

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

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y EL DESARROLLO TERRITORIAL A TRAVÉS  
DEL VOLUNTARIADO: APLICADO EN LA ASUNCIÓN DE BELÉN

**Cynthia Araya Zúñiga**  
**Ana Yancy Arce Rodríguez**

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

Heredia, Costa Rica  
Marzo, 2019



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

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y EL DESARROLLO TERRITORIAL A TRAVÉS  
DEL VOLUNTARIADO: APLICADO EN LA ASUNCIÓN DE BELÉN

**Cynthia Araya Zúñiga**  
**Ana Yancy Arce Rodríguez**

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

Heredia, Costa Rica

Marzo, 2019

## DEDICATORIA

A pa y ma, sin ustedes no sería posible, ¡¡¡gracias por tanto!!! ¡Los amo!

*Cyn*

A mi papá (q.e.p.d.) quién siempre me impulsó a estudiar, a mi madre que nunca ha dejado de ayudarme, a mi esposo e hijo que son el motor de mi vida y a todos mis amigos quienes siempre me estimulan a dar la mejor.

*Ana Yancy*

**LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y EL DESARROLLO TERRITORIAL A  
TRAVÉS DEL VOLUNTARIADO: APLICADO EN LA ASUNCIÓN DE BELÉN**

Proyecto de Graduación en Responsabilidad Social y Sostenibilidad

Postulante  
CYNTHIA ARAYA ZÚÑIGA  
ANA YANCY ARCE RODRIGUEZ

MIEMBROS DEL TRIBUNAL EXAMINADOR

---

Director Unidad Académica

---

Coordinador Programa de Posgrados

---

Profesor Seminario Práctica Dirigida

---

Asesor especialista

---

Sustentante

## RESUMEN

El proyecto “La responsabilidad social y el desarrollo territorial a través del voluntariado: aplicado en La Asunción de Belén”, tuvo como objetivo principal diseñar una estructura organizativa para la operación desde la Asociación de Desarrollo Comunal de La Asunción (ADILA), del Programa Voluntariado por La Asunción donde se vincule la ciudadanía, las empresas y otras organizaciones e instituciones de la comunidad para la promoción del desarrollo territorial a través de la responsabilidad social, la participación ciudadana y el voluntariado.

El mismo se desarrolló bajo la modalidad de proyecto de graduación desde un enfoque cualitativo.

Para alcanzar lo anterior, se dividió el proceso en tres etapas, la primera consistió en la identificación de necesidades, que conllevó a la revisión bibliográfica correspondiente, un grupo focal y la entrevista a aliados de ADILA, funcionarios municipales, empresarios y líderes de ADILA. De manera que al terminar esta consulta se pudieran identificar las necesidades sociales, ambientales y económicas de La Asunción que pudiesen ser resueltas a través del voluntariado. En una segunda etapa, se realizó la priorización de estas necesidades, de manera que consideraran tanto la opinión de las partes interesadas, como la posibilidad real del proyecto para ejecutarse; lo anterior se alcanzó mediante un grupo focal, así como la creación de una matriz que permitiera valorar los proyectos a resolver desde su viabilidad y la capacidad de gestión de la organización.

Por último, la tercera etapa se enfocó en la redacción de un manual para la ejecución del programa Voluntariado por La Asunción, con el fin de que sea una guía para ADILA sobre los aspectos a considerar y evaluar, de manera que esta iniciativa logre ser sostenible y perdurable en el tiempo.

Las etapas descritas anteriormente, demostraron que las visiones de los actores y esfuerzos que realizan tienen enormes coincidencias, en una u otra medida tanto las instituciones, como el sector empresarial y las organizaciones, y hasta los propios ciudadanos anhelan una comunidad más justa, sana, próspera y segura y todos trabajan desde sus propios planes para lograr sus objetivos, con los diferentes recursos disponibles.

Se encontraron diagnósticos contruidos de forma participativa en la recolección y diseño, pero cuya gestión e implementación se concibió desde islas. Por lo que se concluye que el distrito de La Asunción de Belén es una comunidad que presenta condiciones apropiadas para ser pionera y servir como ejemplo para el resto del país en la implementación de un modelo de voluntariado colectivo que sirva de plataforma para articular los diferentes actores que componen la comunidad y unir esfuerzos para aumentar la participación ciudadana.

La Asociación de Desarrollo Integral busca la sostenibilidad de su organización y un mayor desarrollo territorial a través de una oferta de participación moderna y flexible que les permita a todos los actores de la comunidad participar a partir de sus posibilidades y satisfacer sus intereses particulares. Esta comunidad tiene las condiciones idóneas al contar con una organización comunal sobresaliente, un sector empresarial grande y pujante, indicadores sociales con gran potencial e instituciones locales ejemplares.

Voluntariado por La Asunción será una red de servicio voluntario donde cada persona, empresa, organización o institución sabe y cree que puede hacer una diferencia positiva, transformadora y sostenible de su entorno, fortaleciendo así el tejido social de La Asunción.

# DESCRIPTORES

Responsabilidad social

Voluntariado

Desarrollo territorial

Asociación de Desarrollo Comunal de La Asunción

Sostenibilidad

## AGRADECIMIENTO

Terminar esta etapa tiene gran significado para mí, por esto quiero mencionar y agradecer a personas muy importantes para mí que me han apoyado e impulsado para que fuera posible.

Primero que todo a Dios, por permitirme finalizar este proceso.

A pa y ma nuevamente. ¡GRACIAS! ¡Dios se lució!

Jose y Silvia, gracias por su constante ejemplo. ¡Los amo!

A Ana Yancy, gracias por acompañarme en este camino y proyecto, por compartir su experiencia y conocimiento incondicionalmente.

De verdad muchas gracias, aprendí muchísimo de usted.

Por último, a la UNA, me hizo feliz volver a mi casa de estudio.

*Cyn*

Hace 8 años, jamás hubiese imaginado estar terminando una Maestría, cuando no sabía si seguiría con vida: por eso agradezco a Dios por cada minuto de vida.

Agradezco a cada uno de los miembros de mi familia, por todo el apoyo y respaldo, gracias a Christopher y Lorenzo por animarme y confiar en mi capacidad: los amo.

Cynthia, gracias por hacer este trabajo conmigo: sin vos no hubiese sido posible.

A la Universidad Nacional por abrir camino para que este país avance hacia la sostenibilidad.

*Ana Yancy*

## TABLA DE CONTENIDO

|  |      |
|--|------|
| DEDICATORIA.....   | IV   |
| RESUMEN .....  | VI   |
| DESCRIPTORES .....   | VIII |
| AGRADECIMIENTO .....   | IX   |
| TABLA DE CONTENIDO .....   | X    |
| LISTA DE CUADROS, FIGURAS Y TABLAS .....                                     | XII  |
| Lista de figuras.....  | XII  |
| Lista de Tablas .....  | XII  |
| LISTA DE ABREVIATURAS.....   | XIII |
| INTRODUCCIÓN.....  | 1    |
| CAPÍTULO I.....  | 3    |
| ANTECEDENTES, ALCANCE Y METODOLOGÍA.....                                     | 3    |
| A.    JUSTIFICACIÓN .....  | 3    |
| B.    PLANTEAMIENTO DE LA PROBLEMÁTICA Y SITUACIÓN A ATENDER<br>10           |      |
| C.    OBJETIVOS DEL ESTUDIO .....  | 13   |
| OBJETIVO GENERAL.....  | 13   |
| OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....   | 13   |
| D.    DISEÑO METODOLÓGICO QUE ORIENTARÁ EL PROCESO DE<br>INVESTIGACIÓN ..... | 14   |
| ETAPAS DEL PROYECTO.....   | 17   |
| IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES.....   | 17   |
| PRIORIZACIÓN DE PROYECTOS.....   | 18   |
| MANUAL DE VOLUNTARIADO POR LA ASUNCIÓN .....                                 | 19   |
| CAPÍTULO II.....   | 20   |
| RESPONSABILIDAD SOCIAL, SOSTENIBILIDAD Y DESARROLLO<br>TERRITORIAL .....     | 20   |
| CAPÍTULO III .....   | 27   |

|   |     |
|---|-----|
| IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES .....       | 27  |
| CAPÍTULO IV .....                         | 38  |
| PRIORIZACIÓN DE NECESIDADES .....         | 38  |
| CAPÍTULO V.....                           | 57  |
| MANUAL VOLUNTARIADO POR LA ASUNCIÓN.....  | 57  |
| Manual Voluntariado por La Asunción ..... | 70  |
| CAPÍTULO VI .....                         | 80  |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....      | 80  |
| CONCLUSIONES .....                        | 80  |
| RECOMENDACIONES.....                      | 82  |
| ANEXOS .....                              | 84  |
| ANEXO 1. ENTREVISTA A EMPRESARIOS .....   | 84  |
| ANEXO 2. ENTREVISTA A ORGANIZACIONES..... | 87  |
| ANEXO 3. GRUPO FOCAL.....                 | 89  |
| ANEXO 4. Matriz de Priorización.....      | 90  |
| BIBLIOGRAFÍA .....                        | 105 |

## LISTA DE CUADROS, FIGURAS Y TABLAS

### Lista de figuras

|  |    |
|--|----|
| Figura 1.1 - Empresas importantes ubicadas en el cantón de Belén .....                 | 5  |
| Figura 4.1 – Procesos críticos de ADILA .....  | 39 |
| Figura 4.2 – Mapeo de grupos de interés .....  | 39 |
| Figura 4.3 – Temas materiales dimensión económica .....                                | 40 |
| Figura 4.4 – Temas materiales dimensión social .....                                   | 40 |
| Figura 4.5 – Temas materiales dimensión ambiental .....                                | 41 |
| Figura 4.6 – Esquema del proyecto Voluntariado por La Asunción .....                   | 43 |
| Figura 4.7 – Priorización proyectos Taller ADILA – ONG’s – Vecinos .....               | 45 |
| Figura 4.8 – Matriz de priorización de proyectos para Voluntariado por La Asunción ... | 52 |
| Figura 5.1 – Logo de Voluntariado por La Asunción .....                                | 58 |
| Figura 5.2 – Diseño de camisetas Voluntariado por La Asunción .....                    | 59 |

### Lista de Tablas

|   |    |
|---|----|
| Tabla. 1.1 – Datos estadísticos de La Asunción de Belén .....                                   | 4  |
| Tabla 3.1 – Proyectos identificados en el Plan Cantonal – Entrevistas .....                     | 30 |
| Tabla 3.2 – Proyectos identificados en Taller ADILA – ONG’s – Vecinos .....                     | 31 |
| Tabla 3.3 – Identificación de necesidades de La Asunción de Belén .....                         | 32 |
| Tabla 4.1 – Estrategia de Sostenibilidad ADILA .....  | 41 |
| Tabla 4.2 – Criterios y métricas de priorización .....  | 50 |
| Tabla 4.3 – Criterios y métricas de priorización .....  | 52 |
| Tabla 5.1 – Propuesta de marco estratégico Voluntariado por La Asunción .....                   | 58 |
| Tabla 5.2 – Plan de acción para la estructura y operación de Voluntariado por La Asunción ..... | 60 |
| Tabla 5.3 – Plan de acción para la conformación de una red de voluntarios .....                 | 61 |
| Tabla 5.4 – Plan de acción para la implementación de los proyectos de voluntariado ...          | 63 |
| Tabla 5.5 – Teoría del programa para Voluntariado por La Asunción .....                         | 65 |
| Tabla 5.6 – Sistema de indicadores de monitoreo para Voluntariado por La Asunción ..            | 66 |
| Tabla 5.7 – Ficha de inscripción a Voluntariado por La Asunción .....                           | 76 |

## **LISTA DE ABREVIATURAS**

|           |  |
|-----------|--|
| ADILA:    | Asociación de Desarrollo Integral de La Asunción   |
| AED:      | Alianza Empresarial para el Desarrollo             |
| DINADECO: | Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad   |
| ODS:      | Objetivos de Desarrollo Sostenible                 |
| PNUD :    | Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo |

# INTRODUCCIÓN

La ciudadanía tiene un peso y un papel relevante en el desarrollo territorial de una comunidad, un distrito, un cantón o un país; ya que tienen la capacidad de ser agente de cambio, con gran potencial para ejecutar y aportar bienestar común, desde diferentes ejes.

Por lo anterior, es que surge el proyecto “La responsabilidad social y el desarrollo territorial a través del voluntariado: aplicado en La Asunción de Belén”.

Este proyecto, busca promover el desarrollo sostenible de una comunidad a través de un modelo que permita la participación de los diferentes actores sociales, liderado desde la Asociación de Desarrollo Integral.

El presente trabajo se encuentra dividido en cinco capítulos.

El primero de ellos hace referencia a la justificación, problemática, objetivos y metodología. En primera instancia, se busca brindar una contextualización y justificación del proyecto, razón por la cuál se abordan las condiciones actuales de ADILA y el distrito de La Asunción. También, se plantea la posibilidad de ejecución del programa Voluntariado por La Asunción, desde ADILA; una asociación comunal que busca impulsar el desarrollo territorial y al mismo tiempo atender temas materiales de su organización, de forma que pueda trabajar en su propia sostenibilidad.

Es por lo anterior, que planteamos el interrogante de cómo una asociación de desarrollo puede articular esfuerzos entre diferentes actores sociales para resolver necesidades económicas, ambientales y sociales del distrito y qué herramientas necesita para lograrlo.

Con el fin de brindarle respuesta a estas preguntas, se plantearon como objetivos principales, identificar las necesidades que tiene La Asunción: que puedan resolverse a través del voluntariado para brindarle una priorización a estas necesidades y por último elaborar un manual que permita a ADILA ejecutar el Voluntariado por La Asunción y brindarle sostenibilidad en la organización.

A razón de lo anterior, se realizaron seis etapas a nivel metodológico:

- La identificación de necesidades, la priorización y la elaboración de un manual práctico.
- El segundo capítulo presenta el Marco Referencial. En el mismo se presentan conceptos y estudios bibliográficos que le brindan respaldo teórico al proyecto, como son los Objetivos de Desarrollo Sostenible a los que está vinculado el proyecto y el Plan Cantonal de Belén.
- En el tercer capítulo se iniciará con el análisis de resultados obtenidos en el primer objetivo; por lo tanto se presentarán las necesidades sociales, económicas y ambientales de La Asunción identificadas a través de la consulta a partes interesadas y personas líderes de ADILA y que pudiesen ser atendidas por medio del voluntariado empresarial o individual.
- Por consiguiente, en el cuarto capítulo se tomaron las necesidades planteadas previamente, y a través de la consulta a partes interesadas y la elaboración de una matriz para valorar la capacidad de gestión y viabilidad, se realizó la priorización de los proyectos planteados, con el propósito de brindarle un orden de ejecución.
- Una vez registradas las necesidades y la priorización, en el capítulo V se elaboró un manual que sirva como guía para ADILA, de manera que pueda llegar a implementar el programa, evaluarlo, monitorearlo y ajustarlo en busca de su sostenibilidad.
- Por último, en el sexto capítulo se podrán visualizar las conclusiones y recomendaciones obtenidas al finalizar el proceso de investigación.

# CAPÍTULO I

## ANTECEDENTES, ALCANCE Y METODOLOGÍA.

En este primer capítulo del trabajo final se expondrá la importancia del desarrollo territorial a través del voluntariado, específicamente por medio del programa Voluntariado por La Asunción. Así mismo podrán visualizar los objetivos planteados para el mismo, así como el proceso metodológico seguido para el alcance de los resultados.

### A. JUSTIFICACIÓN

El desarrollo territorial de un lugar implica la participación no sólo de las instituciones gubernamentales, sino también de las empresas, organizaciones y ciudadanos pertenecientes al lugar. Es ese proceso que contribuye a “crear un entorno favorable para consolidar las iniciativas económicas locales, incentivar el capital social, conservar o crear una cultura de territorio, y priorizar o crear una lógica horizontal de construcción del territorio” (Peroni, 2013, p. 84)

Lo anterior afirma cómo la participación ciudadana y el involucramiento de todos los agentes que forman parte de un lugar, tiene una gran relevancia en su desarrollo local. La consolidación de estas iniciativas y proyectos genera vínculo, unión, mayor participación y compromiso, siendo lo anterior indispensable para la ejecución de proyectos e iniciativas que permitan aumentar el alcance e impacto a nivel social, económico y ambiental.

Por tanto, es necesaria una opción flexible, capaz de ajustarse a la disponibilidad de tiempo de las personas, pero que a la vez las empodere y les brinde la oportunidad de unir esfuerzos de los vecinos, empresas y organizaciones comunales, buscando optimizar las posibilidades de todos los agentes que componen la sociedad de La Asunción.

Es así como a través de la Asociación de Desarrollo Integral de La Asunción (ADILA) y el proyecto Voluntariado por La Asunción, se desea brindar respuesta a este contexto, a través del voluntariado individual y colectivo; permitiendo involucrar tanto a las empresas, la asociación y el resto de los actores, de forma que se convierta en una oportunidad para las empresas para vincularse con la comunidad, y sea atractivo al

mismo tiempo, para motivar el involucramiento del ciudadano, pero sin necesidad de pertenecer formalmente a la estructura directiva de la asociación de desarrollo.

La Asunción de Belén, según el Censo del 2011, es el distrito más pequeño y con menor población del cantón, siendo el tercer distrito de Belén. El 20% de su población son jóvenes y niños; casi el 10% son adultos mayores y el 8% de los hogares son liderados por mujeres jefas de hogar. En la comunidad hay una industria basada en los servicios, tecnologías, hotelería, manufactura, comercio, entre otras, a pesar de esto el 50% de la fuerza laboral del distrito trabaja en otro cantón. El 20% de los vecinos son extranjeros. Es un lugar con una escolaridad alta y muy conectados con las nuevas tecnologías, ya que el 82% de las personas mayores de 5 años usan celular y el 72,2% usa internet. En el distrito se cuenta con 17 organizaciones comunales y en su territorio se ubican 250 patentados y 5.651 habitantes. Lo que representa un abanico de oportunidades de alianzas para generar iniciativas que permitan el desarrollo territorial para el bienestar de la población. Los indicadores sociales y económicos que presenta La Asunción de Belén hacen ver que se cuenta con los recursos necesarios para apostar por un modelo de voluntariado que le presente una oportunidad muy flexible de participación, en muchos casos, con una tradición de colaborar con asuntos comunales desde sus familias, que hoy ante nuevos estilos de vida no han logrado involucrarse, la mayoría son profesionales que pueden aportar mucho en el desarrollo local.

Tabla. 1.1  
Datos estadísticos de La Asunción de Belén

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| 5.651 habitantes                     | 3.025 mujeres / 2.626 hombres          |
| 17,5% de 0 a 14 años                 | 9,3% mayores de 65 años                |
| 19,2% población extranjera           | 8,3% personas con discapacidad         |
| 58% tasa de ocupación                | 2.703 población ocupada                |
| 50,7% trabaja fuera del cantón       | 1.875 personas fuera fuerza laboral    |
| 11,7 años es la escolaridad promedio | 36 años: edad promedio de la población |
| 453 hogares con jefatura femenina    | 8,4% madres solteras                   |
| 82,3% mayores 5 años usan celular    | 72,2% mayores 5 años usan internet     |

Censo 2011. INEC Instituto Nacional de Estadística y Censos.

Figura 1.1  
Empresas importantes ubicadas en el cantón de Belén



Fuente. Elaboración propia

Además de tener una comunidad con indicadores sociales que no justifican la poca participación ciudadana, esta comunidad cuenta con un sector empresarial consolidado que evidencia una gran oportunidad para incorporar ese sector de manera eficiente en el desarrollo territorial.

A continuación, un mapa (Figura 1.1) que muestra algunas de las empresas más grandes que componen este sector económico.

Por otra parte, en el año 2013 se realizó un Plan Cantonal 2013 – 2022, el cual estableció las principales necesidades como cantón en el área ambiental, estímulo económico local, ordenamiento urbano, servicios públicos, desarrollo humano y seguridad ciudadana.

En este plan se establecen cambios proyectados a 2022, entre los que se puede mencionar: mayor sensibilización hacia los ciudadanos para no contaminar, recuperar el aire libre de contaminación, reforestar, mejorar la calidad de vida, mayor participación ciudadana en la toma de decisiones de organizaciones y en la puesta en práctica de las

mismas. Esto evidencia, la búsqueda del empoderamiento y fomento del apego ciudadano hacia el distrito.

Ante el contexto descrito anteriormente, Voluntariado por La Asunción es un proyecto que responde a estas metas establecidas por el cantón, sin embargo, este se debe caracterizar por ser organizado y planificado, contar con una guía filosófica y ética, responder a objetivos que impulsan el desarrollo comunitario, ambiental y humanitario.

Es un proyecto que debe buscar una acción generadora de procesos participativos e independientes, sostenibles en el tiempo y que permitan el acercamiento respetuoso a una realidad distinta a la conocida a través del voluntariado, como lo indica su definición:

...es un espacio natural de promoción de ciudadanía activa. Por un lado, contribuye a la consecución de los objetivos institucionales de cambio; por otro lado, aporta diversidad de perspectivas y espíritu crítico generando cambios en las propias personas voluntarias favoreciendo su empoderamiento. (Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, 2015, p. 1)

Por tal motivo, se torna necesario ir un paso más allá, y a través de Voluntariado por La Asunción generar una estrategia que le brinde sostenibilidad a esta iniciativa siendo liderado por ADILA, de manera que pueda perdurar en el tiempo.

Por otra parte, también viene a dar respuesta a varios de los temas principales de la materialidad de ADILA, los cuales fueron expuestos por miembros de la Junta Directiva, trabajadores, voluntarios y ciudadanos de la comunidad durante el proceso de diseño de su Estrategia de Sostenibilidad iniciado en noviembre del 2017, como lo son la participación ciudadana, planificación estratégica, eficiencia y crecimiento económico responsable, educación ambiental, desarrollo local sostenible y la gestión de proyectos ambientales.

Durante este proceso de consulta se evidenció que la participación de personas y empresas pertenecientes al distrito en alianza con la organización es mínima, lo que trae como consecuencia que la ejecución a través del trabajo colaborativo sea insuficiente y limite las posibilidades de desarrollar nuevos proyectos para la comunidad.

Las organizaciones sociales y comunitarias ameritan espacios de participación real para ejercer su soberanía, donde hagan uso efectivo de herramientas que les permitan una mayor eficacia y eficiencia en su participación, tanto en el diseño, en la ejecución de acciones tendientes a viabilizar las políticas de desarrollo comunitario, las cuales, pudiesen estar vinculadas con la organización y participación de la comunidad. En este sentido es oportuno destacar "...que cuando las comunidades se involucran, comprometen y apoyan los planes, proyectos y programas en todas sus fases, se aumenta la eficacia de los mismos". (Gómez Eusebia y Millán Lobelia; mencionado por Chacín, Márquez, 2011, (p. 1)

ADILA como asociación de desarrollo debe resolver diferentes problemáticas existentes, que en conjunto pueden ser transformadores de la realidad actual, de manera que pueda vincular a la ciudadanía de forma activa en el desarrollo comunitario, creando conocimiento y criterio sobre la gestión de la organización y sus alianzas, y así lograr la identificación de nuevos líderes locales.

Por otra parte, a través del Voluntariado por La Asunción se busca fortalecer el enfoque ganar-ganar a través de alianzas con instituciones, organizaciones comunales y empresas del distrito, como indica Campos en el Modelo de Alianzas Público- Privadas (2014), estas alianzas promueven corresponsabilidad y valor compartido, consecuentemente permite el aumento en las capacidades e impacto.

Por tanto, al desarrollar este proyecto se promoverá de manera significativa el trabajo colaborativo, para que éste responda realmente a las necesidades de la comunidad y a la vez permita a quienes participan potenciar el impacto de sus acciones y brindar mayor respaldo a iniciativas de diferente naturaleza.

