

¿Qué hace, a qué se dedica?

Texto de respuesta largo

¿Existe un programa de Responsabilidad Social Empresarial o Corporativa? *

- Sí
- No
- No sé

Sí su respuesta fue "Sí" por favor indique la estructura del

Texto de respuesta largo

¿Realiza su organización alguna acción que busque reducir los impactos a la microcuenca? *

- Sí
- No



Si su respuesta fue "Sí", descríbala brevemente:

Texto de respuesta largo

¿Realiza la organización alguna acción para proteger la microcuenca? *

- Sí
- No
- No sé

Si su respuesta fue "Sí", descríbala brevemente:

Texto de respuesta largo

Después de la sección 12 Ir a la sección 18 (Información adicio... desea compartir:)

Sección 13 de 23

Pequeñas Empresas o Emprendimientos

Descripción (opcional)

¿Cuál es su rol o puesto dentro de la misma? *

Texto de respuesta breve



¿Qué hace, a qué se dedica?

Texto de respuesta largo

¿Existe un programa de Responsabilidad Social Empresarial o Corporativa? *

- Sí
- No
- No sé

Si su respuesta fue "Sí" por favor indique la estructura del

Texto de respuesta largo

¿Realiza su organización alguna acción que evite los impactos a la microcuenca? *

- Sí
- No
- No sé

Si su respuesta fue "Sí", descríbala brevemente:

Texto de respuesta largo



- Sí
- No
- No sé

Si su respuesta fue "Sí", describala brevemente:

Texto de respuesta largo

Después de la sección 13 Ir a la sección 18 (Información adicio... desea compartir:)

Sección 14 de 23

Centros Educativos

Descripción (opcional)

¿Cuál es su rol o puesto dentro del centro educativo ? *

Texto de respuesta breve

¿Qué tipo de centro educativo es? *

- Público
- Privado
- Otra...



Es una: *

- Escuela
- Colegio
- Universidad
- Otra...

¿Existe un programa de Responsabilidad Social? *

- Sí
- No
- No sé

Sí su respuesta fue "Sí" por favor indique la estructura del

Texto de respuesta largo

¿Realiza su organización alguna acción que reduzca o evite los impactos a la microcuenca? *

- Sí
- No
- No sé

Sí su respuesta fue "Sí", descríbala brevemente:



Texto de respuesta largo

¿Realiza la organización alguna acción para proteger la microcuenca? *

- Sí
- No
- No sé

Si su respuesta fue "Sí", descríbala brevemente:

Texto de respuesta largo

Después de la sección 14 Ir a la sección 18 (Información adicio... desea compartir:)

Sección 15 de 23

Grupos Comunales y Asociaciones de Desarrollo y ASADAS

Descripción (opcional)

¿Qué tipo de organización es?

- Asociación de Desarrollo Comunal
- ASADA



Describa brevemente el giro de actividades de la organización: *

¿Qué hace, a qué se dedica?

Texto de respuesta largo

¿Cuál es su rol dentro de la organización?

Texto de respuesta largo

¿Realiza su organización alguna acción que evite los impactos a la microcuenca? *

- Sí
- No
- No sé

Si su respuesta fue "Sí", descríbala brevemente:

Texto de respuesta largo

¿Realiza la organización alguna acción para proteger la microcuenca? *

- Sí
- No
- No sé



Si su respuesta fue "Si", describala brevemente:

Texto de respuesta largo

Después de la sección 15 Ir a la sección 18 (Información adicio... desea compartir:)

Sección 16 de 23

ONG's

Descripción (opcional)

¿Cuál es su rol o puesto dentro de esta? *

Texto de respuesta breve

Describa brevemente el giro de actividades de la organización: *

¿Qué hace, a qué se dedica?

Texto de respuesta largo

¿Existe un programa de Responsabilidad Social? *

- Sí
- No
- No sé



Si su respuesta fue "Sí" por favor indique la estructura del

Texto de respuesta largo

¿Realiza su organización alguna acción que evite los impactos a la microcuenca? *

- Sí
- No
- No sé

Si su respuesta fue "Sí", descríbala brevemente:

Texto de respuesta largo

¿Realiza la organización alguna acción para proteger la microcuenca? *

- Sí
- No
- No sé

Si su respuesta fue "Sí", descríbala brevemente:

Texto de respuesta largo

Después de la sección 16 Ir a la sección 18 (Información adicio... desea compartir:)



Sección 17 de 23

Otros



Descripción (opcional)

Describe brevemente a qué se dedica la organización:

Texto de respuesta largo

¿Cuál es su rol o puesto dentro de la organización? *

Texto de respuesta breve

¿Realiza su organización alguna acción que evite los impactos a la microcuenca? *

- Sí
- No
- No sé

Sí su respuesta fue "Sí", descríbala brevemente:

Texto de respuesta largo

¿Realiza la organización alguna acción para proteger la microcuenca?