Así mismo, podrá ejecutar acciones que aporten a la educación ambiental de los ciudadanos y a la protección de los recursos naturales, de forma que se promueva en los vecinos, organizaciones y sector empresarial el desarrollo de valores, nuevas actitudes y proyectos que contribuyan al uso racional de los recursos naturales y a la solución de los problemas ambientales que enfrenta la comunidad, como lo afirma Ministerio de Ambiente y Energía (2017)

Una de las conclusiones más importantes de muchos de estos estudios es el señalamiento sobre la conservación de la biodiversidad, en un alto grado

de dependencia de aceptación y el apoyo que brinda la sociedad: el conjunto de los seres humanos que la integran. Así, se hace evidente la importancia de que las personas conozcan y aprecien su valor, contando con la información y las herramientas adecuadas para realizar acciones individuales y grupales a favor de su preservación y por tanto, movilizarse individual y colectivamente para situar este tema en el debate y entre las prioridades de la acción pública. (p. 11)

El programa se plantea como la plataforma para que ADILA se vincule con los diferentes miembros de la sociedad a través de una oferta de voluntariado equilibrada, donde se implementen acciones en temas de desarrollo económico, social y ambiental. En conjunto, también se logre articular esfuerzos para gestionar una agenda de proyectos que promueva el desarrollo sostenible de la comunidad. Como afirma Monterroso (2014)

...desarrollo local será sostenible, si los habitantes de un territorio hacen uso racional de todos sus recursos (humanos, económicos y naturales); ya sean estos físicos, como la infraestructura y los recursos naturales; como no visibles o recursos intangibles como la organización social, la forma de gobierno local y las instituciones que representan. (p. 9)

El desarrollo territorial debe buscar ser sostenible, y se logra a través de la participación de los ciudadanos; por eso a través de Voluntariado por La Asunción, se busca diseñar una estructura organizativa fácil para que una persona encuentre en una hora de voluntariado una oportunidad de vincularse directamente al desarrollo territorial; aportando ya sea de forma manual en una jornada de limpieza o a través de sus habilidades y conocimientos una experiencia vinculante. Esta forma de gestión es capaz de multiplicarse sin importar la comunidad.

Con este proyecto como indica Peroni (2014) se busca fomentar:

...acciones de desarrollo territorial que se orientan desde la gobernanza mediante la participación de los distintos actores que generan condiciones de sostenibilidad, pero a su vez pueden ser replicables, en tanto se puedan difundir o transferir a otros que actúen bajo condiciones de contexto relativamente similares (p. 84)

De esta forma otras asociaciones de desarrollo, en diferentes distritos, pueden apuntar a la sostenibilidad, la participación ciudadana y trabajos colaborativos como múltiples del impacto social, ambiental y económico.

Se debe abandonar la insistencia en querer ejecutar las acciones como islas: desde cada organización independientemente.

## **B. PLANTEAMIENTO DE LA PROBLEMÁTICA Y SITUACIÓN A ATENDER**

La participación ciudadana es un desafío que enfrenta la Asociación de Desarrollo Integral de La Asunción de Belén; una organización que al cumplir el 1 de diciembre del 2018 sus 50 años de existencia, busca construir una mirada renovada hacia el futuro. Una asociación que actualmente ofrece a la comunidad proyectos de infraestructura vial, seguridad peatonal con aceras accesibles, una amplia oferta de cursos en formación artística, donde participan casi 300 estudiantes al año; apoyo a otras organizaciones del lugar, ya sea con el préstamo del salón o con recursos económicos; promueve el rescate de tradiciones al organizar las fiestas distritales; así como otras actividades recreativas y culturales.

El presupuesto de ADILA se recibe con el 70% de transferencias recibidas de la Municipalidad de Belén y DINADECO y el 30% restante, lo generan de la organización de las fiestas distritales en agosto y del alquiler del salón comunal.

ADILA reconoce que cada vez son menos las personas que quieren pertenecer a la Junta Directiva, y hasta la fecha la participación de los vecinos sólo se da de forma directa durante la organización del turno anual, donde las mismas personas todos los años, son quienes elaboran las comidas y montan la estructura para recibir a la comunidad en estas actividades tradicionales, pero a la vez ADILA sabe que está en la participación ciudadana la posibilidad de seguir existiendo.

Hoy en día, somos una sociedad con menos tiempo, mayor desconfianza, pero más exigencia. El reto del presente va en dos vías, por un lado, las organizaciones comunales deben ser más receptivas y proponer formas de participación capaces de satisfacer las expectativas de la sociedad, dentro de lo razonable y paralelamente, también la ciudadanía debe preocuparse por conocer, dialogar y buscar incidir en el accionar de su ámbito comunal.

Dentro de los mayores obstáculos que enfrenta la participación, está la desinformación: porque la población desconoce la estructura y gobernanza de nuestros cantones y del país en general; así como las responsabilidades y competencias de las instituciones.

En la mayoría de los casos, se relaciona la participación únicamente con la vinculación a juntas directivas de organizaciones e instituciones, que cada día son menos atractivas; ya que están sometidas a un escrutinio público cada vez más conflictivo y su participación requiere de bastantes horas, y además deben asumir responsabilidades mayores al tener que administrar fondos públicos.

Las Asociaciones de Desarrollo encuentran en la participación ciudadana un tema material de sostenibilidad, siendo éste un instrumento para conseguir mejores resultados, mejorar la eficiencia en la gestión, fortalecer el acceso a la información, el diálogo y a la rendición de cuentas; propiciando así, la construcción y fortalecimiento de ciudadanías empoderadas, capaces de asumir los liderazgos de estas organizaciones en el futuro.

La Asociación de Desarrollo Integral de La Asunción de Belén, es una organización privada de interés público cuya misión es articular esfuerzos y coordinar proyectos en procura del bienestar y el desarrollo de la comunidad de La Asunción. Su visión es ser una organización dinámica, innovadora y atenta a las necesidades de los vecinos, procurando respuestas y nuevas estrategias para el mejoramiento social y económico de su distrito.

Es una organización que tiene un propósito definido: “gestionar la satisfacción de los intereses de la comunidad, a partir de una articulación de esfuerzos y coordinación con las organizaciones comunales y el Gobierno Local, en procura de bienestar y desarrollo para la comunidad.” (Asociación Comunal de Desarrollo Integral de La Asunción, 2018, p. 1)

Al igual que las otras asociaciones de desarrollo comunal, ADILA basa su labor en el trabajo voluntario de vecinos que entregan parte de su tiempo libre al desarrollo de sus comunidades, pero cada vez este impacto se ve limitado por la falta de recursos financieros y la disminución en la participación de la ciudadanía.

Por otra parte, la oferta de proyectos e iniciativas de la organización se desarrollan ligadas financieramente a los proyectos de infraestructura y oferta artístico-cultural, aprobados por la Municipalidad de Belén, lo que limita el diseño de nuevas iniciativas, de repente más atractivas para la población.

La Asociación de Desarrollo Integral de La Asunción quiere hacer frente a este reto diseñando un programa de voluntariado que articule los recursos de las empresas, organizaciones y ciudadanía desde la Asociación, brindando oportunidades flexibles y coordinadas de participación para el desarrollo de proyectos sostenibles en la comunidad.

Partiendo de esta realidad, surgen las siguientes interrogantes:

¿Cómo puede Voluntariado por La Asunción articular esfuerzos de todos los actores locales para la promoción de la participación ciudadana y el desarrollo territorial?

¿Qué recursos, herramientas y estrategias necesita ADILA para brindarle sostenibilidad al Voluntariado por La Asunción?

## **C. OBJETIVOS DEL ESTUDIO**

### **OBJETIVO GENERAL**

Diseñar una estructura organizativa para la operación desde ADILA, del Programa Voluntariado por La Asunción donde se vincule la ciudadanía, empresas y otras organizaciones e instituciones de la comunidad para la promoción del desarrollo territorial a través de la responsabilidad social.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Identificar necesidades sociales, ambientales y económicas del distrito de La Asunción que se satisfagan a través del voluntariado empresarial, comunal o individual impulsando el desarrollo territorial.
2. Definir la priorización de los proyectos a partir de la estrategia de sostenibilidad de ADILA para su ejecución a través del Voluntariado por La Asunción.
3. Elaborar un manual para que ADILA lidere el programa Voluntariado por La Asunción y así brindarle sostenibilidad al mismo a través de las alianzas.

## **D. DISEÑO METODOLÓGICO QUE ORIENTARÁ EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN**

A continuación se presenta la estructura metodológica utilizada en el proyecto, su enfoque, descripción de las técnicas para la recopilación y sistematización de la información, así como las etapas que requirió.

Por la naturaleza del proyecto “Voluntariado por La Asunción”, y los objetivos establecidos previamente, se puede afirmar que dicho trabajo tiene un enfoque cualitativo, ya que como afirma Monje (2011) “Es un diseño flexible a partir de información cualitativa, que no implica un manejo estadístico riguroso, ya que su estructura se orienta más al proceso que a la obtención de resultados.” (p. 109).

Esta misma flexibilidad permite que este proyecto pueda interpretar, analizar y modificar, de manera que el resultado que se obtenga al finalizar la investigación incorpore variables, que permitan brindarle mayor sostenibilidad a futuro. Así mismo, que incorpore perspectivas y opiniones de los participantes quienes tendrán un rol vital en la puesta en práctica del proyecto Voluntariado por La Asunción.

Con el fin de respetar el derecho a la privacidad de los que participaron en la investigación, es importante mencionar que se llevaron a cabo las siguientes consideraciones éticas:

- a. Se mantuvo en anonimato el nombre de las personas participantes, por lo tanto, se usará un seudónimo en este documento, con el fin de que haya completa confidencialidad.
- b. En el caso de los autores y citas utilizadas se respetará el derecho de autor, por lo que se indicará el nombre de quien lo redactó, el año en que se publicó, así como en la página en que se encuentra, a lo largo de este documento.
- c. Los participantes que forman parte del proceso investigativo conocen el objetivo de este, y de su participación en su desarrollo.

Las técnicas que se detallan a continuación se utilizaron para el desarrollo del presente proyecto de graduación; las mismas, permitieron recopilar y analizar información, y dar respuesta a los objetivos específicos planteados.

Propiamente, en el primero, al proponernos identificar necesidades sociales, ambientales y económicas del distrito de La Asunción que se puedan satisfacer a través del voluntariado empresarial, colectivo o individual para impulsar el desarrollo territorial, se utilizaron cuatro técnicas específicamente: revisión literaria, entrevistas semiestructuradas, el cuestionario y el grupo focal.

La revisión literaria según Gutiérrez y Maz (2011) “consiste en buscar, seleccionar y consultar la bibliografía que pueda ser útil para el estudio. De esta forma, se seleccionará la información relevante y necesaria relacionada con el problema de investigación.” (p.150). A través de este método se podrá recopilar información pertinente para la investigación y fortalezca el proceso y los objetivos a desarrollar.

La entrevista busca obtener información a través de la conversación o diálogo que se da entre el investigador y la persona o personas quienes le transmitirán información para su estudio. Ahora bien, cuando hacemos referencia a entrevista semiestructurada según Díaz, L, Torruc, U; Martínez, M; V, M. (2013) “indican que estas se caracterizan por tener una estructura que guía el espacio, pero a la vez brinda flexibilidad al mismo, el entrevistador tendrá siempre la responsabilidad de guiar la dirección de la entrevista y podrá profundizar y redireccionar en el momento que lo considere oportuno”.

Por otra parte, el cuestionario es una técnica que permite recopilar información a través de preguntas. Según Monje (2011) “Estas pueden ser abiertas, cerradas, de elección múltiple, jerarquizadas o por medio de una guía establecida con anterioridad. Por lo mismo, esta estrategia brinda flexibilidad a la estructura previamente establecida y permite al investigador hacer énfasis en indagar en los datos que le brinden, según su perspectiva, mayor aporte a la investigación”. Esta estrategia se utilizará propiamente con empresarios de la zona, funcionarios y líderes comunales para indagar acerca de los programas de voluntariado con los que cuentan y conocer las principales necesidades que visualizan en el distrito. Así también identificar el interés que pueden tener en participar en el proyecto de Voluntariado por La Asunción.

También se realizará un grupo focal, Reyes (2013) define un grupo focal como “una discusión cuidadosamente diseñada para obtener las percepciones sobre una particular área de interés” (p.3). La misma permite contar con la perspectiva e interpretación de la realidad por parte de las personas sobre el proyecto que se está planteando. Esta estrategia promueve la participación y apertura por parte de los participantes, por lo cual, se torna importante generar espacios que entablen la confianza y comodidad de los mismos. Este ejercicio se realizó con miembros de ADILA, líderes comunales y vecinos. En la primera etapa, los participantes evaluaron la información recopilada de los otros actores y fuentes secundarias y sumaron sus propuestas identificando necesidades de la comunidad de La Asunción.

Con respecto al segundo objetivo establecido, que buscaba establecer un método de priorización de proyectos de voluntariado a través del alineamiento a la Estrategia de Sostenibilidad de ADILA y la consulta a partes interesadas, se empleará el grupo focal y la creación de una matriz de priorización.

El grupo focal al igual que se describió anteriormente, busca recopilar información y opiniones de participantes; en este caso se centra en la priorización de propuestas y proyectos obtenidos a través del desarrollo del primer objetivo y desde su criterio, escogerán aquellos que definan, deben de impulsarse con prioridad para la comunidad.

En cuanto a la matriz de priorización, se elaboró un instrumento que prosigue a realizar una revisión bibliográfica, de manera que permite construir una herramienta, que brinda a ADILA un instrumento objetivo para valorar la viabilidad y capacidad de gestión que podría tener Voluntariado por La Asunción, y a partir de este análisis priorizar y conformar la agenda de proyectos a implementar.

Por último, el tercer objetivo establecido es proponer un manual que permita a ADILA liderar el programa Voluntariado por La Asunción y brindarle sostenibilidad a través de las alianzas. Para el cumplimiento del mismo, se consideró la información recopilada en los objetivos anteriores, de manera que se incorporen las opiniones y

validación de las partes interesadas y le permita a ADILA sostener y gestionar el proyecto de manera sostenible.

## **ETAPAS DEL PROYECTO**

A continuación, se detallan las cuatro etapas principales para la realización del proyecto, en cada una de las mismas se describe el propósito principal de cada una de ellas.

### **IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES**

Esta primera fase permitió recopilar información para dar respuesta al primer objetivo específico a través de las técnicas descritas con anterioridad.

En esta fase se aplicó un cuestionario a seis empresas, nacionales y transnacionales (ver anexo 1), con más de 500 colaboradores, todas ellas cuentan con programas de responsabilidad social formalmente constituidos, entendiendo éstos como los proyectos que implementan con sus diferentes grupos de interés para generar valor en la sociedad y el medioambiente; tres de ellas pertenecientes al régimen de zona franca; todas ellas representan el sector manufactura, tecnología, industrial, comercial y de servicios. A la hora de seleccionar la muestra por conveniencia, se buscó empresas que cuentan con programas de voluntariado y ubicadas en lugares aledaños o cercanos a ADILA.

Paralelo a lo mencionado anteriormente, se entrevistó a cuatro funcionarios municipales, quienes conocen las condiciones y necesidades del distrito de La Asunción y han trabajado en alianza con ADILA durante varios años.

Por último, se le aplicó una entrevista a un líder de la asociación (ver anexo 2). También se analizó detalladamente el Plan Cantonal de Desarrollo Humano Local del Cantón de Belén 2013 – 2022, el cual es resultado de una construcción colectiva de representantes de todos los sectores de la comunidad, donde analizaron la realidad cantonal y establecieron una serie de necesidades en La Asunción; así como un plan de trabajo donde se localizan de manera muy concreta los proyectos que se definieron atender como definieron prioritarios por diferentes actores y que para efectos de este trabajo permiten identificar aquellos que podrían gestionarse a través del voluntariado.

Por último, se realizó un grupo focal (ver anexo 3) con vecinos, voluntarios y organizaciones aliadas de ADILA, con el propósito que expusieran otras necesidades sociales, ambientales y económicas de La Asunción que se pueden resolver a través del voluntariado y que no estuvieran consideradas por las otras partes.

## **PRIORIZACIÓN DE PROYECTOS**

Esta segunda etapa permitió dar respuesta al segundo objetivo específico, ya que a partir de la información recopilada en el diagnóstico, se realizó una priorización de cara a la construcción de un menú de proyectos que pueda responder a las expectativas de las partes interesadas, a la estrategia de sostenibilidad de ADILA y puedan tener viabilidad de ejecución, tomando en cuenta las potestades legales para abordarlas; así como los recursos de las organizaciones, empresas y de ADILA.

Así mismo, esta iniciativa se presentó a un grupo focal (ver anexo 4), con el fin de priorizar los proyectos recopilados en la primera etapa para de esta manera poder definir las expectativas de las partes interesadas y los miembros de ADILA.

En este punto, con los datos recopilados y priorizados por las partes interesadas se procedió a elaborar un análisis exhaustivo y objetivo utilizando la matriz de priorización (Ver anexo 4). Se utilizó como base el instrumento realizado por la Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED) (2015) Matriz de materialidad), conservando su estructura y estética, pero adaptándola en cuanto a su contenido, fórmulas de análisis, las variables a evaluar y los criterios de análisis. En dicha matriz se ponderaron criterios para medir la viabilidad y capacidad de gestión que podría tener Voluntariado por La Asunción para hacerle frente a los proyectos propuestos, como lo son la necesidad de presupuesto, la relación con la estrategia de sostenibilidad de ADILA, el impacto en la imagen y reputación, así también hacia sus partes interesadas y por último la necesidad de permisos para su ejecución. A cada uno de estos rubros se le brindó una ponderación, la cual permitió valorar cada proyecto y determinar por cuáles es más factible iniciar.

## **MANUAL DE VOLUNTARIADO POR LA ASUNCIÓN**

Esta última etapa permitió alcanzar el tercer objetivo específico; que consistió en la elaboración de un Manual que permita a ADILA operativizar el proyecto, con recomendaciones sobre las acciones a realizar en cada etapa del mismo, de manera que pueda ser liderado y organizado por dicha asociación y permita brindarle sostenibilidad.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO REFERENCIAL**

A continuación, se presenta una serie de diferentes artículos e investigaciones, relacionadas con responsabilidad social, sostenibilidad y participación ciudadana, las cuales brindan sustento al proyecto Voluntariado por La Asunción.

### **RESPONSABILIDAD SOCIAL, SOSTENIBILIDAD Y DESARROLLO TERRITORIAL**

La responsabilidad social hoy en día ha sido un concepto que ha tomado fuerza en los últimos años. Surge como la preocupación, en principio, de las empresas u organizaciones por los impactos negativos que genera la actividad económica que realizan, así como la potenciación de los impactos positivos. Sin embargo, esta conceptualización se ha ido ampliando y ya no sólo se habla de responsabilidad social empresarial, sino también individual, ambiental, gubernamental, entre otras, con el fin de que todos los miembros de la sociedad compensemos o disminuyamos dichos impactos y gestionemos sus secuelas, ya que toda acción u actividad que realizamos lleva consigo una o varias consecuencias y de esta manera apostemos por crear valor en la sociedad y encaminemos toda iniciativa hacia la sostenibilidad.

De la mano del concepto de responsabilidad social han surgido iniciativas que promueven un desarrollo sostenible tanto a nivel nacional como internacional, ejemplo de esto son los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Política Nacional de Responsabilidad Social.

Los ODS establecen objetivos y metas específicas que promueven la participación ciudadana y trabajo colaborativo para generar mayor impacto. Propiamente en el objetivo 11 denominado: Ciudades y Comunidades Sostenibles, dos de sus metas establecen:

11.4 Aumentar la urbanización inclusiva y sostenible y la capacidad para la planificación y la gestión participativa, integrada y sostenible de los asentamientos humanos en todos los países. (p. 29)

11.7.b Aumentar considerablemente el número de ciudades y asentamientos humanos que adoptan e implementan políticas y planes integrados para promover la inclusión, el uso eficiente de los recursos, la mitigación del cambio climático y la adaptación a él y la resiliencia ante los desastres, y desarrollar y poner en práctica, en consonancia con el Marco de Sendai para la Reducción del Riesgo de Desastres 2015-2030, la gestión integral de los riesgos de desastre a todos los niveles. (p. 30)

Así mismo el ODS 16: Paz, Justicia e Instituciones Sólidas en la meta 16.10 establece la necesidad de “Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades” (p. 39)

Por último el ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos promueve en su meta 17.17 “Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en la esfera pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas” (p. 43)

La Política Nacional de Responsabilidad Social (2017) menciona que ésta se puede definir como “el valor – social, económico y ambiental – que genera un enfoque de gestión responsable y sostenible de empresas públicas y privadas y organizaciones de la administración pública, así como entidades de la sociedad civil.” (p. 16)

Por otra parte, Antonio Argandoña (2012) cita la ISO 26000, la cual define la responsabilidad social como:

responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y en el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad; tome en consideración las expectativas de las partes interesadas; cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento, y esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones. (p. 1)

Un elemento en común que incorporan las definiciones anteriormente mencionadas es que apuestan a la sostenibilidad, como indica la UNESCO al citar al Informe de la Comisión Brundtland de 1987 esta se define como “el desarrollo que satisface las necesidades actuales sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones de

satisfacer sus propias necesidades” (p. 4). Es decir, implica eficaz administración y uso efectivo de los recursos, que permitan el desarrollo y la permanencia por generaciones en el mundo.

Otro aspecto importante que incorpora la Política Nacional de Responsabilidad Social es la definición a las entidades de la sociedad civil, por lo tanto se puede analizar, que la responsabilidad social implica la participación de todas las personas y quienes pueden influir directamente en el desarrollo territorial de un lugar. En consecuencia, ser capaces de buscar un desarrollo territorial sostenible, no solo con impacto en la mejora de las condiciones económicas, sociales y ambientales de un lugar en específico, sino que esa sostenibilidad sea fortalecida con el aumento de la participación activa de las personas y organizaciones pertenecientes a la comunidad.

Por otra parte, como indican Alburquerque y Pérez (2018), para llevar a la práctica este desarrollo territorial se necesita la participación del gobierno local, líderes de la comunidad, asociaciones comunales, empresas, entre otros, quienes articulan esfuerzos para generar alianzas y aprovechar los recursos existentes. Afirmando que,

el enfoque del desarrollo territorial incorpora, además, el sistema político e institucional del territorio, la movilización y participación de los actores territoriales, el sistema territorial de formación de recursos humanos, el sistema territorial de innovación, y el medioambiente y la sostenibilidad, todos ellos aspectos sustantivos que inciden en la formación de condiciones de eficiencia productiva y de competitividad en un determinado territorio. (p. 10)

Por tanto, como se evidencia, las alianzas en este caso toman una gran relevancia. A través de la articulación entre organizaciones público-privadas se puede promover el desarrollo territorial, generando proyectos e iniciativas, supongan tengan un impacto positivo y directo en el lugar donde trabajan y habitan. A la vez, brinda la oportunidad de llevar a la práctica la responsabilidad social empresarial, comunal e individual con mayor alcance y fortaleciendo el sentido de pertenencia.

Ejemplo de lo anterior es la Red de América, organización: que se encuentra en más de 13 países latinoamericanos, y busca promover a través de la acción empresarial, comunidades sostenibles en alianza con sus entornos, es decir, fomenta el trabajo

colaborativo entre las empresas y la comunidad donde se ubican. A través de su programa “Empresa+Comunidad” tienen como premisa que “una alianza promueve la competitividad de las empresas a partir de relaciones productivas y sostenibles con su entorno social.” (p. 1). A través de esta iniciativa se han podido generar proyectos entre diferentes empresas y comunidades, permitiendo el empoderamiento y capacitación de líderes locales, desarrollo local, encadenamientos productivos, entre otros, con la diferenciación en este caso, de que son iniciativas lideradas por el sector privado, pero involucrando directamente a la comunidad.

Por lo anterior, es que hoy en día la participación e involucramiento de la ciudadanía en su desarrollo territorial es un reto que enfrenta la sociedad costarricense, ya que por un lado, existe un descontento por la falta de transparencia y ética en líderes y organizaciones, desencadenando consecuentemente más desencanto y menor participación, compromiso y vínculo de los ciudadanos hacia su comunidad y causando así, la imposibilidad de visualizar que existe una responsabilidad individual con el desarrollo. Pero, a pesar de esta realidad, existe un sector de la sociedad consciente del impacto de cada una de sus acciones y que aún mantienen un papel activo y participativo.

Alberich, Espadas (2014) en el artículo Democracia, participación ciudadana y funciones del trabajo social, indican que la participación ciudadana tiene que incorporar tres niveles o componentes básicos:

1. Información/formación: acceso a la información y conocimiento de las necesidades del lugar, para que de esta forma puedan participar.
2. Consulta y debate: en este nivel, los ciudadanos puedan brindar su opinión y ser consultados, escuchados, de tal manera que genere mayor involucramiento.
3. Participación en la gestión: cogestión, este último nivel significa la toma de decisiones y el accionar en conjunto.

La potencialización de estos tres niveles de participación ciudadana permite un vínculo entre las organizaciones, comunidad y las personas, generando un sentido de pertenencia y mayor compromiso de todas las partes, por ende, un mayor impacto al

haber articulación entre las mismas, y a la vez como indica Kliksberg (2011); articular entre la política pública, la cual le corresponde aportar proyectos de largo plazo, financiamiento, continuidad institucional; mientras que el voluntariado individual y empresarial lo complementa con su posibilidad de flexibilización organizacional y la capacidad de llegar más rápidamente al territorio donde sea necesario.

En Costa Rica, para promover la participación ciudadana a nivel organizacional, y con el fin de generar acciones y proyectos que permitan el desarrollo de un distrito, se generaron las asociaciones comunales de desarrollo, las cuales, lideradas por la Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad (DINADECO), apoyan a ciudadanos pertenecientes a un cantón o distrito para buscar estrategias y dar respuestas a las oportunidades de mejora social, cultural, ambiental y económica que visualizan. DINADECO menciona que estas asociaciones son grupos de ciudadanos quienes a través de iniciativas, acciones y proyectos integrales promueven la participación ciudadana y a la vez buscan mejorar las condiciones del lugar donde viven.

Una de estas asociaciones es la Asociación de Desarrollo Comunal de La Asunción (ADILA), la cual es una organización privada de interés público cuya misión es articular esfuerzos y coordinar proyectos en procura del bienestar y del desarrollo de la comunidad de La Asunción de Belén. Su visión es ser una organización dinámica, innovadora y atenta a las necesidades de los vecinos, procurando respuestas y nuevas estrategias para el mejoramiento social y económico de la comunidad de La Asunción de Belén, y así gestionar la satisfacción de los intereses de la comunidad, a partir de una articulación de esfuerzos y coordinación con las organizaciones comunales y el Gobierno Local cuya prioridad sea el bienestar y desarrollo de la comunidad.

ADILA, por medio de talleres, capacitaciones y planificación que inició desde noviembre del 2017 y finalizó en abril del 2018 ha podido acercarse a la temática de Responsabilidad Social y Sostenibilidad, de tal manera, que hoy en día cuenta con un mapeo de partes interesadas, materialidad y una Estrategia de Sostenibilidad.

Los puntos cardinales de su estrategia se dividen en las 3 dimensiones de sostenibilidad. En el eje económico se encuentran eficiencia y crecimiento económico responsable, planificación estratégica y trabajo responsable con proveedores y

subcontratistas; en el eje social transparencia y rendición de cuentas, participación ciudadana, desarrollo local sostenible; y en eje ambiental huella ambiental, educación ambiental y gestión de proyectos ambientales.

Por otra parte, como se mencionó anteriormente, ADILA es la asociación del distrito de La Asunción de Belén, dicho cantón cuenta con el Plan Cantonal de Desarrollo Humano Local de Belén 2013-2022, el cual se realizó por iniciativa del Gobierno Local, cuya elaboración se realizó de manera participativa e inclusiva por líderes locales y representantes de diferentes sectores e instituciones.

Este documento constituye una fuente secundaria de información muy valiosa para el proyecto Voluntariado por La Asunción. Dicho esfuerzo se realizó respondiendo a lineamientos de planificación nacional e internacional, como se indica en el Plan Cantonal de Desarrollo Humano Local de Belén 2013-2022 (2013) “En cumplimiento del artículo 5 del Código Municipal, así como de los Lineamientos Generales sobre la Planificación del Desarrollo Local, emitidos por la Contraloría General de la República y con el apoyo del Gobierno Local, el PNUD y el MIDEPLAN”. (p. 3)

Este plan presenta una agenda de proyectos para cada uno de los tres distritos que componen el Cantón de Belén, divididos en cuatro ejes temáticos; gestión ambiental, estímulo económico local, ordenamiento urbano y servicios públicos, y desarrollo humano y seguridad ciudadana.

Ante las necesidades expuestas por el Plan Cantonal y lo descrito en la materialidad de ADILA, es que Voluntariado por La Asunción busca a través de la innovación y la flexibilidad del trabajo voluntario, generar en las personas o grupo de personas, una opción efectiva y sencilla de participación que los impulse a involucrarse en actividades solidarias, altruistas de propia voluntad de manera que se presente ajustada a sus oportunidades de tiempo y que los estimule para participar en proyectos que tengan un impacto positivo económico, social o ambiental. Además que este proyecto sea capaz de vincularlos con la organización pública o privada de la comunidad. Con esta modalidad de participación ciudadana, es que se dará vida y sostenibilidad a este proyecto. Como menciona Klisberg (2011) “Una convocatoria en escala al voluntariado puede dar resultados muy importantes para la región. Por el aporte económico-social

directo que puede generar, pero además por el mensaje moral que pueden enviar esas caras jóvenes o adultas llenas de deseos de ayudar (...) ese trabajo silencioso y de perfil bajo, esa emoción cuando se logran avances.” (p. IV)

Por otra parte, un gran aliado al cual se puede vincular ADILA es con el voluntariado empresarial. Hoy en día las organizaciones buscan compensar a través de diferentes iniciativas el impacto negativo que genera la operación de esta, Moreno (2013) expone: “es una iniciativa con potencial para beneficiar a todas las partes implicadas (la empresa, el voluntario y la comunidad), (...) el objetivo del mismo no es beneficiar directamente a la empresa o a sus empleados, sino servir a la comunidad. (p. 9). De esta manera, al unir esfuerzos en pro de una comunidad o en este caso el distrito, se generan proyectos con mayor impacto positivo y alcance.

Por lo expuesto en el presente capítulo es que Voluntariado por La Asunción tiene gran relevancia, tanto para el distrito, como para las organizaciones y los habitantes pertenecientes al lugar, ya que promueve la participación y empoderamiento ciudadano, la articulación de alianzas, el trabajo colaborativo y la sostenibilidad a través de la responsabilidad social individual, colectiva y corporativa. Como indica DINADECO (2013):

La persona no se integra a la sociedad en forma espontánea e inmediata sólo por haber nacido en ella. Para lograr su incorporación es necesario un proceso de socialización que se realiza a través de una progresiva incorporación a los diferentes grupos que se convierten en el canal para “entrar” a la sociedad. (p. 14).

Y esto se promueve a través de Voluntariado por La Asunción.

Como componente importante, este proyecto será liderado por una organización comunal formalmente constituida, con un proyecto diseñado de tal forma que responda a la materialidad de la organización, a su estrategia de sostenibilidad y a los objetivos de desarrollo sostenible.

## CAPÍTULO III

### IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES

En el presente capítulo se presentará un análisis de la información obtenida a través de las entrevistas, grupo focal y el estudio bibliográfico para la realización del primer objetivo. En el mismo, podremos identificar las necesidades de La Asunción señaladas por los entrevistados, así como las establecidas por el Plan Cantonal, y las mencionadas por las partes interesadas participantes del grupo focal y ADILA.

Las necesidades de una comunidad y su desarrollo cambian con el tiempo, en los últimos tiempos, la historia de desarrollo de La Asunción de Belén está íntimamente ligada a la creación de ADILA en 1968, donde “los señores Roberto González, Trino Carmona, Tulio González, Camilo González e Indales Zumbado, visitaron las casas de sus vecinos y lograron que más de 200 personas asistieran a la asamblea” (Delgado, 2018, p. 5)

La creación de ADILA le permitió comenzar a recibir aportes directamente del Estado a través de DINADECO y otras transferencias. En el registro de su historia se puede comprobar, las principales necesidades que se atendían con los recursos recibidos. A saber, “70’s agua, alumbrado público, apertura de carreteras y la biblioteca. 80’s cultural, construcción de caños y aceras, finalización del salón comunal. 90’s vinculación con la municipalidad, mantenimiento de infraestructura, lo deportivo, alianza municipal, gestión social y salón” (Delgado, 2018, p. 6)

Lograr conocer las principales necesidades de una comunidad, es un esfuerzo que debe involucrar el sentir de los diferentes actores que componen el territorio, esto significa vecinos, empresarios, organizaciones, líderes, entre otros. Como se mencionó anteriormente, el gobierno local de Belén cuenta con un Plan Cantonal de Desarrollo Humano Local 2013-2022, el cual tiene una visión a mediano plazo. En el mismo, se aplicó el principio recién mencionado, así indican al exponer “se realizó un proceso de consulta, donde las personas de los diferentes distritos expresaron su percepción del distrito y cantón y las acciones que creían necesarias para mejorar sus condiciones actuales.” (p 37).

En su elaboración participaron alrededor de 350 personas. Desde la coordinación, hasta la presentación de los hallazgos, se buscó la activa participación de los sectores. Por tanto, la construcción incorpora a las partes interesadas, siendo lo anterior un claro ejemplo del principio de desarrollo territorial, en el que todos los sectores que forman parte de una región son consultados y pueden articularse para promover la evolución en el sitio con una visión a largo plazo, promoviendo un lugar sostenible y que brinde los recursos necesarios a las generaciones presentes y futuras.

Para su elaboración se utilizó la metodología del Manual para la Planificación del Desarrollo Humano Local del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), que ofrece una propuesta con un análisis colectivo basado en el desarrollo humano local, concepto que mantiene una cercanía importante con el desarrollo sostenible, como se evidencia en el Plan Cantonal de Desarrollo Humano Local de Belén 2013-2022:

El presente Plan de Desarrollo Humano Local del Cantón de Belén se encuentra animado por el concepto de Desarrollo Humano. Este se concibe como un proceso continuo, ininterrumpido y orientado a desarrollar capacidades y oportunidades en las personas que habitan en el cantón. Esto garantiza una mejor calidad de vida para sus habitantes y además tener la posibilidad de heredar a las futuras generaciones un patrimonio social, natural y cultural que garantice su existencia venidera. (p 12)

Así mismo, cabe destacar que el Plan Cantonal representa un documento referente para los funcionarios municipales, y bajo el cual guían su gestión y estrategia, pero al que aún no se le ha sacado provecho para potenciar un mayor trabajo colaborativo junto con las organizaciones del cantón, ya que dicho plan establece las principales necesidades a nivel económico, social y ambiental de Belén y específicamente de cada distrito, por lo que puede ser una guía importante para las empresas que operan en la zona y las organizaciones del cantón.

Para el caso de La Asunción se establecen 22 proyectos prioritarios, de estos el 63% se clasifica como proyectos de mayor complejidad, porque conllevan requerimientos de presupuesto elevados, para poder implementarse, siendo en esos casos el gobierno local o las instituciones gubernamentales las responsables de liderar su ejecución. Algunos ejemplos son la construcción de un alcantarillado sanitario y pluvial o el

mejoramiento de vías, entre otros; para efectos del análisis nos enfocaremos en aquellos que se pueden atender a través de voluntariado.

Al tomar como base lo anterior, significa que un 37% puede ser resuelto o tener apoyo desde el voluntariado, a los cuales les daremos prioridad para efectos de este proyecto. En el eje ambiental, cabe destacar tres proyectos: limpieza de cuencas y protección de mantos acuíferos, recuperar y fortalecer las zonas naturales y parques y los viveros municipales. A nivel social, se establece como una de las principales, el liderazgo juvenil, la oficina de atención a la drogadicción y la erradicación de la pobreza, y por último en el eje económico; dos proyectos que podrían beneficiarse del voluntariado son la red de apoyo al adulto mayor y la contratación de personas con discapacidad entre las empresas del cantón.

Ahora bien, al consultar a empresarios, líderes comunales y funcionarios de la municipalidad acerca de las necesidades de La Asunción, se hizo énfasis también en que pudieran dichas necesidades resolverse a través del voluntariado. Las respuestas brindadas por los entrevistados principalmente se enfocaron en la parte ambiental y social, en la primera área, se hizo mención al reciclaje, la reforestación, entre otros; en el área social: capacitación en seguridad vial, capacitación de jóvenes para el liderazgo, formación en salud, nutrición, entre otros. Como indica el entrevistado 6 “hay un montón de cosas que se pueden atender: se puede ver por población, niños, adultos mayores, hay mucho suicidio en Belén, entonces ¿cuáles trabajos podríamos abarcar?”. Por último, en el área económica los entrevistados indican capacitación para emprendedurismo, restauración de infraestructura, entre otros.

Es importante mencionar que propiamente a nivel empresarial, la gran mayoría no logran profundizar en proyectos o temas concretos o dentro de lo indicado por ellas como temas por atender, los mismos se vinculan con las causas que ya vienen trabajando. Por lo que se podría pensar que existe una importante oportunidad para ampliar la información sobre la realidad de la comunidad en donde operan.

Las necesidades o proyectos identificados a partir del Plan Cantonal, las entrevistas a empresas, funcionarios municipales y algunos líderes comunales se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 3.1  
Proyectos identificados en Plan Cantonal – Entrevistas

| AMBIENTAL  | SOCIAL   | ECONÓMICO  |
|--|--|--|
| Embellecimiento de zonas verdes de las aceras con plantas ornamentales | Asistir a adultos mayores (compañía/brecha digital)            | Capacitación para emprendedurismo para adultos mayores y jóvenes                                     |
| Capacitación sobre reciclaje   | Apoyo a familias en pobreza                                    | Capacitación a jóvenes sobre orientación vocacional y herramientas para el empleo                    |
| Limpieza y mejora de parques   | Prevención de la drogadicción                                  | Realizar mercadito ecológico con emprendedores de productos orgánicos y naturales                    |
| Limpieza de cuencas y protección de mantos acuíferos                   | Proyecto de nutrición y alimentación saludable                 | Capacitación sobre presupuesto familiar  |
| Talleres sobre reutilización de llantas                                | Capacitación uso adecuado de máquinas de ejercicios del parque | Restauración infraestructura pública (pintura barandas viales, mejorar pasamanos, señalamiento vial) |
| Recuperar y fortalecer las zonas naturales                             | Grupo de senderismo y caminatas                                | Capacitación y sensibilización para la contratación de personas con discapacidad                     |
| Capacitación consumo sostenible en hogares                             | Barrios organizados en seguridad ciudadana                     |  |
| Educación ambiental  | Mejoramiento infraestructura en escuela y EBAIS                |  |
| Viveros municipales  | Capacitación en Seguridad Vial                                 |  |
| Reforestación  | Proyecto de liderazgo juvenil                                  |  |

Fuente. Elaboración propia

Cabe mencionar, que las necesidades identificadas por medio de las entrevistas a empresas, funcionarios municipales y el Plan Cantonal, fueron valoradas en el taller que se realizó el martes, 30 de octubre de 2018, en las instalaciones de ADILA, con la participación de varios miembros de la junta directiva de la asociación de desarrollo, representantes de grupos organizados y vecinos de la comunidad. La sesión tuvo como objetivo principal la priorización de proyectos que se podrían gestionar a través de Voluntariado por La Asunción.

El taller dio inicio con un repaso de la Estrategia de Sostenibilidad de ADILA y de Voluntariado por La Asunción, con el fin de brindar los elementos estratégicos que

enmarcan el accionar de esta iniciativa, la cual debe estar alineada con los proyectos que se pretenden impulsar a través del voluntariado. También se aclaró el origen de los proyectos identificados, ya sea resultado del Plan Cantonal construido por la propia comunidad y liderado por la Municipalidad, como también las ideas desde las entrevistas realizadas a empresas, funcionarios municipales y a dirigentes de ADILA y organizaciones locales.

Se continuó presentando los proyectos o necesidades recolectadas y se les solicitó trabajar en grupos para revisar las propuestas e identificar algunas otras que desde su punto de vista hicieran falta a nivel económico, social o ambiental, siempre tomando en cuenta que deben ser factibles de implementar a través del voluntariado, que no requiera presupuesto o éste sea muy bajo o incluso, se pueda plantear recaudar fondos para su desarrollo.

Posteriormente, se les invitó a pensar en ideas que aportasen al desarrollo económico, social y ambiental y que tomaran en cuenta, que dichas sugerencias no albergaran trámites burocráticos complejos.

Los participantes lograron agregar 16 iniciativas nuevas, las cuales se sumaron a las anteriores. En la siguiente tabla se pueden observar las nuevas propuestas.

Tabla 3.2  
Proyectos identificados en Taller ADILA – ONG’s – Vecinos

| <b>Ambiental</b>  | <b>Social</b>   | <b>Económico</b>   |
|---|---|--|
| Barrera viva rompevientos en sector de la autopista General Cañas | Rescate de identidad del distrito (campeonato de barrios)                       | Crear Fondo Turístico con el aporte económico de los hoteles       |
| Programa de renovación urbana del distrito                        | Crear Concejo Social  | Utilización de espacios públicos para eventos                      |
|   | Vivencia de valores espirituales  | Organización de tope anual   |
|   | Impartir prueba de manejo teórico y práctico                                    | Campaña para consecución de fondos para nuevos proyectos comunales |
|   | Apoyo en logística para eventos culturales, comunales, deportivos, entre otros. | Organizar Bingo Primer de enero                                    |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  | Programa de recreación en deportes alternativos                            | Capacitación manejo de presupuesto para líderes comunales |
|  | Capacitación en gestión, diseño e implementación de proyectos comunitarios |   |
|  | Construcción anfiteatro ecológico en el parque “Los Mamines”               |   |

Fuente. Elaboración propia

A partir de la información descrita anteriormente, se logró finalizar la identificación de necesidades o proyectos comunales que podrían ser gestionados por Voluntariado por La Asunción, de manera que no sólo se validó lo obtenido mediante la revisión bibliográfica y entrevistas, sino que también permitió a los participantes complementar las ideas ya propuestas o innovar en otras. Es decir, se buscó que las personas no sólo participaran, sino que se apropiaran, por ende empezaran a ser partícipes del desarrollo territorial del distrito. Como indica Monterroso (2013) “El desarrollo local tiene a los actores sociales como sujetos con una mayor capacidad de actuación sobre el proceso de desarrollo. Implica por tanto un proceso amplio de participación, de construcción de ciudadanía, de movilización social y organización.” (p.14)

A partir de lo anterior, se finaliza con una propuesta de 42 ideas de necesidades económicas, ambientales y sociales, las cuales se pueden atender en La Asunción a través del voluntariado, 12 de ellas en el área ambiental, 18 en el área social y 12 a nivel económico.

La tabla a continuación, brinda detalle de cada uno de estos posibles proyectos.

Tabla 3.3  
Identificación de necesidades de La Asunción de Belén

| <b>AMBIENTAL</b>   |  |  |  |
|--|--|--|--|
| Embellecimiento de zonas verdes de las aceras con plantas ornamentales | Capacitación sobre reciclaje               | Limpieza y mejora de parques               | Limpieza de cuencas y protección de mantos acuíferos |
| Talleres sobre reutilización de llantas                                | Recuperar y fortalecer las zonas naturales | Capacitación consumo sostenible en hogares | Educación ambiental                                  |

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
| Viveros municipales  | Barrera viva rompevientos en sector de la autopista General Cañas                                    | Reforestación  | Programa de renovación urbana del distrito  |
| <b>SOCIAL</b>  |  |  |   |
| Asistir a adultos mayores (compañía/brecha digital)              | Proyecto de liderazgo juvenil  | Rescate de identidad del distrito (campeonato de barrios)                        | Apoyo a familias en pobreza   |
| Prevención de la drogadicción                                    | Crear Concejo Social   | Proyecto de nutrición y alimentación saludable                                   | Vivencia de valores espirituales  |
| Impartir prueba de manejo teórico y práctico                     | Apoyo en logística para eventos culturales, comunales, deportivos, entre otros.                      | Capacitación uso adecuado de máquinas de ejercicios del parque                   | Grupo de senderismo y caminatas   |
| Barrios organizados en seguridad ciudadana                       | Mejoramiento infraestructura en escuela y EBAIS  | Programa de recreación en deportes alternativos                                  |   |
| Construcción anfiteatro ecológico en el parque “Los Mamines”     | Capacitación en Seguridad Vial   | Capacitación en gestión, diseño e implementación de proyectos comunitarios       |   |
| <b>ECONÓMICO</b>   |  |  |   |
| Capacitación para emprendedurismo para adultos mayores y jóvenes | Capacitación a jóvenes sobre orientación vocacional y herramientas para el empleo                    | Crear Fondo Turístico con el aporte económico de los hoteles                     | Realizar mercadito ecológico con emprendedores de productos orgánicos y naturales |
| Capacitación sobre presupuesto familiar                          | Utilización de espacios públicos para eventos  | Organización de tope anual   | Campaña para consecución de fondos para nuevos proyectos comunales                |
| Organizar Bingo primero de enero                                 | Restauración infraestructura pública (pintura barandas viales, mejorar pasamanos, señalamiento vial) | Capacitación y sensibilización para la contratación de personas con discapacidad | Capacitación manejo de presupuesto para líderes comunales                         |

Fuente. Elaboración propia

Es importante mencionar que de las necesidades detalladas anteriormente, existen coincidencias entre las manifestadas por parte de todas las partes consultadas, como lo es la reforestación, capacitación en reciclaje, manejo de residuos, liderazgo juvenil y

participación ciudadana, por tanto, es una base sólida que permite a través de la articulación unir, esfuerzos e iniciativas para generar voluntariado conjunto entre todas las partes, de manera que La Asunción pueda verse beneficiada y potencie el sentido de pertenencia de todas las partes hacia esta zona geográfica. Sin embargo, para alcanzar lo anterior se requiere de un trabajo en conjunto y alianzas entre organizaciones como indica el entrevistado 4 “el voluntariado debe ser con alianzas, no podríamos ni podemos solos”.

Además de lo anterior es fundamental que se conozcan entre sí, y conozcan los recursos y herramientas existentes dentro del distrito.

Según datos suministrados por el Área Social de la Municipalidad de Belén, en el cantón existen 68 grupos organizados y 12 instituciones educativas y de salud públicas. El abanico de oportunidades para una empresa ubicada en Belén es amplio si de alianza con grupos organizados hablamos, pero la realidad pone en evidencia una concentración, al menos en esta muestra de entrevistados, con el gobierno local y centros de enseñanza de primera y segunda infancia.

Otro ejemplo de lo anterior es el poco conocimiento que existe sobre el Plan Cantonal. Esto se evidencia al consultarle a las empresas participantes: algunas manifiestan haberlo escuchado, otras no lo conocen, por lo que utilizaron frases como “Me acuerdo haberlo escuchado, pero no lo conozco.” (entrevistado 1), “lo escuché, pero no, no estamos alineados a él, no lo conocemos” (entrevistado 3).

Según la información recopilada a continuación, se detalla un listado de las necesidades manifestadas por todas las partes, las cuales se consideran necesarias atender y que se puede hacer a través del voluntariado.