Rich text editor toolbar with icons for bold, italic, text color, background color, link, unlink, and list.

No

No sé

Después de la sección 17 Ir a la sección 18 (Información adicio... desea compartir: ▾

Sección 18 de 23

Información adicional que desea

Descripción (opcional)

¿Hay algo más, en el marco de la confianza, que desee contarnos?

Texto de respuesta largo

Después de la sección 18 Ir a la siguiente sección ▾

Sección 19 de 23

Solicitud de contacto:

Descripción (opcional)

¿Da visto bueno para ser contactado (de ser necesario) para tener una comunicación más directa con la organización a la que representa? *

Si marca "No", las posibles futuras comunicaciones se harán a los medios oficiales indicados anteriormente.

Sí



No

Después de la sección 19 Ir a la siguiente sección

Sección 20 de 23

Datos de contacto personal:

Descripción (opcional)

Su correo electrónico: *

Texto de respuesta breve

Su número de teléfono personal:

(Opcional)

Texto de respuesta breve

¿Desea ser contactado por WhatsApp? *

Sí

No

Otro:



Después de la sección 20 Ir a la siguiente sección

Sección 21 de 23

Datos de Contacto para WhatsApp:

Descripción (opcional)

Pregunta *

- Es el mismo que el número indicado anteriorme.
- Otra...

Después de la sección 21 Ir a la siguiente sección

Sección 22 de 23

Un llamado a la acción

Descripción (opcional)

De qué forma podría usted o la organización a la que representa apoyar a la preservación de los ríos: *

Puede seleccionar más de una opción.

- Horas de voluntariado
- Donación en especie



- Compartir conocimiento, experiencias y buenas prácticas
- Ninguna
- Otra...

Después de la sección 22 Ir a la siguiente sección

Sección 23 de 23

Despedida

De parte de nosotros, Dianna y Rafael, deseamos agradecerles muchísimo el tiempo que han dedicado al llenar este formulario.

Aprovechamos la oportunidad para ponernos a su servicio para cualquier profundización, pueden escribirnos a rsemeraro.una@gmail.com, con gusto le responderemos.



Referencias Bibliográficas

- Acuña, A. P. (2019). *La gestión de los stakeholders, Análisis de los diferentes modelos*. Trabajo , Universidad Nacional del Sur , Trelew. Recuperado el 26 de Junio de 2019, de <https://www.fundacionseres.org/lists/informes/attachments/1064/la%20gesti%c3%b3n%20de%20los%20stakeholders.%20an%c3%a1lisis%20de%20los%20diferentes%20modelos.pdf>
- AED. (s.f.). *Comunicación estratégica para la sostenibilidad paso a paso*. Obtenido de https://www.aedcr.com/sites/default/files/docs/manual_comunicacion_sostenibilidad.pdf
- Alianza Nacional de Ríos y Cuencas de Costa Rica. (s.f.). *Alianza Nacional de Ríos y Cuencas de Costa Rica*. Recuperado el 25 de mayo de 2019, de <http://alianzarioscuencascr.org/>
- Alianza Nacional de Ríos y Cuencas de Costa Rica. (s.f.). *Observatorios Ciudadanos del Agua*. Recuperado el 20 de mayo de 2019, de <http://alianzarioscuencascr.org/index.php/component/content/article/148-proyectos/proyecto-de-cooperacion-nacional/2141-observatorios-del-agua?Itemid=562>
- Alianza Nacional de Ríos y Cuencas de Costa Rica. (s.f.). *Perfil de Facebook: Río Urbano*. Recuperado el 15 de enero de 2019, de <http://alianzarioscuencascr.org/index.php/component/content/article/105-publicaciones/rios-y-recreacion/2876-picnic-en-el-rio-6ta-jornada-nacional?Itemid=562>
- ARESEP. (2019). *ARESEP*. Obtenido de <https://aresep.go.cr/usuarios/noticias/65-tarifas/tarifas-historicas/574-tarifa-hidrica>
- Arrieta Herrera, N. (22 de noviembre de 2018). Reunión de Coordinación Proyecto Observatorios Ciudadanos del Agua. (R. Semeraro Kluge, Entrevistador)