A nivel ambiental:

1. Limpieza de cuencas
2. Fortalecer las zonas naturales y parques
3. Reforestación
4. Capacitación en reciclaje y manejo de residuos

#### A nivel social

1. Liderazgo y participación de jóvenes
2. Mayor participación ciudadana
3. Rescate de identidad
4. Asistir a adultos mayores para conversar
5. Grupo de caminatas y senderismo

#### A nivel económico

1. Red de apoyo al adulto mayor (Capacitación emprendedores y sensibilización)
2. Capacitación a jóvenes para conseguir empleo

Añadido a lo anterior, existe una fortaleza a destacar, que tiene gran relevancia para este proyecto, y es que para todas las empresas entrevistadas el voluntariado representa un eje estratégico en su gestión de responsabilidad social, ya sea porque la operación local ha encontrado en el voluntariado la manera de desarrollar programas que responden a sus necesidades cercanas, porque las decisiones de inversión no pasan por la administración local, o porque la acción voluntaria de sus colaboradores se ha convertido en la mejor forma de materializar sus proyectos, como lo expresa el entrevistado 2 al indicar, “todos los programas son potenciados por el voluntariado”.

En la muestra de empresas entrevistadas se reportan 2.988 colaboradores voluntarios al año, donde la periodicidad de las actividades varía, desde una empresa donde se hace voluntariado todos los días, hasta el promedio de otras organizaciones, que es de dos a tres veces al año. La información anterior visibiliza la posibilidad de direccionar el esfuerzo de estas personas hacia La Asunción, de manera que los proyectos en los que participen generen beneficios directos y fortalezca el sentido de pertenencia hacia el lugar donde laboran, y por ende, permanecen gran parte de su tiempo.

En cuanto al horario en que se realizan las actividades también se presentan diferencias, cuatro empresas realizan las jornadas de voluntariado durante el horario

laboral y dos de esas mismas empresas también incluyen fines de semana, dependiendo de la zona donde se vaya a realizar la actividad. A diferencia de dos empresas sólo pueden realizar su voluntariado en el día libre de los colaboradores. La organización de los programas de voluntariado en cinco de las empresas es coordinada por el departamento de Responsabilidad Social, dos de esas con personal contratado sólo para asumir esa función, y otra empresa lo gestiona a través de un comité conformado por los propios voluntarios y el departamento de Responsabilidad Social.

Ante este panorama, la posibilidad de solventar mediante jornadas de voluntariado las necesidades económicas, ambientales y sociales descritas anteriormente en el distrito de La Asunción es factible, cualquier día de la semana puede agendarse una actividad, previamente coordinado con las empresas y otras organizaciones; la participación y proyecto tienen muchas posibilidades de contar con una respuesta positiva.

Añadido a lo anterior, es indispensable indicar que todas las empresas consultadas se mostraron interesadas en realizar voluntariado a través de la Asociación de Desarrollo de La Asunción (ADILA), sólo una mencionó como condición que ésta, pertenezca a la Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED) porque ellos trabajan únicamente a través de los representantes locales de United Way.

Por otra parte, una pregunta de la entrevista que tuvo unanimidad en su respuesta, fue que a todos les interesaba participar dentro de este programa de voluntariado, sin embargo, a la vez indicaron el requisito de contar con un guía y líder que lleve el proceso. Así mismo el entrevistado 5 indica “Sí, estoy interesada en participar, pero deben ser eficientes, a mí me gustaría poder celebrar la Semana del Voluntariado en Belén (...) Antes hacíamos más voluntariado aquí, pero lo dejamos de hacer, costaba mucho ponerse de acuerdo”

Estas empresas consultadas, en su gran mayoría han desarrollado alguna vez proyectos en la comunidad de Belén, el 50% las realiza a través de la Municipalidad, otro 50% con escuelas y CENCINAI, y sólo una empresa, además de los mencionados, también lo hace con Asociaciones de Desarrollo y la Cruz Roja.

Las causas que apoyan con sus programas de voluntariado son 7. Todas desarrollan voluntariado por el ambiente, el 83% trabaja con comunidades, el 67% apoya causas de organizaciones o fundaciones, el 50% coopera con la educación, el 33% apoya programas de mujeres y el 16% impulsa temas de seguridad vial y conducción responsable; así como temas de niñez.

Al día de hoy, ninguna de las empresas entrevistadas ha desarrollado proyectos con la ADILA y la única organización de La Asunción beneficiada con proyectos de inversión social o voluntariado ha sido la escuela pública Manuel del Pilar Zumbado.

A través del análisis de este capítulo hemos podido constatar, que las necesidades de La Asunción a nivel social, económico y ambiental planteadas por cada sector tienen similitudes, por tanto se evidencia la posibilidad de alinearse y aliarse para trabajar de manera colaborativa, de forma que exista un aprovechamiento mayor de los diferentes recursos disponibles y el impacto positivo para el distrito aumente, en donde el voluntariado conjunto se convierte en una posibilidad importante para materializar esas alianzas.

Así mismo, es evidente que Voluntariado por La Asunción puede encontrar un gran aliado en las empresas para su ejecución y sostenibilidad. Sin embargo, esta anuencia y disposición de las organizaciones debe ir de la mano de un profundo liderazgo, ejecución y trabajo colaborativo por parte de asociaciones o municipalidades, de tal manera que éstas sean capaces de proponer proyectos alineados y tengan capacidad de coordinación para ejecutarlos en conjunto con las empresas.

Como indica DINADECO (2013):

Para hablar de comunidad se debe tener en cuenta al grupo social cuyos miembros comparten algún rasgo, interés, elemento o función común y tienen conciencia de pertenecer a ese grupo, aunque no necesariamente participen como miembros activos. Pero también, una comunidad se identifica por su problemática, ya que implica la solución, o al menos el intento por medio de las negociaciones internas y externas por resolver esos problemas cotidianos que les son comunes a todos ellos: infraestructura, servicios públicos, apoyo a la producción, educación, salud, empleo, seguridad ciudadana, recreación entre otros. (p. 8)

## **CAPÍTULO IV**

### **PRIORIZACIÓN DE NECESIDADES**

El presente capítulo se enfoca en la descripción y análisis desarrollados para determinar la priorización de las necesidades y proyectos por atender a través de Voluntario por La Asunción, donde esta priorización incorpora elementos tanto de la opinión de partes interesadas como la factibilidad real para realizar el proyecto, dando respuesta a las necesidades establecidas.

Realizar una priorización de proyectos capaces de ser gestionados a través de Voluntariado por La Asunción es vital para la evolución y sostenibilidad del programa; sin embargo requiere en primera instancia, requiere, de un alineamiento de dichas propuestas con la Estrategia de Sostenibilidad de ADILA, ya que Voluntariado por La Asunción nace como una iniciativa que responde a dicha estrategia.

Luego de cincuenta años de historia comunal, ADILA inicia a finales del 2017 la construcción de una Estrategia de Sostenibilidad que le permita identificar aquellos temas relevantes para planificar con una visión moderna y sostenible, otro periodo de desarrollo territorial conectado con las necesidades actuales de la población y el entorno.

Para iniciar el proceso de la estrategia debió definir claramente su cadena de valor, ordenando así sus procesos para facilitar la identificación de sus impactos y sus partes interesadas. Los procesos críticos de la Asociación se explican en la siguiente figura.

Figura 4.1  
Procesos críticos de ADILA



Fuente. ADILA (2018). Taller de Elaboración de Estrategia de Sostenibilidad

La construcción de su cadena de valor facilitó el mapeo de los principales grupos de interés con los que se relaciona, como un segundo paso para la estrategia de sostenibilidad.

Figura 4.2  
Mapeo de grupos de interés

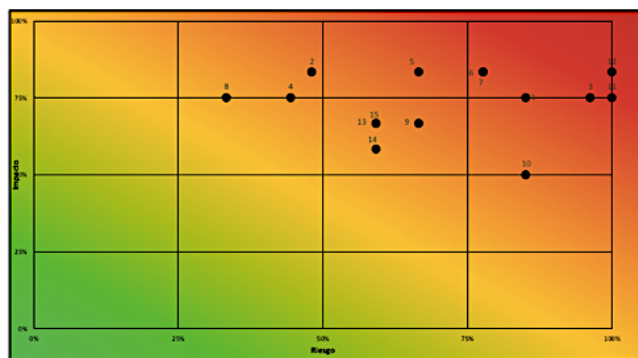
|  |      | Nivel de INFLUENCIA de los grupos de interés en la organización  |  |
|--|------|--|--|
|  |      | Bajo   | Alto   |
| Grado de DEPENDENCIA de los grupos de interés respecto a la organización | Alto | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comisión Finanzas Diaconía</li> <li>• Adultos mayores</li> <li>• Comercio</li> <li>• Emprendedores</li> <li>• Padres de estudiantes</li> <li>• Grupo vecinos contra ALMOSI</li> <li>• Profesionales jóvenes</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresas privadas</li> <li>• Municipalidad</li> <li>• Vecinos</li> <li>• Asambleas Familiares</li> <li>• Consejo de distrito</li> <li>• DINADECO</li> <li>• Profesores de talleres</li> <li>• Colaboradores/Junta</li> <li>• Grupos culturales y artísticos</li> <li>• Personas con discapacidad</li> <li>• Medios de comunicación</li> </ul> |
|  | Bajo | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sacerdote</li> <li>• Oficina parroquial</li> <li>• Asociaciones de desarrollo del cantón</li> <li>• Centros de educación</li> <li>• Hoteles</li> <li>• Fundación Cuidados Paliativos</li> <li>• Pymes</li> <li>• Asociación Belén Sostenible</li> <li>• Cruz Roja y Bomberos</li> <li>• Franciscanos</li> <li>• Otras ong's del distrito</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ministerio de Cultura</li> <li>• Policía Municipal</li> <li>• Comité Pro Salud EBAIS</li> <li>• Ministerio de Salud</li> </ul>  |

Fuente. ADILA (2017). Taller Partes Interesadas de ADILA

A partir de la identificación de sus partes interesadas y utilizando la cadena de valor como estructura base, ADILA logra identificar su materialidad, o sea aquellos impactos reales o potenciales que la organización tiene al realizar su operación.

Figura 4.3  
Temas materiales dimensión económica

Dimensión Económica:

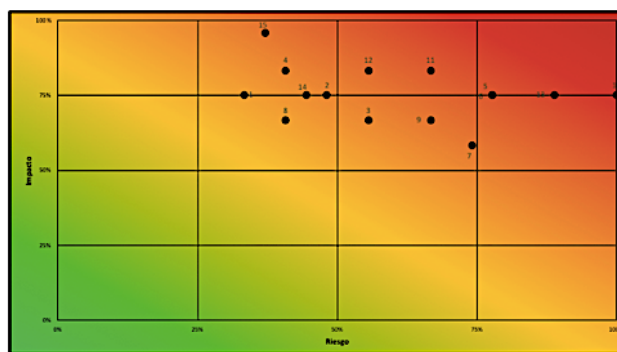


|    |   |    |    |   |    |
|----|---|----|----|---|----|
| 11 | Recortes a programas por falta de financiamiento                    | 88 | 9  | Insuficiente presupuesto para gestionar más proyectos             | 67 |
| 3  | Improvisación al ejecutar proyectos                                 | 86 | 2  | Visión de corto plazo   | 65 |
| 6  | No se cuenta con banco de proveedores                               | 80 | 13 | Sobre costos de actividades                                       | 63 |
| 7  | Trato preferencial con subcontratistas                              | 80 | 15 | Poca competitividad de alquileres del salón                       | 63 |
| 1  | Dependencia de financiamiento vía transferencia                     | 80 | 4  | Informalidad en la relación con instituciones                     | 59 |
| 12 | Falta de publicidad de servicios en el salón comunal                | 75 | 14 | Informalidad en el manejo de ingresos                             | 59 |
| 5  | Desconocimiento de los programas de RSE de empresas e instituciones | 75 | 8  | Falta de alianzas en compras con otras Asociaciones de Desarrollo | 53 |
| 10 | Extensos plazos de pago a proveedores                               | 69 |    |   |    |

Fuente. ADILA (2018). Taller de Elaboración de Estrategia de Sostenibilidad

Figura 4.4  
Temas materiales dimensión social

Dimensión Social:

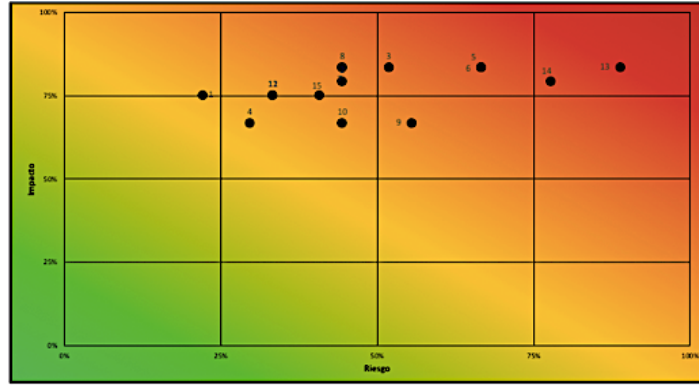


|    |   |    |    |   |    |
|----|---|----|----|---|----|
| 10 | Transparencia en la gestión                                       | 88 | 15 | Falta de promoción de la identidad cultural del distrito            | 65 |
| 13 | Limitada Rendición de Cuentas                                     | 82 | 2  | Poca participación joven  | 61 |
| 5  | Molestias en vecinos por ruido                                    | 76 | 3  | Bajo conocimiento de labor de ADILA entre la población              | 61 |
| 6  | Falta de áreas de parqueo más grandes alrededor del salón comunal | 76 | 4  | Organización propensa a politizarse                                 | 61 |
| 11 | Poca participación ciudadana                                      | 75 | 14 | Pocos canales de comunicación                                       | 59 |
| 12 | Falta de Comités de Apoyo Voluntario                              | 69 | 1  | No se atienden todas las necesidades de la población                | 53 |
| 7  | Derechos humanos en proveedores y subcontratistas                 | 67 | 8  | Calidad del servicio de profesores en cursos de formación artística | 53 |
| 9  | Limitada oferta de cursos en programa de formación artística      | 67 |    |   |    |

Fuente. ADILA (2018). Taller de Elaboración de Estrategia de Sostenibilidad

Figura 4.5  
Temas materiales dimensión ambiental

Dimensión Ambiental:



|  |    |  |    |
|--|----|--|----|
| 12 No existe programa de reciclaje                           | 82 | 2 Sin estrategia ambiental de largo plazo                | 61 |
| 13 Contaminación sónica                                      | 78 | 9 Falta educación ambiental a lo interno de ADILA        | 61 |
| 5 Sin alianzas en temas ambientales con el sector industrial | 75 | 14 Manejo de actividades sin estandares ambientales      | 57 |
| 6 Generación de desechos                                     | 75 | 10 Escogencia de proveedores sin criterios ambientales   | 55 |
| 3 Sin indicadores ambientales en los planes de trabajo       | 67 | 11 Consumo de insumos químicos                           | 53 |
| 7 Consumo eléctrico  | 63 | 1 Consumo de papel                                       | 47 |
| 8 Consumo de agua  | 63 | 4 Sin oferta ambiental a la población por parte de ADILA | 47 |

Fuente. ADILA (2018). Taller de Elaboración de Estrategia de Sostenibilidad

Como paso final a este esfuerzo ADILA logra concretar su planteamiento estratégico de cara a la sostenibilidad y convertirse en una de las pocas asociaciones de desarrollo en Costa Rica que cuenta con una Estrategia de Sostenibilidad. Esta planificación permitirá maximizar, alinear y enfocar estratégicamente los esfuerzos, gestionar y mitigar el impacto de las actividades de la organización, y adaptarse mejor a un entorno de constantes cambios para favorecer el desarrollo territorial sostenible de la comunidad de La Asunción.

Tabla 4.1  
Estrategia de Sostenibilidad ADILA

|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>Propósito:</b> Contribuir al desarrollo sostenible de la comunidad de La Asunción con iniciativas económicas, sociales y ambientales que mejoren el bienestar de sus habitantes. |  |   |
| <b>ECONÓMICO</b>  | <b>SOCIAL</b>  | <b>AMBIENTAL</b>  |
| <b>eficiencia y crecimiento económico responsable</b>   | <b>Transparencia y rendición de cuentas</b><br>Establecer canales de acceso a la información y | <b>Huella ambiental</b><br>Reducir el impacto ambiental derivado de las actividades de la |

|  |   |  |
|--|---|--|
| Perseguir un crecimiento económico responsable basado en la ejecución eficiente de los servicios y proyectos y la diversificación de sus fuentes de financiamiento.  | mantener mecanismos para reportar cómo se invierten los recursos y cuál es su impacto en términos económicos, sociales y ambientales.   | Asociación, incluyendo su cadena de abastecimiento.  |
| <b>Planificación estratégica</b><br>Tener una planificación estratégica que responda a las necesidades de la comunidad y modernice la Asociación; a través de alianzas “ <i>ganar - ganar</i> ” con instituciones, organizaciones y el sector empresarial. | <b>Participación ciudadana</b><br>Vincular a la ciudadanía de manera activa en el desarrollo comunitario, creando conocimiento y opinión sobre el desarrollo de la organización y sus alianzas, así como la identificación de nuevos líderes locales. | <b>Educación ambiental</b><br>Promover en la ciudadanía, organizaciones y sector empresarial el desarrollo de valores y nuevas actitudes que contribuyan al uso racional de los recursos naturales y a la solución de los problemas ambientales que enfrenta la comunidad. |
| <b>Trabajo responsable con proveedores y subcontratistas</b><br>Implementar procedimientos eficaces de administración de proveedores y subcontratistas para optimizar costos, administrar riesgos y promover prácticas responsables.                       | <b>Desarrollo local sostenible</b><br>Articular esfuerzos y una agenda de proyectos que promuevan de manera equilibrada el desarrollo económico, social y ambiental de la comunidad.  | <b>Gestión de proyectos ambientales</b><br>Impulsar a través de alianzas estratégicas proyectos que promuevan un estilo de vida sostenible y brinden respuesta a los retos ambientales que enfrenta el distrito.   |

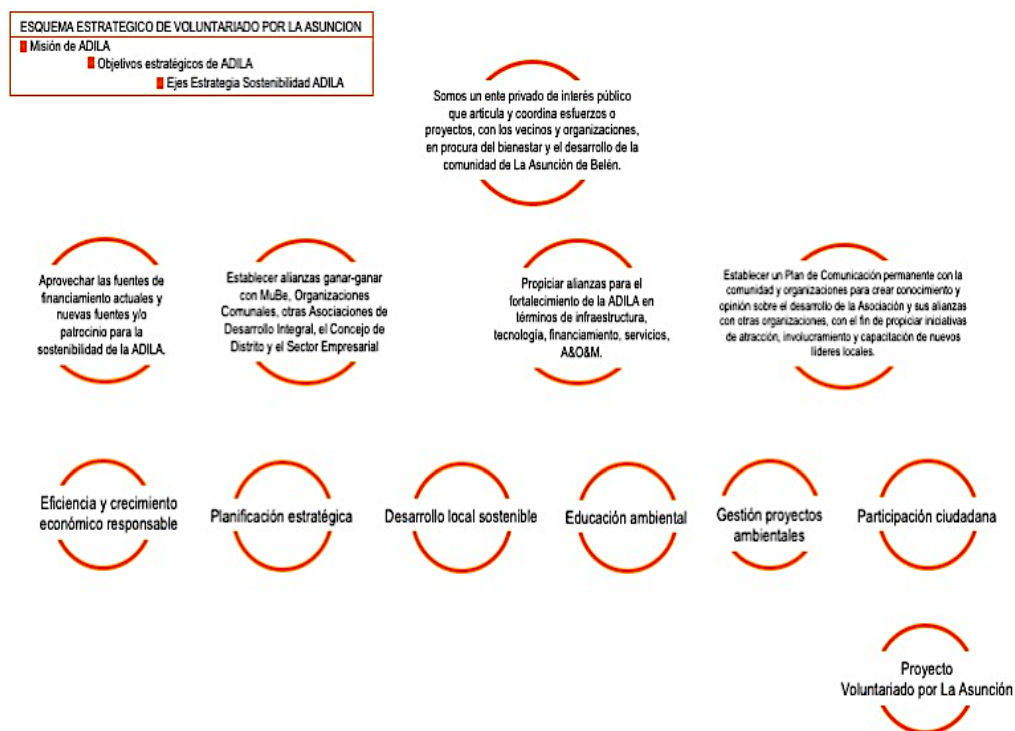
Fuente. ADILA (2018). Taller de Elaboración de Estrategia de Sostenibilidad

A partir del proceso detallado anteriormente, es que se pudo evidenciar cuáles son los desafíos que debe abordar ADILA para perdurar en el tiempo.

Responder a las expectativas de sus partes interesadas, Hace necesario aumentar el alcance de sus proyectos, los cuales deben mantener un equilibrio para lograr generar impacto y avanzar hacia una comunidad más sostenible.

Voluntariado por La Asunción se vincula directamente con 6 de los 9 ejes de sostenibilidad como son la participación ciudadana, eficiencia y crecimiento económico responsable, planificación estratégica, educación ambiental, gestión de proyectos ambientales y el desarrollo sostenible.

Figura 4.6  
Esquema del proyecto Voluntariado por La Asunción



Fuente. ADILA (2018). Taller de Elaboración de Estrategia de Sostenibilidad

A nivel económico, este proyecto aporta al eje de eficiencia y crecimiento económico responsable, ya que busca multiplicar el alcance y las acciones de ADILA a través de programas dirigidos e implementados por agentes externos de la organización; cuyo financiamiento también puede hacerse a través de diversas fuentes, ya sea por acciones de recaudación de fondos por los propios voluntarios o a través de alianzas con las empresas y organizaciones de la comunidad.

En el área económica esta iniciativa contribuye con la planificación estratégica, ya que la gestión de Voluntariado por La Asunción se plantea con un enfoque claro en términos de promover las alianzas “*ganar-ganar*”, tanto con instituciones, como organizaciones comunales y empresas del distrito. Estas alianzas le permitirán a ADILA incorporar nuevos proyectos en su planificación que no había podido alcanzar, pero sobretodo tendrá que fortalecer su capacidad de planificación para incorporar, en las necesidades del sector empresarial, su vinculación con la comunidad y el apoyo a otras organizaciones de forma más directa; con el fin de responder a través de una gestión moderna, las necesidades actuales de la comunidad.

En el eje social, el proyecto se vincula con la participación ciudadana y el desarrollo local sostenible. El Voluntariado por La Asunción brinda una oportunidad clara de participación directa de la ciudadanía en el diseño e implementación de proyectos de desarrollo comunal. Será un escenario capaz de identificar y empoderar nuevos líderes y paralelamente promover el liderazgo joven. A su vez, sirve de plataforma para que ADILA diseñe una oferta equilibrada y compacta, donde se implementan acciones y proyectos de voluntariado que promuevan el desarrollo social, económico y ambiental de la comunidad.

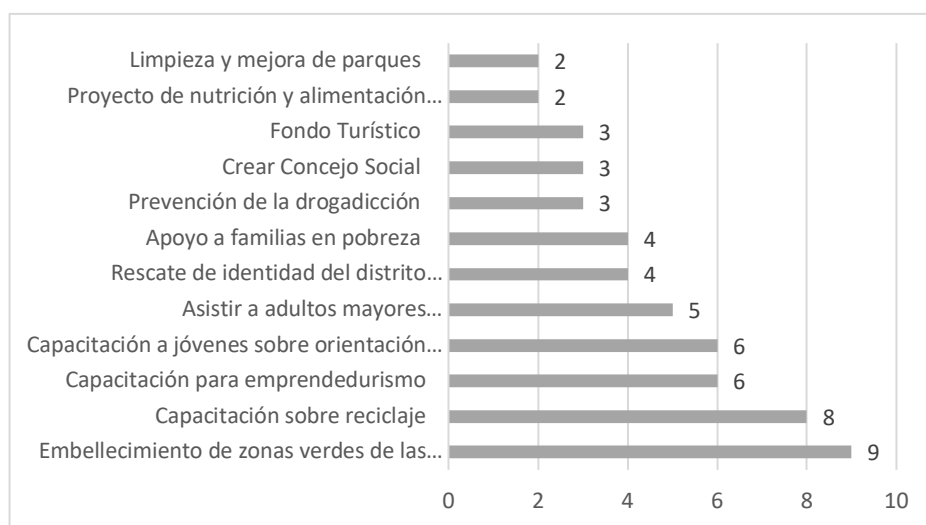
En el eje social, el proyecto se vincula con la participación ciudadana y el desarrollo local sostenible. El Voluntariado por La Asunción brinda una oportunidad clara de participación directa de la ciudadanía en el diseño e implementación de proyectos de desarrollo comunal. Será un escenario capaz de identificar y empoderar nuevos líderes y por tanto promover el liderazgo joven. A su vez, servirá de plataforma para que ADILA diseñe una oferta equilibrada, donde se implementan acciones y proyectos de voluntariado que promuevan el desarrollo sostenible de la comunidad.

Como se mencionó en el capítulo anterior, el taller realizado con ADILA se dividió en dos partes. En la primera se realizó la identificación de necesidades de proyectos, mientras que en la segunda parte se enfocó en la priorización de las mismas. Es importante mencionar que en este espacio participaron voluntarios y miembros de la Junta Directiva de ADILA, vecinos y representantes de otras organizaciones comunales.

Por lo anterior, para unificar los conocimientos de los participantes, en esta etapa se repasaron los proyectos identificados, divididos según corresponde en el área económica, social o ambiental. Luego de un espacio para analizar, se le solicitó a cada participante que seleccionara los tres proyectos con los que consideraban debe iniciar el trabajo de Voluntariado por La Asunción para cada eje de desarrollo.

El resultado de la priorización realizada los participantes en este taller, se muestra en la siguiente figura.

Figura 4.7  
Priorización proyectos Taller ADILA – ONG's - Vecinos



Fuente. Elaboración propia

A partir de la información anterior, logramos identificar cuáles son las prioridades que los participantes consideran importante resolver en La Asunción, lo cual es sumamente importante, porque nos permite recoger las expectativas de las partes interesadas. También es relevante, ya que estas personas son potenciales voluntarios del proyecto, su participación en el diseño de la propuesta, ya que esto aumentará su sentido de pertenencia en el proyecto. De esta manera se potencia la democracia participativa, como indica Albercih y Espadas (2014):

una ampliación de la democracia, caracterizada por el fomento de la participación directa de la ciudadanía, en la que se favorecen la implicación y corresponsabilidad de las personas y de los colectivos en los asuntos públicos y en las decisiones que les afecten (p.19)

Todo el proceso de la recolección de información, ya sea en el taller, las entrevistas o proveniente del plan cantonal, recoge el sentir y opinión de los participantes, cuyas prioridades y propuestas nacen de su vivencia, experiencia y su análisis del entorno, que si bien, conocen el sentir de la comunidad, podrían obviar algunos aspectos que son fundamentales valorar objetivamente: dígase la viabilidad, sostenibilidad, eficiencia e impacto de las iniciativas o la capacidad que realmente Voluntariado por La Asunción tiene para ejecutar.

Lo descrito anteriormente se convirtió en un elemento de gran significancia para la investigación, ya que evidenció que esa priorización inicial sería insuficiente para asegurar en cierto grado, que la organización era capaz de asumir la implementación eficiente de esos proyectos mencionados como prioritarios en atender.

Ante esta situación, se tomó como base la herramienta de la matriz de materialidad de AED (2015) y se convirtió en una matriz de priorización con el fin de contar con una herramienta que permitiera de manera objetiva analizar y priorizar cada una de las 42 propuestas de proyectos que se recogieron en el proceso de investigación.

Como primer paso, se definieron las principales variables que podrían permitir a Voluntariado por La Asunción, determinar que un proyecto tenga posibilidad de ser desarrollado. Es así, como se estableció la viabilidad, como una variable fundamental en la priorización, ya que se debe determinar la posibilidad de éxito que estas iniciativas planteadas podrían tener. La segunda variable es la capacidad de gestión, en donde se valore si Voluntariado por La Asunción puede asumir el proyecto y llevarlo a ser una realidad. Ya con estas variables definidas, se continuó con la identificación de los criterios de análisis para cada una de ellas.

Ahora bien, para valorar la viabilidad de los proyectos de manera integral se definieron 5 criterios, los cuales se plantearon en la matriz a modo de pregunta, para cada proyecto se analiza la escala en que se encuentra actualmente cada criterio planteado.

El primer criterio establecido fue el nivel de presupuesto que se requiere para ejecutar el proyecto. Se podrá valorar en alto, medio o bajo; siendo el más factible o

menos, en base a la ponderación aquel que requiera el presupuesto más bajo. Este factor toma gran relevancia, ya que los recursos económicos son limitados o nulos en principio para el proyecto, por lo que ADILA deberá buscar como estrategia iniciar su gestión implementando proyectos de bajo presupuesto, con el fin de ir empoderando a las personas que se incorporen y fortaleciendo la gestión con el fin de evolucionar hacia proyectos donde la consecución de presupuesto sea más factible para el voluntariado. El peso de este criterio representa el 30% del total de la priorización, dado que el factor económico representa un elemento significativo en la viabilidad de un proyecto.

El segundo criterio se enfoca en el alineamiento entre el proyecto propuesto y la Estrategia de Sostenibilidad de ADILA. Como hemos visto a lo largo de la investigación, la Asociación de Desarrollo viene incorporando el tema de la sostenibilidad en su planificación, por tanto, Voluntariado por La Asunción representa una oportunidad ambiciosa, pública y donde logra incorporar 6 de los 9 temas de sostenibilidad. Es por eso, que debe cuidarse con mucho detalle, que los proyectos que se desarrollen vayan en línea con los temas estratégicos de sostenibilidad asumidos, permitiendo a ADILA dar un giro moderno a la dinámica de su gestión y de convertir a Voluntariado por La Asunción en un proyecto liderado por ciudadanos para implementar proyectos para la comunidad; entendiendo que éstos están aportando a una visión colectiva de desarrollo sostenible en La Asunción de Belén. Al igual que el criterio anterior, ésta tiene un peso del 30% en la matriz de priorización.

El tercer criterio valora si la gestión del proyecto podría mejorar la imagen y la reputación de Voluntariado por La Asunción. Con un 10% de peso en este criterio, se busca puntuar sobre aquellos proyectos, que además de aportar en la solución de un problema comunal vaya sumando en la construcción de una buena imagen y reputación de Voluntariado por La Asunción. Para un proyecto que busca la incorporación de la fuerza ciudadana en sus acciones, es fundamental construir una buena reputación en cada paso que realice, buscando proyectarse como una iniciativa positiva y atractiva al punto de provocar la movilidad ciudadana y generar de esta forma vínculo con la zona.

Como cuarto criterio se valora el interés que sobre el tema han mostrado las partes interesadas con las que ADILA se relaciona. Este criterio se valoró tomando en cuenta

la priorización que las partes interesadas definieron en el Taller en ADILA, usando la escala máxima para los temas señalados como los más importantes a desarrollar.

En esta actividad ellos lograron analizar las 42 propuestas recopiladas y las valoraron en orden de prioridad de atención. Este factor es importante ya que Voluntariado por La Asunción deberá ser hábil en diseñar proyectos que atiendan aquellos temas señalados por la comunidad como importantes; un elemento que se torna importante ya que es un factor decisivo para que un ciudadano se anime a participar. El peso de este criterio es de un 20%.

Para terminar con los criterios que valoran la viabilidad de los proyectos que debe gestionar Voluntariado por La Asunción, se debe valorar si requieren requieren de permisos de alguna organización o institución para ejecutarse. Esta situación es realmente relevante, sobre todo en un país como Costa Rica, en donde temas relativamente fáciles de atender y ecuanímente considerados urgentes, muchas veces su solución se ve pospuesta ante la falta de un permiso, ya sea del Gobierno central, de una municipalidad u organización. En ocasiones, estas instituciones se ven imposibilitadas para otorgarlo en periodos de tiempo razonables, no porque no deseen trabajar en alianza; sino por alguna ley, regulación o criterio legal que lo complica o no lo permite. A este criterio se le otorga un valor del 10% en el análisis de priorización.

En la variable de capacidad de gestión de Voluntariado por La Asunción se establecieron 4 criterios de evaluación. El primero de ellos, se refiere al alcance del proyecto, donde se establece que un proyecto con bajo alcance es aquel que sólo beneficia a un grupo de interés, y donde se beneficia a varios grupos de interés, entonces la escala de evaluación sería de medio alcance. Un proyecto tendrá alto alcance cuando beneficie a todo el distrito de La Asunción.

El segundo criterio es la capacidad de gestión del proyecto. Una iniciativa valorada con baja capacidad de gestión será aquella donde no se cuente con insumos suficientes, los trámites para realizar el proyecto sean complicados y haya poco voluntariado inscrito para ejecutarlo. Una valoración de media capacidad de gestión será para los proyectos en los cuáles se cuenta con voluntarios, pero hay escasez de insumos o materiales y no se cuente con alianzas para ejecutarlo. En cambio, un proyecto tendrá

una escala alta de gestión, cuando se tengan los voluntarios, haya alianzas para el proyecto y se cuenten con los insumos necesarios. Este criterio tiene el valor más alto de la matriz con un 35,7%. Este peso es alto, porque Voluntariado por La Asunción debe ser en primera instancia, realista en sus capacidades, evitando embarcarse en proyectos sólo porque son importantes o porque a muchas personas les parece urgente.

Esto es un llamado a la planificación como principio de éxito, donde la organización trabaje en primera instancia, en la búsqueda de lo necesario para asumir los retos. En el caso de esta primera priorización, ante potenciales proyectos, se analiza las opciones, con base en la información recabada hasta ahora, donde ha sido posible encontrar en las empresas, las instituciones y organizaciones algunos temas que fluirán más fácilmente y donde conseguir recursos y alianzas será más factible.

El siguiente criterio por valorar, es el nivel de oportunidad para realizarse en alianza con voluntariado corporativo de las empresas del cantón. En este contexto se calificará como bajo, cuando el proyecto no este alineado con los ejes de trabajo voluntario de las empresas. Será medio, cuando exista alguna posibilidad de apoyo empresarial y alto, cuando atienda directamente a ejes de trabajo voluntario de alguna empresa del cantón. Este ítem tiene un peso del 25% en la matriz.

Voluntariado por La Asunción tiene en el alineamiento con las políticas de voluntariado de las empresas, una gran oportunidad para implementar proyectos donde se requiera más cantidad de voluntarios o donde pueda apostar por fortalecer sus capacidades para diseñar actividades de voluntariado, hechas a la medida de las empresas y estén 100% alineadas a los ejes de sostenibilidad que desarrollan. Es ahí donde pueda encontrar oportunidades de conseguir insumos y recursos económicos para los proyectos, para lo cual, deberá también ejercitar la eficiencia en la gestión, y así estar a nivel para satisfacer las expectativas de un sector empresarial belemita de alto nivel, enfocándose en aquellas organizaciones empresariales que ya cuentan con programas formales de voluntariado, para luego promoverlo en las demás como una forma fácil de proyección comunal.

El último criterio incluye la capacidad del proyecto de impactar positivamente en grupos en condiciones de vulnerabilidad del distrito. Un aspecto relevante cuando

estamos hablando de implementar iniciativas que nos acerquen a un desarrollo sostenible en la comunidad, consiste en dar una calificación extra cuando el proyecto va dirigido a los grupos de población con mayores desafíos. Y en una comunidad como La Asunción, con buenos indicadores sociales se tiende a pensar que no existen estos grupos, pero los hay, desde personas en pobreza, jóvenes con los mismos retos que el resto del país y sobretodo una población adulta mayor cada vez más numerosa. Para este criterio se valora con una escala de bajo, para aquellos proyectos que no benefician a ningún grupo vulnerable, medio para los que benefician indirectamente a un grupo vulnerable y alto cuando se beneficia directamente.

A continuación se muestra un resumen de los criterios y métricas de la matriz de priorización de proyectos para Voluntariado por La Asunción.

Tabla 4.2  
Criterios y métricas de priorización

| <b>Criterios y Métricas</b>  |               |                   |                     |                            |
|--|---------------|-------------------|---------------------|----------------------------|
| <b>Pregunta</b>  | <b>Escala</b> | <b>Definición</b> | <b>Calificación</b> | <b>Peso de la pregunta</b> |
| El nivel de presupuesto que se requiere para ejecutar el proyecto es:                                | Bajo          | N/A               | 3                   | 3                          |
|  | Medio         | N/A               | 2                   |                            |
|  | Alto          | N/A               | 1                   |                            |
| Existe alineamiento con la Estrategia de Sostenibilidad de ADILA:                                    | Existe        | N/A               | 3                   | 3                          |
|  | No existe     | N/A               | 0                   |                            |
| La gestión en este proyecto podría mejorar la imagen y la reputación de Voluntariado por La Asunción | Poco          | N/A               | 1                   | 1                          |
|  | Medio         | N/A               | 2                   |                            |
|  | Mucho         | N/A               | 3                   |                            |
| Las partes interesadas con las que ADILA se relaciona han mostrado interés por este tema             | Poco          | N/A               | 1                   | 2                          |
|  | Medio         | N/A               | 2                   |                            |
|  | Mucho         | N/A               | 3                   |                            |
| El proyecto requiere permiso de alguna organización o institución para ejecutarse                    | Sí            | N/A               | 0                   | 1                          |
|  | No            | N/A               | 1                   |                            |
| <b>Criterios y Métricas</b>  |               |                   |                     |                            |

| <b>Pregunta</b>   | <b>Escala</b> | <b>Definición</b>   | <b>Calificación</b> | <b>Peso de la pregunta</b> |
|---|---------------|---|---------------------|----------------------------|
| El proyecto tiene un alcance:   | Bajo          | Bajo: Beneficia a un solo público de interés  | 1                   | 2                          |
|   | Medio         | Medio: Beneficia a varios públicos de interés   | 2                   |                            |
|   | Alto          | Alto: Beneficia a todo el distrito de La Asunción   | 3                   |                            |
| Nuestra capacidad de gestión del proyecto es:   | Baja          | Baja: Insuficientes insumos, trámites complicados o poco voluntariado para esta actividad | 1                   | 3                          |
|   | Media         | Media: Contamos con voluntarios, pero falta de insumos y alianzas                         | 2                   |                            |
|   | Alta          | Alta: Contamos con voluntarios, alianzas y los insumos                                    | 3                   |                            |
| El nivel de oportunidad para que el proyecto se pueda realizar en alianza con voluntariado corporativo de las empresas del cantón es: | Bajo          | Bajo: No se alinea con los ejes de trabajo voluntario de las empresas                     | 1                   | 2                          |
|   | Medio         | Medio: Alguna posibilidad de apoyo empresarial  | 2                   |                            |
|   | Alto          | Alto: Atiende directamente los ejes de trabajo voluntario de alguna empresa del cantón    | 3                   |                            |
| La capacidad del proyecto de impactar positivamente a grupos vulnerables del distrito es:   | Baja          | Bajo: No beneficia a ningún grupo vulnerable  | 1                   | 1                          |
|   | Media         | Medio: Podría beneficiar indirectamente a un grupo vulnerable                             | 2                   |                            |
|   | Alta          | Alto: Beneficia a un grupo vulnerable directamente  | 3                   |                            |

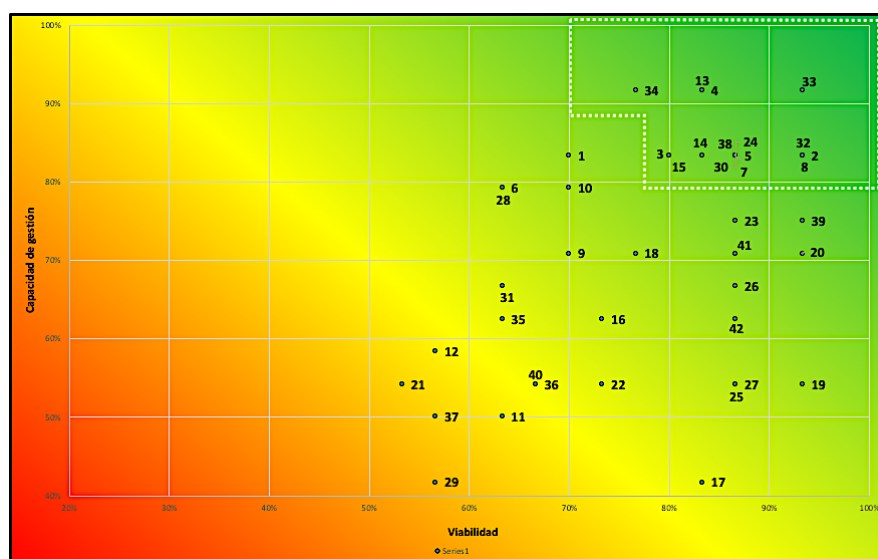
Fuente. Elaboración propia

Definidos los criterios para las dos variables de priorización, se incluyeron en la matriz las 42 iniciativas recolectadas, y cada de una fue valorada con los participantes.

Siendo revisada y validada por parte del presidente de la Asociación de Desarrollo, quién realizó algunos ajustes finales.

Esta herramienta nos permite generar una matriz de calor donde podemos visualizar más fácilmente aquellos proyectos que presentan mayor la viabilidad y capacidad de gestión.

Figura 4.8  
Matriz de priorización de proyectos para Voluntariado por La Asunción



Fuente. Elaboración propia

Para analizar mejor los resultados, en la siguiente tabla identificamos cada número con el proyecto que corresponde; así como sus respectivas valoraciones.

Tabla 4.3  
Criterios y métricas de priorización

| #  | Proyecto  | Total | Viabilidad | Capacidad de gestión |
|----|---|-------|------------|----------------------|
| 33 | Capacitación a jóvenes sobre orientación vocacional y herramientas para el empleo | 93    | 93         | 92                   |
| 2  | Capacitación sobre reciclaje  | 89    | 93         | 83                   |
| 8  | Educación ambiental   | 89    | 93         | 83                   |
| 32 | Capacitación en emprendedurismo para adultos mayores y jóvenes                    | 89    | 93         | 83                   |
| 4  | Limpieza de cuencas y protección de mantos acuíferos                              | 87    | 83         | 92                   |

|    |  |    |    |    |
|----|--|----|----|----|
| 13 | Proyecto para el liderazgo juvenil   | 87 | 83 | 92 |
| 5  | Talleres sobre reutilización de llantas  | 85 | 87 | 83 |
| 7  | Capacitación consumo sostenible en hogares   | 85 | 87 | 83 |
| 24 | Capacitación sobre presupuesto familiar  | 85 | 87 | 83 |
| 30 | Capacitación en gestión, diseño e implementación de proyectos comunitarios                           | 85 | 87 | 83 |
| 38 | Capacitación en manejo de presupuesto para líderes comunales   | 85 | 87 | 83 |
| 39 | Campañas para consecución de fondos para nuevos proyectos comunales                                  | 85 | 93 | 75 |
| 14 | Asistencia a adultos mayores (compañía/brecha digital)   | 83 | 83 | 83 |
| 20 | Capacitación sobre seguridad vial  | 83 | 93 | 71 |
| 34 | Restauración infraestructura pública (pintura barandas viales, mejorar pasamanos, señalamiento vial) | 83 | 77 | 92 |
| 3  | Limpieza y mejora de parques   | 81 | 80 | 83 |
| 15 | Rescate de identidad del distrito (Campeonato de barrios)  | 81 | 80 | 83 |
| 23 | Apoyo en logística para proyectos culturales, comunales, deportivos, entre otros                     | 81 | 87 | 75 |
| 41 | Realización mercadito ecológico con emprendedores de productos orgánicos y naturales                 | 80 | 87 | 71 |
| 26 | Grupo de senderismo y caminatas  | 78 | 87 | 67 |
| 1  | Embellecimiento de zonas verdes en aceras con plantas ornamentales                                   | 76 | 70 | 83 |
| 19 | Proyecto de nutrición y alimentación saludable   | 76 | 93 | 54 |
| 42 | Capacitación y sensibilización para la contratación de personas con discapacidad                     | 76 | 87 | 63 |
| 10 | Reforestación  | 74 | 70 | 79 |
| 18 | Crear Concejo Social   | 74 | 77 | 71 |
| 25 | Capacitación uso adecuado de máquinas de ejercicios del parque                                       | 72 | 87 | 54 |
| 27 | Barrios organizados en seguridad ciudadana   | 72 | 87 | 54 |
| 6  | Recuperar y fortalecer las zonas naturales   | 70 | 63 | 79 |
| 9  | Desarrollo de viveros municipales  | 70 | 70 | 71 |
| 28 | Mejoramiento infraestructura en escuela y EBAIS  | 70 | 63 | 79 |
| 16 | Apoyo a familias en pobreza  | 69 | 73 | 63 |
| 17 | Prevención de la drogadicción  | 65 | 83 | 42 |
| 22 | Impartir prueba de manejo teórico y práctico   | 65 | 73 | 54 |
| 31 | Construcción anfiteatro ecológico en el parque "Los Mamines"   | 65 | 63 | 67 |
| 35 | Organización de tope anual   | 63 | 63 | 63 |
| 36 | Utilización de espacios públicos para eventos  | 61 | 67 | 54 |
| 40 | Organizar Bingo Primero de enero   | 61 | 67 | 54 |
| 11 | Programa de renovación urbana del distrito   | 57 | 63 | 50 |
| 12 | Barrera viva rompevientos en sector de la autopista General Cañas                                    | 57 | 57 | 58 |
| 21 | Vivencia de valores espirituales   | 54 | 53 | 54 |

|    |  |    |    |    |
|----|--|----|----|----|
| 37 | Crear Fondo Turístico con el aporte económico de los hoteles | 54 | 57 | 50 |
| 29 | Programa de recreación en deportes alternativos              | 50 | 57 | 42 |

Fuente. Elaboración propia

Como podemos observar en los resultados obtenidos bajo esta herramienta de análisis, los proyectos que quedan mejor ponderados son aquellos con mayor viabilidad y capacidad de gestión, lo que permitirá a ADILA enfocar esfuerzos de manera más estratégica.

Para analizar los resultados se tomarán los 15 proyectos mejor ponderados en la matriz, que se ubican en el cuadrante derecho superior de la matriz y que a su vez son los que Voluntariado por La Asunción consideramos que podría abordar.

De los proyectos priorizados 6 de ellos son sociales, 5 ambientales y 4 económicos, lo que permitirá a Voluntariado por La Asunción mantener su objetivo de buscar siempre el balance en los 3 ejes de sostenibilidad con su gestión.

Un aspecto muy interesante es que 12 de los 15 primeros proyectos priorizados, tienen implícita la capacitación como principal componente, ya sea en temas ambientales, sociales o económicos. Se evidencia una necesidad de apoyar grupos vulnerables como adultos mayores y jóvenes a través de la formación para la mejora de la situación económica y la creación de nuevas oportunidades y que mejoren la calidad de vida de estas poblaciones; además se plantea la formación hacia organizaciones comunales, hogares y líderes.

La atención a esta variable de la capacitación o formación puede ser asumida por ADILA con mayor empoderamiento, ya que cuenta con capacidad instalada al tener a disposición infraestructura adecuada y experiencia en la gestión de cursos de formación.

También se cuenta con la oferta de apoyo de voluntariado profesional de las empresas nacionales y multinacionales instaladas en la comunidad; sin olvidar que el distrito de La Asunción mantiene índices educativos muy altos en su población, lo que

podría facilitar la movilización de vecinos especializados que se quieran incorporar en proyectos de voluntariado para la formación comunitaria.

Es interesante señalar que los proyectos que quedaron priorizados en la matriz nos muestran una situación particular, ya que inicialmente se podría pensar en los tipos de voluntariado de jornadas masivas de personas limpiando o reforestando, que por supuesto están presentes en esta priorización, pero sobresale el voluntariado profesional como lo que Voluntariado por La Asunción tiene más viabilidad de promover en el inicio del funcionamiento del proyecto. Este tipo de voluntariado es muy poderoso, ya que la formación, además de mejorar las capacidades de los beneficiarios, permite construir vínculos con los vecinos y por ende, mejorar capacidades de comunicación, siendo una gran oportunidad para generar compromiso y motivarlos a participar como voluntarios.