- Asociación Green Planet Network. (s.f.). *EM One, Microorganismos Eficaces TM*. Recuperado el 11 de enero de 2018, de <http://www.tecnologiaem.com/index.html>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2015). *Los ríos como eje de transformación socio-económica de las ciudades*. Obtenido de Ciudades sostenibles: <https://blogs.iadb.org/ciudades-sostenibles/es/rios-transformacion-socioeconomica-ciudades-valledupar/>
- Blanco Peña , K., & Morera Beita, C. (Edits.). (2013). *Recurso hídrico en la zona norte de Heredia: La experiencia de la UNA* (Primera ed.). Heredia, Costa Rica: Universidad Nacional.
- Brundtland, G. H. (1987). *Nuestro Futuro Común* . Organización de las Naciones Unidas, Informe de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo . Obtenido de <https://undocs.org/es/A/42/427>
- Campoblanco Díaz, H., & Gomero Torres, J. (2000). Importancia de los ríos en el entorno ambiental. *Revista del instituto del investigación de la facultad de geología, minas, metalurgia y ciencias geográficas.*, 305. Obtenido de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/geologia/v03_n5/imp_rios.htm
- Cárdenas, A. A. (2017). *Identificación de buenas prácticas de relaciones comunitarias implementadas por empresas de la gran minería en el Perú: Impacto en el desarrollo local y oportunidades de replicabilidad. Los casos de Antamina y Cerro Verde*. Perú.
- Contraloría General de la República. (2013). *INFORME ACERCA DE LA EFICACIA DEL ESTADO PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DEL AGUA EN SUS DIFERENTES USOS*. Contraloría General de la República , San José. Recuperado el 25 de Mayo de 2019, de https://cgrfiles.cgr.go.cr/publico/jaguar/sad_docs/2013/DFOE-AE-IF-01-2013.pdf
- Corporación Financiera Internacional. (mayo de 2007). Relaciones con la comunidad y otros actores sociales. *Manual de prácticas recomendadas para las empresas que hacen negocios en mercados emergentes*, 202. Washington , Washington D.C. ,

Estados Unidos de Norteamérica. Recuperado el 26 de Junio de 2019, de https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/b7fe528048855c5a8ba4db6a6515bb18/IFC_StakeholderEngagement_Spanish.pdf?MOD=AJPERES

Corporación Financiera Internacional. (mayo de 2007). *Stakeholder Engagement: A Good Practice Handbook for Companies Doing Business in Emerging Markets*. Obtenido de https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/eeb4bf63-90b7-43c5-9b45-41b30b6955f4/IFC_StakeholderEngagement_Spanish.pdf?MOD=AJPERES&CVID=jqetHux

De La Ossa Thompson, R. (22 de noviembre de 2018). Reunión de Coordinación Proyecto Observatorios Ciudadanos del Agua. (R. Semeraro Kluge, Entrevistador)

FAO. (2005). *Apoyo a la rehabilitación productiva y el manejo sostenible de microcuencas en municipios de Ahuachapán a consecuencia de la tormenta Stan y la erupción del volcán Ilamatepec*. Recuperado el 13 de febrero de 2020, de <http://www.fao.org/climatechange/30329-07fbead2365b50c707fe5ed283868f23d.pdf>

FAO. (2016). *Aquastat - Sistema De Informacion Sobre El Uso Del Agua En La Agricultura De La FAO*. Obtenido de http://www.fao.org/Nr/Water/Aquastat/Countries_Regions/Cri/Indexesp.Stm

FAU. (marzo de 2018). Adopte un Río, Descripción del Programa. Heredia, Costa Rica.

FONAG. (2019). Programa Áreas de Conservación Hídrica Sostenible – PACHS. Ecuador. Recuperado el 26 de agosto de 2019, de http://www.fonag.org.ec/web/?page_id=451

Fondos de Agua. (2019). ¿Qué es la Alianza? Obtenido de <https://www.fondosdeagua.org/es/que-es-la-alianza/>

Fundación Ambiente Urbano. (s.f.). *Fundación Ambiente Urbano*. Recuperado el 25 de mayo de 2019, de <https://www.fau.or.cr/>