Los otros tres proyectos mencionados como prioritarios son ideales para el voluntariado colectivo; uno para la limpieza de cuencas y protección de mantos acuíferos, la recolección de fondos para financiar proyectos y la mejora de la infraestructura pública vial.

Para hacer realidad estos proyectos Voluntariado por La Asunción debe diseñarlos para aquellas empresas que tengan estos temas como ejes de acción voluntaria y poder contar así con el apoyo de las jornadas de voluntariado corporativo, donde sean las propias empresas las que cubran los costos de los materiales que se necesitan, o al menos la mayor parte, y también se negocie la incorporación de un porcentaje de vecinos interesados en participar conjuntamente, con el fin de que ellos también cubran los costos de esta participación. Estos costos no son altos, se refieren a temas de hidratación, protección solar, artículos de seguridad, herramientas, etc.

Si comparamos la priorización de proyectos que se realizó en el Taller en ADILA que se muestra en la figura 4.7 y la obtenida con la matriz de priorización, sólo 3 proyectos de 15, muestran coincidencia. En los proyectos priorizados en el Taller, la mayoría requieren presupuesto para su ejecución; así como permisos y una mayor capacidad de gestión de Voluntariado por La Asunción. Estos proyectos priorizados por los participantes son importantes y estarán en los planes para buscar su ejecución, pero

para materializarlos, Voluntariado por La Asunción requiere mayor capacidad de gestión, coordinar alianzas estratégicas con sectores que deben brindar aportes, para así coordinar lo necesario para ejecutarlo a mediano o largo plazo. La matriz de priorización permite analizar cada idea bajo la luz de cada criterio, favoreciendo un análisis más despojado de parcialidad por aquellos temas favoritos de los proponentes, y le permite a Voluntariado por La Asunción tener un panorama más claro para iniciar la planificación de estos 15 proyectos.

El trabajo colaborativo entre vecinos de la comunidad y voluntarios corporativos, es una de las ofertas de valor que Voluntariado por La Asunción le brindará al sector empresarial, junto con la coordinación general de las actividades, la garantía de atender temas prioritarios para la comunidad, ya sea a través de voluntariado profesional o colaborativo, el compromiso por mantener una oferta balanceada de proyectos en los tres ejes del desarrollo sostenible y en cada iniciativa una divulgación a través de los medios de comunicación de ADILA y medios locales. Este paquete de servicios busca satisfacer las expectativas de las empresas con el relacionamiento que desean con la comunidad inmediata y al mismo tiempo construir y fortalecer alianzas para la sostenibilidad de Voluntariado por La Asunción.

## **CAPÍTULO V**

### **MANUAL VOLUNTARIADO POR LA ASUNCIÓN**

En este capítulo se desarrollarán los contenidos necesarios para la construcción de un Manual para que la Asociación de Desarrollo de La Asunción, tenga una guía principal para ejecutar el proyecto Voluntariado por La Asunción. Estas pautas buscan facilitar el proyecto, tomando especial importancia ya que representa la primera iniciativa donde la Asociación pondrá en práctica los ejes estratégicos que se impuso en la Estrategia de Sostenibilidad, como lo indica su presidente:

Este proyecto del voluntariado es muy potente y de alguna forma es volver a las raíces, pero de una manera innovadora, nosotros no podemos seguir bajo los mismos esquemas, sí esta organización quiere desarrollarse para los próximos cincuenta años debe reinventarse y me parece que voluntariado será parte de esa nueva dinámica.

De igual manera, el manual que se presenta a continuación también busca tener como finalidad ser una guía para otras asociaciones comunales, gobiernos municipales, organizaciones no gubernamentales, entre otros, que puedan tomarla como referencia y replicarla y/o adaptarla al contexto en el que se encuentren, de manera que permita incentivar la participación e identificación ciudadana en diferentes sitios a nivel nacional a través del talento, habilidades y disposición de ciudadanos con el deseo de construir una realidad comunal favorable para todos los habitantes por medio del desarrollo territorial.

Para la conformación del proyecto es importante iniciar con la definición de su filosofía como fundamento de una cultura que transmita identidad y ayude a enfilar la motivación y el enfoque de los que la conformen hacia una dirección unificada. La propuesta de misión, visión y valores será revisada y validada por los miembros que vayan a dirigir el proyecto.

Tabla 5.1

Propuesta de marco estratégico Voluntariado por La Asunción

|                |  |
|----------------|--|
| <b>Misión</b>  | Es una red de servicio voluntario de ADILA que enriquece las iniciativas sociales, ambientales y económicas generadas desde los grupos comunales, instituciones públicas y empresas; orientadas a promover el desarrollo sostenible del distrito de La Asunción. |
| <b>Visión</b>  | Ser una red de servicio que consolida una cultura de voluntariado donde cada persona sabe y cree que puede hacer una diferencia positiva, transformadora y sostenible en su entorno; fortaleciendo así el tejido social del distrito de La Asunción.             |
| <b>Valores</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en Equipo</li> <li>• Espíritu de Servicio</li> <li>• Creatividad e Innovación</li> <li>• Orientación a objetivos</li> <li>• Compromiso</li> </ul>   |

Fuente. Elaboración propia

La imagen gráfica para el proyecto incluye la elaboración de un logotipo como símbolo que ayude a identificar el proyecto y se constituya en su marca para el posicionamiento ante sus diferentes públicos. El logotipo de Voluntariado por La Asunción representa la unificación de esfuerzos representada la unión de brazos, y los colores representan el aporte y la inclusión desde los diferentes sectores de la sociedad.

Figura 5.1

Logo de Voluntariado por La Asunción



La imagen y el posicionamiento de este proyecto busca ser agradable a la vista, para lo que se han ideado diferentes mensajes en las camisetas capaces de inspirar a los vecinos y buscar su incorporación a la fuerza voluntaria.

Figura 5.2  
Diseño de camisetas Voluntariado por La Asunción



Voluntariado por La Asunción ofrecerá a las personas inscritas la posibilidad de desarrollar un voluntariado en el distrito, donde las personas se inscriben y asisten para apoyar a las organizaciones vinculadas a los proyectos con los que trabaja ADILA.

Este proyecto debe crear una oferta de voluntariado alineada a la priorización realizada en el capítulo anterior, pero convertida en propuestas concretas vinculadas a los programas de voluntariado corporativo de las empresas y que respondan al interés de las partes involucradas como organizaciones e instituciones, pero también gratificantes para las expectativas de los voluntarios.

El principio debe ser que si un vecino quiere participar, puede hacerlo, donde se ofrezca un menú de proyectos como para que cada persona voluntaria decida en qué quiere participar, cuándo, cuánto y dónde. La idea es respetar la decisión individual, Y que sea el voluntario quien defina si quiere colaborar de forma individual o colectiva, creando, oportunidades de voluntariado donde la participación pueda ser familiar.

Este principio constituye ese factor innovador que le permite al vecino tener la facilidad de una propuesta coordinada y, la flexibilidad de participar como guste y en la temática de su interés, sabiendo que no debe asistir a reuniones, ni pertenecer formalmente a una junta directiva de una organización para poder involucrarse. Lo que se pretende es que sea una experiencia que empodere a los voluntarios, y los motive para

asumir puestos de liderazgo en aquellos espacios que se abren en las diferentes organizaciones y en la propia ADILA.

ADILA debe gestionar varias actividades para el funcionamiento de Voluntariado por La Asunción, inicialmente el programa debe estructurar todos aquellos elementos internos necesarios conformando la estructura organizativa, la confección de los materiales e insumos necesarios para hacer realidad de manera formal el proyecto.

En la siguiente tabla se plasman las primeras acciones a desarrollar en esta etapa.

Tabla 5.2  
Plan de acción para la estructura y operación de Voluntariado por La Asunción

| <b>Objetivo general:</b> Promover la participación ciudadana a través de una red de servicio voluntario que enriquezca las iniciativas de ADILA a través de alianzas con empresas, organizaciones e instituciones; orientadas a impulsar el desarrollo sostenible en el distrito de La Asunción de Belén. |  |  |
|---|--|--|
| <b>Objetivo específico 1:</b> Establecer la estructura y operación desde ADILA del programa de Voluntariado en La Asunción entre la ciudadanía, organizaciones y el sector empresarial.   |  |  |
| <b>METAS</b>  | <b>ACTIVIDAD</b>   | <b>RECURSOS HUMANOS</b>  |
| Conformar un Comité de Apoyo Voluntario que lidere el proyecto con la participación de 3 líderes comunales, 1 representante de la Junta Directiva y 1 representante del sector empresarial  | Definir la estructura necesaria del Comité de Apoyo Voluntario   | Junta Directiva  |
|   | Definir los roles y responsabilidades de los miembros del Comité de Apoyo  | Junta Directiva  |
|   | Reclutar y capacitar a los miembros que integrarán el Comité de Apoyo  | 3 Líderes comunales (Coordinador, Logística y Comunicación) / 1 miembro de Junta / 1 empresa |
|   | Revisión del manual de Voluntariado por La Asunción  | Comité de Apoyo / Junta Directiva  |
|   | Estimar el presupuesto anual que requiere el proyecto  | Comité de Apoyo / Junta Directiva  |
|   | Construir la imagen del proyecto y establecer al menos 3 canales de comunicación funcionales del proyecto                                | Revisión de imagen gráfica y contenidos informativos del proyecto                            |
| Crear el Facebook, página web y grupo de WhatsApp de Voluntariado por La Asunción   |  | Comité de Apoyo / voluntarios  |
| Recopilar el 100% de la información   | Seleccionar de la lista de proyectos priorizados que sean más factibles de vincular con los programas de voluntariado corporativo de las | Comité de Apoyo  |

|   |   |                               |
|---|---|-------------------------------|
| necesaria para el funcionamiento del proyecto | empresas y en alianzas con organizaciones comunales.  |                               |
|   | Mantener una base de datos de empresas del distrito, identificando programas de voluntariado corporativo  | Comité de Apoyo / voluntarios |
|   | Levantar base de datos de vecinos, estudiantes de ADILA y líderes comunales   | Comité de Apoyo / voluntarios |
|   | Diseñar una propuesta precisa de proyectos para jornadas de voluntariado corporativo; así como una oferta de proyectos para voluntariado individual y familiar. | Comité de Apoyo               |

Fuente. Elaboración propia

A partir de la tabla anterior, podemos observar que este primer paso permite brindarle una estructura sólida para empezar a funcionar, de manera que al momento de presentárselo tanto a la comunidad como empresarios se puede visualizar una ruta a seguir, y por lo tanto mayor credibilidad al proyecto.

Ahora bien, una vez creado el Comité de Apoyo, éste será encargado de la operación de Voluntariado por La Asunción, después de hacer el levantamiento y la planificación inicial necesaria, podrá enfocar sus acciones hacia el reclutamiento de su principal activo: los voluntarios. Estos como hemos visto, se encuentran en las empresas, organizaciones y vecinos del distrito. Para esto se presenta el siguiente plan de acción para esta etapa:

Tabla 5.3  
Plan de acción para la conformación de una red de voluntarios

| <b>Objetivo general:</b> Promover la participación ciudadana a través de una red de servicio voluntario que enriquezca las iniciativas de ADILA a través de alianzas con empresas, organizaciones e instituciones; orientadas a impulsar el desarrollo sostenible en el distrito de La Asunción de Belén. |   |   |
|---|---|---|
| <b>Objetivo específico 2:</b> Conformar una red de al menos 200 personas comprometidas a través del voluntariado individual, familiar o colectivo en apoyar proyectos económicos, sociales y ambientales de instituciones, empresas y organizaciones de La Asunción.                                      |   |   |
| META  | ACTIVIDAD   | RECURSOS HUMANOS                                  |
| Organizar un evento de presentación con la participación de representantes del sector empresarial, líderes  | Realizar convocatoria   | Comité de Apoyo / Junta Directiva / Colaboradores |
|   | Llevar a cabo los preparativos logísticos y de contenidos para la reunión | Comité de Apoyo/Colaboradores                     |

|  |  |   |
|--|--|---|
| comunales, organizaciones e instituciones del distrito.  | Confirmar asistencia   | Comité de Apoyo/Colaboradores                     |
|  | Realizar el evento de presentación   | Comité de Apoyo / Junta Directiva / Colaboradores |
|  | Inscribir las empresas, líderes comunales, ONG's e instituciones al proyecto   | Comité de Apoyo/Colaboradores                     |
| Establecer alianza con empresas que vinculen sus jornadas de voluntariado con la comunidad de La Asunción.   | Llamadas de seguimiento a las empresas inscritas.  | Comité de Apoyo                                   |
|  | Reuniones de coordinación, junto a ONG's e instituciones participantes.  | Comité de Apoyo                                   |
|  | Redacción y firma de un acuerdo que formalice las Alianzas.  | Comité de Apoyo                                   |
| Reclutar voluntarios entre vecinos, líderes comunales, empresas y estudiantes que participen en jornadas de voluntariado colectivo y en el programa de voluntariado individual y familiar. | Difusión del proyecto en medios locales y propios  | Comité de Apoyo                                   |
|  | Envíos informativos y boleta de inscripción online a organizaciones, instituciones y empresas  | Comité de Apoyo / Voluntarios                     |
|  | Presentación del proyecto en asociaciones de vecinos, organizaciones comunales y centros educativos públicos y privados del distrito.  | Comité de Apoyo / Voluntarios                     |
|  | Gestionar las inscripciones desde ADILA, ya sea por teléfono, virtual o presencial.  | Comité de Apoyo / Voluntarios                     |
|  | Realizar jornada de capacitación a los voluntarios   | Comité de Apoyo / Voluntarios                     |
|  | Realizar y publicar la capacitación de voluntarios e-learning en los canales de comunicación propios para los voluntarios que se incorporen nuevos y el repaso de los inscritos. | Comité de Apoyo / Voluntarios                     |
|  | Mantener campaña de reclutamiento constante de voluntarios a través de los medios de comunicación propios y locales.   | Comité de Apoyo / Voluntarios                     |

Fuente. Elaboración propia

Esta segunda etapa descrita en la tabla anterior, representa una parte vital de Voluntariado por La Asunción, ya que permitirá contar con una lista de voluntarios, recurso humano indispensable para hacer realidad las jornadas.

La siguiente etapa supone la implementación de los proyectos de voluntariado, ya sea dentro de una jornada de voluntariado corporativo realizada en la comunidad o la modalidad individual y familiar. Se muestra en la siguiente tabla las actividades que deberán realizarse para su gestión:

Tabla 5.4  
Plan de acción para la implementación de los proyectos de voluntariado

| <b>Objetivo general:</b> Promover la participación ciudadana a través de una red de servicio voluntario que enriquezca las iniciativas de ADILA a través de alianzas con empresas, organizaciones e instituciones; orientadas a impulsar el desarrollo sostenible en el distrito de La Asunción de Belén. |  |   |
|---|--|---|
| <b>Objetivo específico 3</b> Implementar el voluntariado, ya sea en jornadas corporativas-comunidad, individual o familiar.   |  |   |
| <b>META</b>   | <b>ACTIVIDAD</b>   | <b>RECURSOS HUMANOS</b>                                       |
| Ejecutar jornadas de voluntariado corporativo con participación de vecinos de la comunidad.   | Convocar a empresas inscritas en el proyecto   | Comité de Apoyo   |
|   | Presentarles los proyectos comunales para potenciales jornadas   | Comité de Apoyo / Junta Directiva                             |
|   | Seleccionar los proyectos comunales que calcen con el enfoque de RS de las empresas y el desarrollo sostenible de la comunidad | Comité de Apoyo / Junta Directiva / Empresas / Organizaciones |
|   | Evaluación de necesidades y planificación de las jornadas  | Comité de Apoyo / Voluntarios / Empresas / Organizaciones     |
|   | Inscripción de los voluntarios para cada proyecto  | Comité de Apoyo / Voluntarios / Empresas                      |
|   | Producción de material informativo para cada jornada (contextualización impacto, logística, medidas de seguridad)              | Comité de Apoyo / Voluntarios / Empresas                      |
|   | Búsqueda de patrocinio y producción de camiseta del proyecto   | Comité de Apoyo / Voluntarios                                 |
|   | Realizar de la jornada de voluntariado   | Comité de Apoyo / Voluntarios / Empresas / Organizaciones     |
|   | Motivar y reconocer con correo, chat o llamada de agradecimiento   | Comité de Apoyo   |

|   |   |   |
|---|---|---|
|   | Aplicar una encuesta de evaluación del desempeño  | Comité de Apoyo                                   |
| Lograr el trabajo voluntario en la modalidad colectivo - individual - familiar en beneficio de la población, organizaciones e institución del distrito. | Diseñar la oferta de esta modalidad de voluntariado   | Comité de Apoyo / Junta Directiva / Colaboradores |
|   | Divulgar la oferta en los canales de comunicación propios   | Comité de Apoyo                                   |
|   | Vincular el perfil de los voluntarios inscritos a la oferta de voluntariado y hacerles llegar una invitación personal | Comité de Apoyo                                   |
|   | Calendarización de las actividades  | Comité de Apoyo                                   |
|   | Coordinar entre las partes la ejecución del voluntariado  | Comité de Apoyo                                   |
|   | Registro en base de datos horas ejecutadas por persona  | Comité de Apoyo                                   |
|   | Motivar y reconocer con correo, chat o llamada de agradecimiento  | Comité de Apoyo                                   |
|   | Evaluación del desempeño  | Comité Apoyo / Organizaciones                     |

Fuente. Elaboración propia

Con estos tres planes de acción anteriores ADILA encontrará el paso a paso para implementar el proyecto de voluntariado. Igualmente, para buscar su sostenibilidad, un factor importante, deberá ser muy disciplinada con la medición de sus procesos para lograr una gestión eficiente.

Por lo anterior, para estructurar y emprender el análisis de evaluación que requiere Voluntariado por La Asunción, se necesita tener claro los procesos que se realizan y los resultados que se esperan; esto le permitirá a los coordinadores tener claridad para evaluar el nivel de cumplimiento de las acciones o en su caso deben ser rectificadas. En este sentido, presentamos la siguiente tabla que muestra la teoría del programa de dicho proyecto:

Tabla 5.5  
Teoría del programa para Voluntariado por La Asunción

| Insumos                           | Actividades   | Productos  | Resultados   |   |  |
|-----------------------------------|---|--|--|---|--|
|                                   |   |  | Corto plazo  | Mediano plazo   | Largo plazo  |
| Comité de apoyo Voluntarios Salón | Presentación del programa a partes interesadas                | Número de voluntarios (personas, empresas, organizaciones)                           | Listado de personas interesadas  | Permanencia de organizaciones y personas involucradas                       | Una comunidad unida impulsando una agenda de desarrollo sostenible a través del aporte activo de los vecinos, empresas y organizaciones. |
|                                   |   |  | Listado de organizaciones interesadas                                    | Incremento de nuevos participantes  |  |
|                                   | Priorización de proyectos a atender a través del voluntariado | Número de necesidades sociales, ambientales y económicas a resolver por voluntariado | Ejecución de proyectos de acuerdo con su prioridad                       | Empresas comprometidas con realizar voluntariado en el distrito y con ADILA |  |
| Jornadas de voluntariado          | Número de jornadas al año                                     | Organización de jornadas de voluntariado en La Asunción                              | Atención a necesidades sociales, económicas y ambientales de La Asunción |   |  |

Fuente. Elaboración propia

Será importante para ADILA, contar con un sistema de indicadores para el monitoreo de la gestión de Voluntariado por La Asunción, ya que esa línea base le permitirá el análisis de la eficiencia del proyecto y la construcción de información relevante para hacer de la rendición de cuentas un factor sobresaliente del proyecto. En las tablas siguientes se establece el sistema de indicadores para el proyecto:

Tabla 5.6  
Sistema de indicadores de monitoreo para Voluntariado por La Asunción

| Nombre del indicador                  | Tipo de indicador | Descripción del indicador   | Quién lo produce     | A quién le comunica | Información que requiere   | Fuente de información                             | Forma de cálculo      | Regla de decisión                    | Dónde se almacena                              |
|---------------------------------------|-------------------|---|----------------------|---------------------|--|---|-----------------------|--------------------------------------|--|
| Listado de organizaciones interesadas | Actividad         | Detalle de organizaciones interesadas en Voluntariado por La Asunción | Comité organizador   | ADILA               | Nombre de organización, nombre de persona contacto, correo electrónico, número de teléfono, iniciativas de voluntariado realizadas, cantidad de voluntarios. | Formulario de inscripción de organizaciones       | N/A                   | Número de organizaciones interesadas | Respaldo en nube y equipo informático de ADILA |
| Listado de personas interesadas       | Actividad         | Detalle de personas interesadas en Voluntariado por La Asunción       | Comité organizador   | ADILA               | Nombre de la persona, contacto, correo electrónico, si ha hecho voluntariado, intereses de actividades para participar                                       | Formulario de inscripción de personas             | N/A                   | Número de personas interesadas       | Respaldo en nube y equipo informático de ADILA |
| Organización de proyectos de acuerdo  | Actividad         | Orden en que se realizan los proyectos de voluntariado                | ADILA<br>Voluntarios | Voluntarios         | Principales proyectos ambientales  | Matriz de Excel (Ver documento adjunto al correo) | Alto<br>Medio<br>Bajo |                                      | Respaldo en nube y equipo informático          |

| a su prioridad  |           | de acuerdo a la matriz para obtener las prioridades  | Organizaciones | Empresas participantes<br>Partes interesadas | Principales proyectos sociales<br>Principales proyectos económicos  |   |  |  | co de ADILA                                    |
|---|-----------|--|----------------|--|---|---|--|--|--|
| Organización de jornadas de voluntariado en La Asunción | Ejecución | Análisis de las jornadas de voluntariados realizadas | ADILA          | Voluntarios<br>Empresas participantes        | Cantidad de jornadas anuales<br>Cantidad de horas de voluntariado hechas<br>Número de personas participantes<br>Valoración de la jornada<br>Cantidad de jornada ambientales<br>Cantidad de jornadas sociales<br>Cantidad de jornadas económicas | Matrices de sistematización<br>Evaluación de voluntarios y empresas participantes | Promedio de 1 a 5 en la valoración de la jornada | Número de jornadas<br>Cantidad de horas<br>Cantidad de participantes | Respaldo en nube y equipo informático de ADILA |

|   |             |  |  |       |  |  |   |                           |  |
|---|-------------|--|--|-------|--|--|---|---------------------------|--|
|   |             |  |  |       | Cantidad de otras organizaciones que se benefician   |  |   |                           |  |
| Permanencia de organizaciones y personas involucradas | Impacto     | Participación reiterativa de organizaciones y personas en las jornadas de voluntariado | Comité de Voluntariado por La Asunción | ADILA | <p>Cantidad de personas que realizan de 1 a 3 voluntariados en un año</p> <p>Cantidad de personas que realizan voluntariado de 4 a 8 veces en un año</p> <p>Cantidad de personas que realizan voluntariado 9 veces o más en un año</p> | <p>Registro de jornadas</p> <p>Sistematización de jornadas</p> <p>Convenios de cooperación con organizaciones</p> <p>Reconocimiento/ Certificado a participantes</p> | N/A   | Número de participaciones | Respaldo en nube y equipo informático de ADILA |
| Incremento de nuevos participantes                    | Comparación | Identificación de las nuevas personas que se registran como voluntarios                | Comité organizador                     | ADILA | Cantidad de nuevas personas incorporadas trimestralmente   | Registro de voluntarios  | Comparación cantidad de voluntarios entre un trimestre y otro | Cantidad de voluntarios   | Respaldo en nube y equipo informático de ADILA |

|  |         |  |                    |                    |   |  |     |  |  |
|--|---------|--|--------------------|--------------------|---|--|-----|--|--|
| Empresas comprometidas con involucrarse en Voluntariado por La Asunción  | Impacto | Participación de diversas formas por parte de las empresas en el voluntariado                      | Comité organizador | ADILA              | Cantidad de patrocinios empresariales<br><br>Monto económico ahorrado a través de patrocinios<br><br>Cantidad de empresas participantes en jornadas de voluntariado | Registro y sistematización<br><br>Convenios firmados | N/A | Número de participaciones<br><br>Patrocinios brindados | Respaldo en nube y equipo informático de ADILA |
| Atención a necesidades sociales, económicas y ambientales de La Asunción | Impacto | Necesidades económicas, ambientales y sociales resueltas a través del Voluntariado por La Asunción | Comité Organizador | Partes interesadas | Lista de proyectos para resolver  | Priorización de proyectos                            | N/A |  | Respaldo en nube y equipo informático de ADILA |

Fuente. Elaboración propia

Con esta estructura establecida, se podrá monitorear la gestión de Voluntariado por La Asunción, de manera que permita reajustar o adaptar estrategias en la medida que se pone en práctica el programa.

Posterior a esto, se procede a diseñar un manual de voluntariado que incluya los pasos principales para la implementación de los proyectos de voluntariado. La estructura se basa en el modelo creado por Holcim (2015) Manual de Voluntariado. Juntos por las comunidades.

## **Manual Voluntariado por La Asunción**

### *Conceptos claves del programa*

Todos los días vemos como algunos aspectos de nuestra comunidad se pierden o deterioran y normalmente esperamos que alguna institución u organización se haga cargo. Pensamos que no tenemos posibilidades de participar, aunque ese problema afecte mi barrio o mi hogar directamente. Esto no significa que hemos dejado de ser solidarios, simplemente no hemos encontrado una forma de participar ajustada a nuestras expectativas.

Ahora eso puede empezar a ser diferente, la comunidad de La Asunción valorará cada hora que usted quiera compartir en el desarrollo de la comunidad, ya que le brindamos opciones de proyectos para que usted pueda compartir sus habilidades en beneficio de sus vecinos u organizaciones aledañas a su zona de influencia. Y si quiere hacerlo con su familia, ¡También es posible!

En Voluntariado por La Asunción organizamos jornadas de voluntariado colectivo, individual o familiar, e incluso en cooperación con el voluntariado corporativo de las empresas de la comunidad.

Nuestro propósito es que si usted quiere hacerlo, lo pueda hacer.

### *El perfil del voluntario*

Los voluntarios serán principalmente vecinos de la comunidad, teniendo posibilidad de participar personas que vengan de otros lugares también. No existe límite de edad, condición o ningún tipo de discriminación para recibir el valor del aporte de quién desee

colaborar. También estará integrado por todos aquellos voluntarios que participan en los programas corporativos de las empresas de la comunidad y zonas aledañas.

El motor que moverá esta mano de obra solidaria será el interés de hacer de La Asunción, un lugar que brinde mayor bienestar a sus habitantes y al medio ambiente.

Los voluntarios deciden cómo quieren realizar su participación, habrá un pleno respeto a la decisión individual, serán libres de escoger el tema, la cantidad de tiempo, el horario y el tipo de voluntariado, ya sea individual, colectivo o familiar. Siempre ajustada su elección a la oferta de proyectos de voluntariado que se ofrece desde Voluntariado por La Asunción.

### Valores

- Trabajo en Equipo, somos una organización donde multiplicamos el esfuerzo individual y colectivo para el bienestar de la comunidad.
- Espíritu de Servicio, nos mueve la acción y la necesidad de ayudar y cambiar la realidad presente y futura.
- Creatividad e Innovación, estimulamos la creación de nuevas ideas para mantener una gestión eficiente.
- Orientación a objetivos, claridad en las metas para aumentar nuestra capacidad de persistir ante los retos.
- Compromiso, creemos e impulsamos acciones para el desarrollo sostenible de la comunidad.

### Beneficios

Los proyectos que desarrolla Voluntariado por La Asunción le ofrecen a los vecinos, empresas y organizaciones un sistema organizado, eficiente y flexible para unir y multiplicar esfuerzos para mejorar el medio ambiente y la calidad de vida de los habitantes de La Asunción.

### Ejes de trabajo

En la Asociación de Desarrollo de La Asunción (ADILA) el proyecto Voluntariado por La Asunción se enmarca en la Estrategia de Sostenibilidad, el cual es

coordinado y gestionado por un Comité de Apoyo integrado por miembros de la Junta Directiva, organizaciones de la comunidad y representantes del sector empresarial.

Los miembros de este Comité tienen a cargo la planificación de las actividades, la consecución de aliados para la ejecución de los proyectos, la convocatoria de los voluntarios, la logística, el análisis de seguridad ocupacional de las tareas; así como la ejecución en el campo, la evaluación y el reporte.

#### Objetivos del programa

- Promover la participación activa de la ciudadanía en los asuntos públicos de la comunidad.
- Aumentar el compromiso y el interés con el desarrollo sostenible.
- Potenciar los esfuerzos de los diferentes actores de la comunidad para la solución de problemas comunes.
- Brindar a las empresas una oportunidad para vincularse directamente con la comunidad a la que pertenecen.

#### Diseño del programa de voluntariado

Etapa I – Planificación. Para iniciar el diseño del programa de Voluntariado por La Asunción es necesario planificar los proyectos que se van a implementar, evaluando las prioridades de proyectos establecidas por la organización, alineadas a la Estrategia de Sostenibilidad de ADILA, pero también valorando las propuestas de organizaciones y voluntarios para ver la factibilidad de incorporarlas al programa.

Para la realización de proyectos en conjunto con voluntariado corporativo se deben alinear los proyectos seleccionados con los ejes de trabajo de las empresas, a fin de optimizar la oferta de valor hacia ese sector. Ya con esto definido se termina de confeccionar la propuesta de voluntariado para elaborar un plan de acción con cronograma, los recursos materiales y humanos que se necesitan. Incluyendo en esta etapa la elaboración del plan de comunicación.

Etapa II – Implementación. En esa etapa se realiza la labor directa con los voluntarios, las empresas y organizaciones aliadas. Se define la forma de convocar a los voluntarios, la conformación de los equipos de trabajo, la coordinación con los

involucrados en las jornadas y los beneficiarios; también se definen claramente las tareas y logística de los proyectos.

Etapa III – Reporte. Se ingresan los datos de los indicadores de monitoreo, se divulgan los resultados y se elaboran los informes.

#### Etapa de planificación

Toda iniciativa requerirá de un análisis con respecto al alcance, el contexto en que se vaya a desarrollar (recursos, tiempo, lugar, cantidad de voluntarios que requiere).

A la hora de planificar siempre será un requisito, estudiar las propuestas nuevas haciendo uso de la matriz de priorización, con el fin de someter la idea a los criterios establecidos para definir la viabilidad y capacidad de gestión que tiene la propuesta. Junto a este filtro es importante preguntarse ¿cuál es el objetivo que deseamos alcanzar con este proyecto?, ¿por qué hacemos esta y no otra acción?, ¿es el mejor momento para realizarlo?, ¿quiénes van a participar?, ¿quiénes se benefician?, ¿tenemos los recursos necesarios? ¿cuáles son los beneficios para La Asunción?.

Con este análisis el Comité de Apoyo sabrá si la propuesta es viable, si tiene capacidad de gestionarla y qué alianzas necesitará; así como el tipo y cantidad de voluntarios que requiere para su implementación.

Una vez definido el proyecto, y si es en beneficio de una organización, institución o en alianza con una empresa se deben acordar los objetivos mutuos, la división de tareas y los aportes de las partes. Es importante que esto quede plasmado por escrito y para el caso de las empresas, es conveniente la firma de un convenio.

Si el voluntariado es individual, aplica el mismo proceso y debe llenarse un formulario en donde se le indique al voluntario detalles sobre el objetivo esperado del voluntariado, las normas y principios éticos en su implementación; así como ser informado que dicha actividad será evaluada por los beneficiarios y la organización.

Cada proyecto de voluntariado deberá llevar el registro de los indicadores de medición establecidos en la organización, y es responsabilidad del Comité de Apoyo mantenerlos actualizados. En el caso de las organizaciones, instituciones y empresas se debe mantener listas actualizadas y una ficha descriptiva con el registro de los proyectos implementados conjuntamente.

¿Hasta donde llega el alcance del aporte que puede brindar Voluntariado por La Asunción a una organización o en la atención a una problemática?; ese cuestionamiento debe realizarse con el fin de evaluar si los objetivos se están cumpliendo, por eso es importante preguntarse ¿es necesario continuar atendiendo ese tema/organización o ya se cumplieron los objetivos?, ¿se debe modificar la propuesta porque la situación cambió? ¿hay nuevas temas/organizaciones para incluir en el programa?, ¿sigue el tema/organización alineado con la Estrategia de Sostenibilidad de ADILA? ¿siguen siendo útiles los aportes de Voluntariado por La Asunción para ese tema/organización?

El Comité de apoyo debe mantener el diálogo y la comunicación permanente con todos los actores y aliados del programa, con el fin de visualizar el avance o retroceso de sus iniciativas; permitiéndole realizar los ajustes necesarios para mantener su oferta de valor.

#### Diseño de las actividades

Entre los aspectos que deben ser considerados a la hora de implementar el voluntariado están:

#### Descripción de la actividad

Conocer en detalle las tareas que se realizarán es importante, pero es fundamental que todos los involucrados entiendan el problema que se quiere resolver, la situación que se desea cambiar. Este factor sensibiliza y es clave para lograr movilizar a las personas y para que cada involucrado entienda el aporte que desde su individualidad hará en la solución de un problema común. Por lo tanto, en todo proyecto se debe realizar una breve descripción del objetivo que se debe alcanzar y cómo cada tarea aporta en la consecución de dicho propósito.

#### Recursos materiales

El tema de los recursos materiales variará dependiendo del tipo de actividad a realizar, en algunos casos no serán necesarios ya que el aporte será en conocimientos o experiencia, pero esos mismos voluntarios u otros desarrollarán actividades relacionadas con infraestructura, limpieza o mejoramiento de un lugar. Cuando estas actividades sean de tipo manual se deberán conformar equipos de trabajo con un líder en cada uno que se encargará de orientar cómo realizar las labores de manera segura, y donde organizará al equipo voluntario de ese día y dará las instrucciones y el reparto del material para que los voluntarios puedan desarrollar su trabajo.

### Recursos financieros

A la hora de planificar los proyectos de voluntariado es importante realizar la estimación de recursos económicos que se necesitan, conocer de qué se dispone y también identificar aliados para el financiamiento del faltante.

### Recursos humanos

El recurso humano es el activo principal de la organización, representan la identidad del programa, sin ellos nada puede implementarse, por eso contar con personas dispuestas a participar con sus conocimientos, experiencia y esfuerzo en beneficio de su propia comunidad es un tema primordial. El ambiente donde los voluntarios se relacionan con la organización debe darse en un clima amigable, organizado y en el que se valora el aporte de cada participante. Todo voluntario debe recibir el curso de inducción de Voluntariado por La Asunción de manera presencial o e-learning a través de la página web de la organización con el fin de capacitarse en los principios éticos, normas y la cultura de valores de la organización.

### Tiempos

En el cronograma de trabajo se debe considerar el tiempo que cada iniciativa ocupará y la duración de cada actividad, para que estén ajustadas a la disponibilidad de los voluntarios, de las organizaciones, empresas y que tome en cuenta el clima; así como fechas especiales y feriados. La calendarización debe ser alineada a la capacidad de gestión de la organización.

### Plan de comunicación

El plan de comunicación de un proyecto de voluntariado debe realizarse siempre bajo el uso adecuado de la identidad de marca Voluntariado por La Asunción.

En los contenidos siempre deberá estar presente el objetivo del proyecto, el resultado esperado, el cronograma de actividades, los grupos involucrados. Esta información deberá diseñarse de manera atractiva, accesible e informarse a través de los medios de comunicación de la organización y enviarse a los medios de comunicación locales.

### Etapa de implementación

#### Convocatoria y reuniones informativas

Este momento es uno de los más importantes en la gestión de Voluntariado por La Asunción, para cada uno de los proyectos de voluntariado se debe confeccionar una descripción de perfiles en los que se detalle las aptitudes y los conocimientos que debe tener un voluntario para participar en dicho proyecto. A esto, se debe incluir si es necesario alguna profesión en particular si se trata de voluntariado profesional, también la disponibilidad de horario que se requiere, si es necesario contar con experiencia específica. Para lograr empatar las necesidades con la oferta, es importante que en la inscripción de voluntarios se detalle todos estos datos, como lo muestra el siguiente formulario.

Tabla 5.7  
Ficha de inscripción a Voluntariado por La Asunción

| <b>Programa de Voluntariado por La Asunción</b>                           |                 |                                       |                    |
|---|-----------------|---------------------------------------|--------------------|
| Nombre completo:  |                 |                                       |                    |
| Edad:   | Teléfono:       | Correo electrónico:                   |                    |
| Nombre en Facebook:   |                 |                                       |                    |
| Dirección exacta:   |                 |                                       |                    |
| Profesión u oficio:   |                 |                                       |                    |
| Hobbies/Pasatiempos:  |                 |                                       |                    |
| ¿Has sido voluntario?   | Si              | No                                    |                    |
| ¿En qué organización?   |                 |                                       |                    |
| ¿Qué tipo de tareas realizó?  |                 |                                       |                    |
| ¿Qué tarea le interesa más para trabajar en voluntariado por La Asunción? |                 |                                       |                    |
| Marque con 1 la opción le más le interese y con 2 la opción alternativa   |                 |                                       |                    |
| _____ Infraestructura   | _____ Ambiente  | _____ Capacitación                    |                    |
| ¿Estaría interesado en participar como voluntario profesional?            |                 |                                       |                    |
|   |                 | Si                                    | No                 |
| Como voluntario profesional ¿cuál modalidad prefiere?                     | _____ Capacitar | _____ Ofrecer servicios profesionales |                    |
| ¿En qué formato de voluntariado prefiere participar?                      |                 |                                       |                    |
| (puede marcar varias opciones)  |                 |                                       |                    |
| Individual  | Colectivo       | Familiar                              | Junto con empresas |
| ¿Qué cantidad de horas puede dedicar para el voluntariado?                |                 |                                       |                    |

Fuente. Elaboración propia

### Conformación de grupos de voluntarios

La información recolectada a partir de las inscripciones permitirá al Comité de apoyo, la conformación de los grupos de trabajo. Para esta labor es importante considerar las capacidades y habilidades de los voluntarios, la disponibilidad de horario y el formato seleccionado de trabajo. Según el tipo de voluntariado, también se tomará en cuenta la profesión y su disponibilidad para impartir capacitaciones o asesorías profesionales.

Cuando se tenga claro las necesidades de recursos humanos para proyectos de voluntariado profesional, se debe convocar a una reunión con el fin de acordar la forma de colaboración y detalles del proceso. Sobre esta reunión se guardará una minuta que servirá después en el caso, de que deban realizarse ajustes. Si las jornadas de voluntariado son de tipo colectivo se enviará por los medios disponibles información sobre las tareas a realizar y los beneficiarios. De existir, en este espacio se brindará información sobre las normas de la organización a través de la cuál se implementará el voluntariado o aquellas regulaciones propias de un voluntariado corporativo.

### Actividad en campo

Al iniciar las labores de voluntariado en campo, se tomarán unos minutos iniciales para dar un mensaje e se repasen los objetivos, tareas a realizar o información sobre la organización que reciba el voluntariado. Si es en conjunto con un voluntariado corporativo, se incluirá en la introducción una breve descripción de la empresa y la importancia del trabajo colaborativo. Importante repasar las normas de seguridad que deben respetarse para evitar accidentes.

Para dar inicio a la jornada se distribuyen las tareas por equipos de trabajo, se reparten las herramientas y se inicia el trabajo. Es importante que los líderes de la jornada circulen por los diferentes equipos, motivando a los voluntarios y documentando con fotografías o video las labores.

Una vez finalizadas las obras, es importante hacer un cierre de agradecimiento y brindar espacio para escuchar las voces de los voluntarios y la experiencia vivida.

En los proyectos en los que el voluntariado sea individual o profesional, se aplica el mismo procedimiento, sólo que el seguimiento debe ser personalizado por un miembro del Comité de apoyo.

### Etapa de reporte y exposición de resultados

#### Cierre de la jornada

Cuando termina una jornada de voluntariado se debe comunicar lo más pronto posible los resultados obtenidos de manera masiva, ya sea través de las redes, página web, grupo de WhatsApp de la organización y con envíos informativos a los medios de comunicación locales. Los contenidos deben incluir la cantidad de voluntarios que participaron, el destinatario del voluntariado, ya sea una organización, un barrio, una persona o todo el distrito, las actividades que se llevaron a cabo, las horas invertidas para hacerlo, la inversión realizada y siempre acompañarlo de fotografías o videos si se puede.

#### Registro de indicadores de monitoreo y elaboración de informe

Como todas las actividades de Voluntariado por La Asunción se debe llevar un registro detallado de los indicadores ya planteados por la organización; con estos datos se elabora un documento que informe los principales logros, datos, testimonios. Dicho informe se presentará a ADILA, a la empresa que colaboró, ya sea con voluntariado o patrocinio y al beneficiario.

El desarrollo territorial de La Asunción de Belén debe nacer de la participación activa de todos los miembros del distrito; vecinos, organizaciones y empresas conscientes de poder realizar acciones positivas grandes y pequeñas pero con un objetivo claro, la consecución de una comunidad más sostenible.

Voluntariado por La Asunción pretende ofrecer una oportunidad a los vecinos, empresas y organizaciones para articular esfuerzos que faciliten y motiven la participación ciudadana y el descubrimiento de nuevos liderazgos.

Con el material desarrollado en este capítulo ADILA cuenta con las herramientas, estrategias y directrices para buscar la sostenibilidad del programa Voluntariado por La Asunción y la suya propia, mejorando con esto el alcance y el impacto de su gestión, y así promover el involucramiento de la ciudadanía en su propio desarrollo y el mejoramiento de los vínculos de la asociación con el sector privado de la comunidad. Una sinergia entusiasta de cara a los desafíos de ésta y las futuras generaciones.



## **CAPÍTULO VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

A continuación se detallan las conclusiones y recomendaciones que surgieron a partir de la realización del trabajo de investigación.

#### **CONCLUSIONES**

La Asunción de Belén es una comunidad que tiene las condiciones idóneas para implementar un proyecto que unifique voluntades en torno al desarrollo territorial sostenible al contar con una organización comunal sobresaliente, un sector empresarial grande y pujante, indicadores sociales con gran potencial e instituciones locales ejemplares.

ADILA es una asociación de desarrollo comunal, que desea evolucionar hacia la sostenibilidad y contar con más oportunidades de desarrollo, tanto para la organización como para el distrito, de la mano de la participación ciudadana. El programa Voluntariado por La Asunción es un medio que le permite fortalecer estos objetivos y liderazgo a través del trabajo colaborativo.

Existen iniciativas desde el gobierno local, empresas, organizaciones y vecinos que buscan resolver necesidades ambientales, sociales y económicas de La Asunción, sin embargo, se realizan de manera aislada. Mediante Voluntariado por La Asunción, ADILA podrá unir esfuerzos, realizar alianzas entre dos o más organizaciones, de manera que estos esfuerzos que hoy son aislados se unan y generen mayor impacto, potenciando el desarrollo territorial.

El voluntariado se presenta como una herramienta que potencia el trabajo de las empresas en las comunidades, y es de su interés poder ejecutarlo en el distrito donde operan, por lo que Voluntariado por La Asunción, puede dar respuesta a este interés y consecuentemente que el impacto en la comunidad sea mayor y positivo.

Voluntariado por La Asunción necesita realizar la priorización de los proyectos de la mano, con orden y estructura, de manera que combine la parte emotiva de lo que desean las partes interesadas, y a la vez incorpore el análisis crítico de su viabilidad y

capacidad de gestión, de manera que realmente pueda apostar por el alineamiento a la Estrategia de sostenibilidad de ADILA y a la generación de impactos positivos en la sociedad.

El desarrollo territorial es un elemento fundamental en todo cantón o distrito para su evolución, y esto implica la participación ciudadana, Considerado hoy en día, uno de los principales retos para muchos territorios. Por tanto, generar programas o iniciativas que incentiven este tema se torna fundamental para la sostenibilidad, de manera que los habitantes fortalezcan el sentido de pertenencia y asuman también su responsabilidad individual.

El manual representa una guía para la ejecución de Voluntariado por La Asunción, con el fin que el proyecto pueda ser sostenible y permita valorar su evolución midiendo los resultados obtenidos y haciendo los ajustes necesarios para su permanencia.

Los contenidos del manual ofrecen los pasos, estrategia e indicadores necesarios para ser usado por parte de ADILA, así como otras organizaciones que deseen realizar el proyecto dentro de su comunidad, ya que por sus características puede ser replicado y adaptado a diferentes contextos existentes.

La comunicación y divulgación del programa y resultados es un elemento fundamental en Voluntariado por La Asunción, ya que es una herramienta indispensable para su crecimiento, también para generar más aliados y fortalecer la credibilidad en el mismo.

Voluntariado por La Asunción es un proyecto innovador, ya que le permite a las personas, empresas y organizaciones incorporarse según sus capacidades, disponibilidad e intereses, brindando gran flexibilidad para recibir el aporte de los voluntarios.

ADILA, como asociación de desarrollo ha asumido el compromiso de ser la gestora de este esquema de voluntariado, una oportunidad para abrir sus fronteras, multiplicar su alcance y fortalecer sus alianzas. Una apuesta coherente a su propia sostenibilidad tanto, en la atención de sus temas materiales económicos, sociales y ambientales, pero

sobre todo iniciar este movimiento que le permitirá crecer y llevar mayor bienestar a los habitantes del distrito de La Asunción de Belén. Convirtiéndose; a la vez en modelo para otras asociaciones comunales.

## **RECOMENDACIONES**

Validar con partes interesadas el proyecto y la ejecución de las actividades a realizar, de manera que cuente con una construcción y ejecución participativa, pero con el liderazgo de una organización que permita brindarle la sostenibilidad al mismo.

Asignar a una persona de ADILA para que lidere el proyecto de Voluntariado por La Asunción, de manera que sea quien pueda coordinar el trabajo del Comité de apoyo para presentarlo y articularlo entre todas las organizaciones y personas que deseen participar.

Potenciar y fortalecer la unión entre ADILA y las empresas y organizaciones de la comunidad por medio del voluntariado, para multiplicar el impacto de acciones positivas en favor de la comunidad.

Organizar actividades para promover el programa de Voluntariado por La Asunción, de manera que mayor cantidad de personas se involucren y matriculen como voluntarios, y esto permita a ADILA conocer los intereses de las personas e inventariar los posibles aportes de cada uno.

Compartir y divulgar los resultados obtenidos y avances que se realicen en Voluntariado por La Asunción, ya que es importante comunicar y rendir cuentas del impacto del proyecto en el distrito.

Contar con listas actualizadas de voluntarios e interesados en el programa, tanto de empresas, organizaciones como personas, de manera que también permita reconocer los intereses o iniciativas en los que desean participar y mantener contacto cercano con los mismo.

Contar con una estrategia de comunicación para divulgar el proyecto y los resultados obtenidos de manera accesible para todas las personas, y así puedan conocer el impacto y alcance de Voluntariado por La Asunción por un medio de fácil acceso.

Registrar, medir y evaluar desde el principio el Proyecto Voluntariado por La Asunción, de manera que pueda ir evolucionando durante el mismo proceso, y a la vez funcione como modelo para otras asociaciones de desarrollo.

# ANEXOS

## ANEXO 1. ENTREVISTA A EMPRESARIOS

Nombre del entrevistado:

Puesto:

Nombre de la empresa:

Dirección:

Encuestador:

Fecha:

Somos estudiantes de la Maestría en Responsabilidad Social y Sostenibilidad de la Universidad Nacional. Nos encontramos realizando una investigación para la práctica aplicada de graduación, cuyo objetivo es diseñar una estructura organizativa para la operación desde ADILA del Programa Voluntariado por La Asunción donde se vincule la ciudadanía, empresas y otras organizaciones e instituciones de la comunidad para la promoción del desarrollo territorial a través de la responsabilidad social.