- Fundación Ambiente Urbano. (s.f.). *Fundación Ambiente Urbano*. Recuperado el 23 de julio de 2019, de <https://cr.linkedin.com/company/fundacion-ambiente-urbano>
- Garza, J. (4 de enero de 2019). AyA cobrará en sus recibos por la conservación del agua. *La Republica*. Obtenido de <https://www.larepublica.net/noticia/aya-cobrara-en-sus-recibos-por-la-conservacion-del-agua>
- Garza, J. (2019). Costa Rica puede ser líder mundial en manejo del agua, según presidenta del AyA. *La Republica*. Obtenido de <https://www.larepublica.net/noticia/costa-rica-puede-ser-lider-mundial-en-manejo-del-agua-segun-presidenta-del-aya>
- Google Earth Pro. (2019). Google Maps. Recuperado el 18 de Junio de 2019
- Jimenez, B. (2019). *24 horas*. Obtenido de <https://www.24-horas.mx/2019/07/18/en-riesgo-10-ciudades-de-quedarse-sin-agua-entre-ellas-la-cdmx/>
- Krick, T., Fortater, M., Monaghan, P., & Sillanpää, M. (2006). *El compromiso de los stakeholders, Manual para la práctica de las relaciones con los grupos de interés*. Manual, AccountAbility, Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, Canadá. Recuperado el 26 de Junio de 2019
- Ministerio de medio ambiente y recursos naturales El Salvador . (febrero de 2014). *Protejamos y conservemos el recurso hídrico*. Recuperado el 19 de julio de 2019, de Ministerio de medio ambiente y recursos naturales El Salvador : <http://www.marn.gob.sv/descargas/Publicaciones/Series%20RH/Protejamos%20y%20Conservemos%20el%20Recurso%20Hidrico.pdf>
- Monzon, A. (2 de mayo de 2019). *¿Puede ser el agua una inversión rentable?* Recuperado el 19 de julio de 2019, de *¿Puede ser el agua una inversión rentable?:* <https://www.elindependiente.com/economia/2019/05/02/puede-agua-rentable/>
- Morera Castro, G. (1993). Características de la cuenca baja del Rio Segundo. *Revista Geográfica de América Central*(27), 197-213. Recuperado el 10 de junio de 2019, de <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/geografica/article/view/3006>
- Muda Tudo. (22 de marco de 2019). *Água: contra a escassez, conscientização e cooperação*. Obtenido de Muda Tudo: <https://mudatudo.com.br/agua-contra-a-escassez-conscientizacao-e-cooperacao/>

Naciones Unidas. (s.f.). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Recuperado el 11 de enero de 2019, de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

ONU Medio Ambiente. (2018). *Progreso en los ecosistemas relaciones con el agua: Prueba Piloto de la metodología de moritoreo y primeras constataciones sobre el indicador 6.6.1 de los ODS*. Recuperado el 25 de mayo de 2019, de http://www.unwater.org/app/uploads/2018/12/SDG6_Indicator_Report_661_Progress-on-Water-related-Ecosystems_SPANISH_2018.pdf

Organización de las Naciones Unidas. (s.f.). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Recuperado el 20 de mayo de 2019, de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

Organización de las Naciones Unidas. (s.f.). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Recuperado el 20 de mayo de 2019, de Objetivo 6: Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/water-and-sanitation/>

Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. (s.f.). *Fortalecimiento de capacidades*. Recuperado el 23 de julio de 2019, de Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura: <http://www.fao.org/capacity-development/resources/practical-tools/capacity-assessment/mapeo-de-las-partes-interesadas/es/>

Programa Estado de la Nación en Desarrollo Humano Sostenible. (2018). *Informe estado de la nación 2018*. San José. Recuperado el 13 de junio de 2019, de <https://www.estadonacion.or.cr/2018/assets/en2018.pdf>

Ríos saludables de Osa. (2019). *¿Quiénes Somos? Costa Rica*. Recuperado el 26 de agosto de 2019, de <https://riossaludablesdeosa.org/>

Roccard, J. (2018). *Observatorios para el desarrollo*. Obtenido de Retos para la Sostenibilidad: <http://odd.ucr.ac.cr/Papers/Jessica-Roccard-Retos-ambientales.pdf>

Semeraro Kluge, R. (16 de enero de 2019). Derechos Humanos y el acceso al agua en centroamérica: los observatorios comunitarios del agua en Costa Rica. *Blog*.

Recuperado el 23 de julio de 2019, de <https://pensandodesdecentroamerica.wordpress.com/2019/01/16/derechos-humanos-y-el-acceso-al-agua-en-centroamerica-los-observatorios-comunitarios-del-agua-en-costa-rica/>

SOSAPAZ. (s.f.). SOSAPAZ FIRMA CONVENIO CON CONAFOR PARTICIPANDO EN MECANISMOS LOCALES DE PAGO POR SERVICIOS AMBIENTALES A TRAVÉS DE FONDOS CONCURRENTES. Zacatlán, México.

The Nature Conservancy. (2019). Seguridad Hídrica. Colombia. Recuperado el 26 de agosto de 2019, de <https://www.nature.org/es-us/sobre-tnc/donde-trabajamos/tnc-en-latinoamerica/colombia/historias-en-colombia/seguridad-hidrica/>

Tribunal Supremo de Elecciones. (2019). *Tribunal Supremo de Elecciones*. Recuperado el 19 de febrero de 2020, de Fichero Cantonal: <https://www.tse.go.cr/2020/fichero.htm>

Webb, A. Q. (2018). Un esfuerzo ciudadano busca limpiar el río Torres para 2026. *La Republica*. Obtenido de <https://www.larepublica.net/noticia/un-esfuerzo-ciudadano-busca-limpiar-el-rio-torres-para-2026>