La información suministrada será utilizada en el marco de la investigación. Le agradecemos el tiempo dedicado, sus aportes son muy valiosos.

Objetivo: Identificar iniciativas y programas de voluntariado y responsabilidad social con las que cuentan organizaciones ubicadas en el cantón de Belén.

1. ¿Cuáles son las iniciativas o programas vinculados a RS con los que cuenta la organización?
2. ¿Han realizado algún programa de RS con ADILA, u otra ONG o en la comunidad de La Asunción de Belén? Mencione cuáles
3. ¿Qué tipo de proyectos han desarrollado con su Voluntariado Corporativo?
4. ¿Quién coordina en la empresa el Voluntariado Corporativo?
5. ¿Qué número de personas participan en el Voluntariado Corporativo?
6. ¿Con qué periodicidad se realiza el Voluntariado Corporativo?

7. ¿En qué horario se realiza el Voluntariado Corporativo?
  
8. ¿A su criterio, cuáles necesidades o problemáticas que enfrenta la comunidad de La Asunción de Belén podrían atenderse a través del voluntariado?
  
9. ¿Conoce el Plan Cantonal de desarrollo humano local del cantón de Belén 2013-2022?
  
10. ¿Estaría interesado en realizar jornadas de voluntariado a través de ADILA y en beneficio de la comunidad, ONG's e instituciones de La Asunción?

**Constructo**

| Variable                       | Indicador  | Métrica  | Pregunta   |
|--------------------------------|--|--|--|
| <b>Cuestionario a empresas</b> |  |  |  |
| Programas de RS                | Programas  | Cantidad de programas ambientales, sociales y económicos<br><br>Enfoque de los programas                     | ¿Cuáles son las iniciativas o programas vinculados a RS con los que cuenta la organización?  |
| Voluntariado Empresarial       | Voluntariado<br><br>Horario de los voluntariados<br><br>Organización de jornadas | Cantidad de voluntariados anuales<br>Días de voluntariado<br><br>Organizador(es) de jornadas de voluntariado | ¿Qué tipo de proyectos han desarrollado con su Voluntariado Corporativo?<br>¿Quién coordina en la empresa el Voluntariado Corporativo?<br>¿Qué número de personas participan en el Voluntariado Corporativo?<br>¿Con qué periodicidad se realiza el Voluntariado Corporativo?<br>¿En qué horario se realiza el Voluntariado Corporativo?<br>¿Estaría interesado en realizar jornadas de voluntariado a través de ADILA y en beneficio de la comunidad, ONG's e |

|                          |  |  |   |
|--------------------------|--|--|---|
|                          |  |  | instituciones de La Asunción?   |
| Alianza con la Comunidad | Proyectos colaborativos<br><br>Necesidades comunales mencionadas | Cantidad de proyectos en alianza<br><br>Tipo de necesidad (económica, ambiental, social) | ¿Han realizado algún programa de RS con ADILA, u otra ONG o en la comunidad de La Asunción de Belén? Mencione cuáles<br>¿A su criterio, cuáles necesidades o problemáticas que enfrenta la comunidad de La Asunción de Belén podrían atenderse a través del voluntariado?<br>¿Conoce el Plan Cantonal de desarrollo humano local del cantón de Belén 2013-2022? |

## ANEXO 2. ENTREVISTA A ORGANIZACIONES

### CUESTIONARIO PARA ONG'S E INSTITUCIONES

|                            |                    |
|----------------------------|--------------------|
| Nombre del entrevistado:   | Puesto:            |
| Nombre de la organización: | Encuestador:       |
| Fecha:                     | Dirección empresa: |

Somos estudiantes de la Maestría en Responsabilidad Social y Sostenibilidad de la Universidad Nacional. Nos encontramos realizando una investigación para la práctica aplicada de graduación, cuyo objetivo es diseñar una estructura organizativa para la operación desde ADILA del Programa Voluntariado por La Asunción donde se vincule la ciudadanía, empresas y otras organizaciones e instituciones de la comunidad para la promoción del desarrollo territorial a través de la responsabilidad social.

La información suministrada será utilizada en el marco de la investigación. Le agradecemos el tiempo dedicado, sus aportes son muy valiosos.

Objetivo: Identificar iniciativas y programas de voluntariado y responsabilidad social con las que cuentan organizaciones no gubernamentales ubicadas en el cantón de Belén.

1. ¿Qué proyectos están impulsando ustedes desde su organización?
2. Desde su punto de vista ¿Cuáles son las necesidades o problemáticas que enfrenta el distrito de La Asunción que podrían atenderse con Voluntariado?
3. ¿Esta organización cuenta con vecinos que voluntariamente colaboran? Cuántas personas participan?
4. ¿Han realizado proyectos en alianza con Empresas o la Asociación de Desarrollo? Mencione cuáles.
5. ¿Estaría interesado en participar en jornadas de voluntariado a través de ADILA y en beneficio de la comunidad, ONG's e instituciones de La Asunción?

### Constructo

| Variable                 | Indicador  | Métrica  | Pregunta  |
|--------------------------|--|--|---|
| <b>Cuestionario ONG</b>  |  |  |   |
| Programas de RS          | Cantidad de programas                                | Cantidad de programas ambientales, sociales y económicos<br><br>Enfoque de los programas                                   | ¿Qué proyectos están impulsando ustedes desde su organización?  |
| Voluntariado Empresarial | Voluntariado<br><br>Horario de los voluntariados     | Cantidad de personas en el voluntariado<br><br>Días en qué realizan voluntariado<br><br>Participación de líderes comunales | ¿Esta organización cuenta con vecinos que voluntariamente colaboran? ¿Cuántas personas participan?<br>¿Estaría interesado en participar en jornadas de voluntariado a través de ADILA y en beneficio de la comunidad, ONG's e instituciones de La Asunción? |
| Alianza con la comunidad | Proyectos colaborativos<br><br>Necesidades comunales | Cantidad de proyectos en alianza<br><br>Tipo de necesidad (económica, ambiental, social)                                   | ¿Han realizado proyectos en alianza con Empresas o la Asociación de Desarrollo? Mencione cuáles.  |

### **ANEXO 3. GRUPO FOCAL**

**Objetivo:** Hacer una consulta a partes interesadas de ADILA para la priorización de proyectos a realizar mediante Voluntariado por La Asunción.

#### Actividades

1. Presentación de estrategia de sostenibilidad de ADILA y Voluntariado por La Asunción.
2. Dividir los participantes en 3 grupos de trabajo
3. Mostrar 3 papeles con las necesidades económicas, sociales y ambientales identificadas por el Plan Cantonal, Empresas y entrevistas con la Municipalidad y algunas ONG's
4. Se solicita a cada grupo identificar nuevos proyectos que se podrían realizar a través de Voluntariado por La Asunción basándose en estos criterios:
  - Que no requiera presupuesto o éste sea muy bajo; o primero recaudar fondos
  - Que pueda ser realizado con voluntariado (no olvidar el voluntariado profesional)
  - Pensar en ideas que aporten al desarrollo económico, social y ambiental
  - No requieran para su realización trámites burocráticos complicados
5. Se hace un repaso de todas las necesidades establecidas por todas las partes.
6. Los participantes deberán escoger y por ende priorizar los 3 proyectos que consideren más importantes de acuerdo en cada dimensión (Social, ambiental, económica).
7. Al final del taller pediremos una retroalimentación de VxLA
  - ¿Qué aspectos consideran fundamentales para el funcionamiento y sostenibilidad de VxLA?
  - ¿Qué debilidades y fortalezas ven?
  - ¿Les interesaría participar?
8. Para el cierre hacemos la rifa y damos las gracias a ADILA, que sin ellos no habríamos podido hacer el trabajo y a los asistentes por todos los aportes.

#### ANEXO 4. Matriz de Priorización

|    | Proyectos  | Necesidad Presupuesto | Estrategia Sostenibilidad | Imagen y Reputación | Partes Interesadas | Necesidad de Permisos |
|----|--|-----------------------|---------------------------|---------------------|--------------------|-----------------------|
| 1  | Embellecimiento de zonas verdes en las aceras con plantas ornamentales               | Alto                  | Existe                    | Mucho               | Mucho              | Si                    |
| 2  | Capacitación sobre reciclaje   | Bajo                  | Existe                    | Mucho               | Mucho              | No                    |
| 3  | Limpieza y mejora de parques   | Mediano               | Existe                    | Mucho               | Mucho              | Si                    |
| 4  | Limpieza de cuencas y protección de mantos acuíferos                                 | Mediano               | Existe                    | Mucho               | Mucho              | No                    |
| 5  | Talleres sobre reutilización de llantas  | Bajo                  | Existe                    | Mucho               | Medio              | No                    |
| 6  | Recuperar y fortalecer las zonas naturales   | Alto                  | Existe                    | Mucho               | Medio              | Si                    |
| 7  | Capacitación consumo sostenible en hogares   | Bajo                  | Existe                    | Mucho               | Medio              | No                    |
| 8  | Educación ambiental  | Bajo                  | Existe                    | Mucho               | Mucho              | No                    |
| 9  | Creación de Viveros municipales  | Alto                  | Existe                    | Mucho               | Mucho              | Si                    |
| 10 | Reforestación  | Alto                  | Existe                    | Mucho               | Mucho              | Si                    |
| 11 | Programa de renovación urbana del distrito   | Alto                  | Existe                    | Mucho               | Medio              | Si                    |
| 12 | Barrera viva rompevientos en sector de la autopista General Cañas                    | Alto                  | Existe                    | Mucho               | Poco               | Si                    |
| 13 | Proyecto para el liderazgo juvenil   | Mediano               | Existe                    | Mucho               | Mucho              | No                    |
| 14 | Asistir a adultos mayores (acompañando / enseñarles a manejar celular y computadora) | Mediano               | Existe                    | Mucho               | Mucho              | No                    |
| 15 | Rescate de identidad del distrito (Campeonato de barrios)                            | Mediano               | Existe                    | Mucho               | Mucho              | Si                    |

|    |  |         |           |       |       |    |
|----|--|---------|-----------|-------|-------|----|
| 16 | Apoyo a familias en pobreza  | Alto    | Existe    | Mucho | Mucho | No |
| 17 | Prevención de la drogadicción  | Mediano | Existe    | Mucho | Mucho | No |
| 18 | Crear Concejo Social   | Bajo    | Existe    | Mucho | Poco  | Si |
| 19 | Proyecto de nutrición y alimentación saludable                                   | Bajo    | Existe    | Mucho | Mucho | No |
| 20 | Capacitación sobre seguridad vial  | Bajo    | Existe    | Mucho | Mucho | No |
| 21 | Vivencia de valores espirituales   | Bajo    | No Existe | Medio | Medio | No |
| 22 | Impartir prueba de manejo teórico y práctico                                     | Mediano | Existe    | Mucho | Medio | Si |
| 23 | Apoyo en logística para proyectos culturales, comunales, deportivos, entre otros | Bajo    | Existe    | Mucho | Medio | No |
| 24 | Capacitación sobre presupuesto familiar  | Bajo    | Existe    | Mucho | Medio | No |
| 25 | Capacitación uso adecuado de máquinas de ejercicios del parque                   | Bajo    | Existe    | Mucho | Medio | No |
| 26 | Grupo de senderismo y caminatas  | Bajo    | Existe    | Mucho | Medio | No |
| 27 | Barrios organizados en seguridad ciudadana                                       | Bajo    | Existe    | Mucho | Medio | No |
| 28 | Mejoramiento infraestructura en escuela y EBAIS                                  | Alto    | Existe    | Mucho | Medio | Si |
| 29 | Programa de recreación en deportes alternativos                                  | Alto    | Existe    | Mucho | Poco  | Si |
| 30 | Capacitación en gestión, diseño e implementación de proyectos comunitarios       | Bajo    | Existe    | Mucho | Medio | No |
| 31 | Construcción anfiteatro ecológico en el parque "Los Mamines"                     | Alto    | Existe    | Mucho | Medio | Si |
| 32 | Capacitación en emprendedurismo para adultos mayores y jóvenes                   | Bajo    | Existe    | Mucho | Mucho | No |

|    |  |         |        |       |       |    |
|----|--|---------|--------|-------|-------|----|
| 33 | Capacitación a jóvenes sobre orientación vocacional y herramientas para el empleo                    | Bajo    | Existe | Mucho | Mucho | No |
| 34 | Restauración infraestructura pública (pintura barandas viales, mejorar pasamanos, señalamiento vial) | Mediano | Existe | Mucho | Medio | No |
| 35 | Organización de tope anual   | Alto    | Existe | Mucho | Medio | Si |
| 36 | Utilización de espacios públicos para eventos  | Mediano | Existe | Mucho | Poco  | Si |
| 37 | Crear Fondo Turístico con el aporte económico de los hoteles   | Alto    | Existe | Mucho | Poco  | Si |
| 38 | Capacitación en manejo de presupuesto para líderes comunales   | Bajo    | Existe | Mucho | Medio | No |
| 39 | Campañas para consecución de fondos para nuevos proyectos comunales                                  | Bajo    | Existe | Mucho | Mucho | No |
| 40 | Organizar Bingo Primero de enero   | Mediano | Existe | Mucho | Poco  | Si |
| 41 | Realizar mercadito ecológico con emprendedores de productos orgánicos y naturales                    | Bajo    | Existe | Mucho | Medio | No |
| 42 | Capacitación y sensibilización para la contratación de personas con discapacidad                     | Bajo    | Existe | Mucho | Medio | No |

|    | Proyectos  | Alcance | Capacidad de gestión | Alianza Voluntariado Corporativo | Grupos vulnerables |
|----|--|---------|----------------------|----------------------------------|--------------------|
| 1  | Embellecimiento de zonas verdes en las aceras con plantas ornamentales               | Medio   | Alta                 | Alto                             | Baja               |
| 2  | Capacitación sobre reciclaje   | Medio   | Alta                 | Alto                             | Baja               |
| 3  | Limpieza y mejora de parques   | Medio   | Alta                 | Alto                             | Baja               |
| 4  | Limpieza de cuencas y protección de mantos acuíferos                                 | Alto    | Alta                 | Alto                             | Baja               |
| 5  | Talleres sobre reutilización de llantas  | Medio   | Alta                 | Alto                             | Baja               |
| 6  | Recuperar y fortalecer las zonas naturales   | Alto    | Media                | Alto                             | Baja               |
| 7  | Capacitación consumo sostenible en hogares   | Medio   | Alta                 | Alto                             | Baja               |
| 8  | Educación ambiental  | Medio   | Alta                 | Alto                             | Baja               |
| 9  | Creación de viveros municipales  | Alto    | Media                | Medio                            | Baja               |
| 10 | Reforestación  | Alto    | Media                | Alto                             | Baja               |
| 11 | Programa de renovación urbana del distrito   | Alto    | Baja                 | Bajo                             | Baja               |
| 12 | Barrera viva rompevientos en sector de la autopista General Cañas                    | Alto    | Baja                 | Medio                            | Baja               |
| 13 | Proyecto para el liderazgo juvenil   | Medio   | Alta                 | Alto                             | Alta               |
| 14 | Asistir a adultos mayores (acompañando / enseñarles a manejar celular y computadora) | Medio   | Alta                 | Medio                            | Alta               |
| 15 | Rescate de identidad del distrito (Campeonato de barrios)                            | Alto    | Alta                 | Medio                            | Baja               |
| 16 | Apoyo a familias en pobreza  | Bajo    | Media                | Medio                            | Alta               |
| 17 | Prevención de la drogadicción  | Bajo    | Baja                 | Bajo                             | Alta               |
| 18 | Crear Concejo Social   | Alto    | Media                | Bajo                             | Alta               |
| 19 | Proyecto de nutrición y alimentación saludable                                       | Medio   | Media                | Bajo                             | Baja               |

|    |  |       |       |       |      |
|----|--|-------|-------|-------|------|
| 20 | Capacitación sobre seguridad vial  | Medio | Media | Alto  | Baja |
| 21 | Vivencia de valores espirituales   | Medio | Media | Bajo  | Baja |
| 22 | Impartir prueba de manejo teórico y práctico   | Medio | Media | Bajo  | Baja |
| 23 | Apoyo en logística para proyectos culturales, comunales, deportivos, entre otros                     | Medio | Alta  | Medio | Baja |
| 24 | Capacitación sobre presupuesto familiar  | Medio | Alta  | Alto  | Baja |
| 25 | Capacitación uso adecuado de máquinas de ejercicios del parque                                       | Bajo  | Media | Medio | Baja |
| 26 | Grupo de senderismo y caminatas  | Medio | Alta  | Bajo  | Baja |
| 27 | Barrios organizados en seguridad ciudadana   | Medio | Media | Bajo  | Baja |
| 28 | Mejoramiento infraestructura en escuela y EBAIS  | Alto  | Media | Alto  | Baja |
| 29 | Programa de recreación en deportes alternativos  | Medio | Baja  | Bajo  | Baja |
| 30 | Capacitación en gestión, diseño e implementación de proyectos comunitarios                           | Medio | Alta  | Alto  | Baja |
| 31 | Construcción anfiteatro ecológico en el parque "Los Mamines"   | Alto  | Baja  | Alto  | Baja |
| 32 | Capacitación en emprendedurismo para adultos mayores y jóvenes                                       | Medio | Alta  | Alto  | Baja |
| 33 | Capacitación a jóvenes sobre orientación vocacional y herramientas para el empleo                    | Medio | Alta  | Alto  | Alta |
| 34 | Restauración infraestructura pública (pintura barandas viales, mejorar pasamanos, señalamiento vial) | Alto  | Alta  | Alto  | Baja |
| 35 | Organización de tope anual   | Alto  | Media | Bajo  | Baja |

|    |   |       |       |       |       |
|----|---|-------|-------|-------|-------|
| 36 | Utilización de espacios públicos para eventos                                     | Medio | Media | Bajo  | Baja  |
| 37 | Crear Fondo Turístico con el aporte económico de los hoteles                      | Alto  | Baja  | Bajo  | Baja  |
| 38 | Capacitación en manejo de presupuesto para líderes comunales                      | Medio | Alta  | Alto  | Baja  |
| 39 | Campañas para consecución de fondos para nuevos proyectos comunales               | Alto  | Alta  | Bajo  | Baja  |
| 40 | Organizar Bingo Primero de enero  | Medio | Media | Bajo  | Baja  |
| 41 | Realizar mercadito ecológico con emprendedores de productos orgánicos y naturales | Medio | Alta  | Bajo  | Media |
| 42 | Capacitación y sensibilización para la contratación de personas con discapacidad  | Bajo  | Media | Medio | Alta  |

|    | Proyectos  | Total | Viabilidad | Capacidad de gestión |
|----|--|-------|------------|----------------------|
| 1  | Embellecimiento de zonas verdes en las aceras con plantas ornamentales               | 76%   | 70%        | 83%                  |
| 2  | Capacitación sobre reciclaje   | 89%   | 93%        | 83%                  |
| 3  | Limpieza y mejora de parques   | 81%   | 80%        | 83%                  |
| 4  | Limpieza de cuencas y protección de mantos acuíferos                                 | 87%   | 83%        | 92%                  |
| 5  | Talleres sobre reutilización de llantas  | 85%   | 87%        | 83%                  |
| 6  | Recuperar y fortalecer las zonas naturales   | 70%   | 63%        | 79%                  |
| 7  | Capacitación consumo sostenible en hogares   | 85%   | 87%        | 83%                  |
| 8  | Educación ambiental  | 89%   | 93%        | 83%                  |
| 9  | Creación de viveros municipales  | 70%   | 70%        | 71%                  |
| 10 | Reforestación  | 74%   | 70%        | 79%                  |
| 11 | Programa de renovación urbana del distrito   | 57%   | 63%        | 50%                  |
| 12 | Barrera viva rompevientos en sector de la autopista General Cañas                    | 57%   | 57%        | 58%                  |
| 13 | Proyecto para el liderazgo juvenil   | 87%   | 83%        | 92%                  |
| 14 | Asistir a adultos mayores (acompañando / enseñarles a manejar celular y computadora) | 83%   | 83%        | 83%                  |
| 15 | Rescate de identidad del distrito (Campeonato de barrios)                            | 81%   | 80%        | 83%                  |

|    |  |     |     |     |
|----|--|-----|-----|-----|
| 16 | Apoyo a familias en pobreza  | 69% | 73% | 63% |
| 17 | Prevención de la drogadicción  | 65% | 83% | 42% |
| 18 | Crear Concejo Social   | 74% | 77% | 71% |
| 19 | Proyecto de nutrición y alimentación saludable                                   | 76% | 93% | 54% |
| 20 | Capacitación sobre seguridad vial  | 83% | 93% | 71% |
| 21 | Vivencia de valores espirituales   | 54% | 53% | 54% |
| 22 | Impartir prueba de manejo teórico y práctico                                     | 65% | 73% | 54% |
| 23 | Apoyo en logística para proyectos culturales, comunales, deportivos, entre otros | 81% | 87% | 75% |
| 24 | Capacitación sobre presupuesto familiar  | 85% | 87% | 83% |
| 25 | Capacitación uso adecuado de máquinas de ejercicios del parque                   | 72% | 87% | 54% |
| 26 | Grupo de senderismo y caminatas  | 78% | 87% | 67% |
| 27 | Barrios organizados en seguridad ciudadana                                       | 72% | 87% | 54% |
| 28 | Mejoramiento infraestructura en escuela y EBAIS                                  | 70% | 63% | 79% |
| 29 | Programa de recreación en deportes alternativos                                  | 50% | 57% | 42% |
| 30 | Capacitación en gestión, diseño e implementación de proyectos comunitarios       | 85% | 87% | 83% |
| 31 | Construcción anfiteatro ecológico en el parque "Los Mamines"                     | 65% | 63% | 67% |
| 32 | Capacitación en emprendedurismo para adultos mayores y jóvenes                   | 89% | 93% | 83% |

|    |  |     |     |     |
|----|--|-----|-----|-----|
| 33 | Capacitación a jóvenes sobre orientación vocacional y herramientas para el empleo                    | 93% | 93% | 92% |
| 34 | Restauración infraestructura pública (pintura barandas viales, mejorar pasamanos, señalamiento vial) | 83% | 77% | 92% |
| 35 | Organización de tope anual   | 63% | 63% | 63% |
| 36 | Utilización de espacios públicos para eventos  | 61% | 67% | 54% |
| 37 | Crear Fondo Turístico con el aporte económico de los hoteles   | 54% | 57% | 50% |
| 38 | Capacitación en manejo de presupuesto para líderes comunales   | 85% | 87% | 83% |
| 39 | Campañas para consecución de fondos para nuevos proyectos comunales                                  | 85% | 93% | 75% |
| 40 | Organizar Bingo Primero de enero   | 61% | 67% | 54% |
| 41 | Realizar mercadito ecológico con emprendedores de productos orgánicos y naturales                    | 80% | 87% | 71% |
| 42 | Capacitación y sensibilización para la contratación de personas con discapacidad                     | 76% | 87% | 63% |

|    | Proyectos  | Necesidad Presupuesto | Estrategia Sostenibilidad | Imagen y Reputación | Partes Interesadas | Necesidad de Permisos |
|----|--|-----------------------|---------------------------|---------------------|--------------------|-----------------------|
| 1  | Embellecimiento de zonas verdes en las aceras con plantas ornamentales               | 1                     | 3                         | 3                   | 3                  | 0                     |
| 2  | Capacitación sobre reciclaje   | 3                     | 3                         | 3                   | 3                  | 1                     |
| 3  | Limpieza y mejora de parques   | 2                     | 3                         | 3                   | 3                  | 0                     |
| 4  | Limpieza de cuencas y protección de mantos acuíferos                                 | 2                     | 3                         | 3                   | 3                  | 1                     |
| 5  | Talleres sobre reutilización de llantas  | 3                     | 3                         | 3                   | 2                  | 1                     |
| 6  | Recuperar y fortalecer las zonas naturales   | 1                     | 3                         | 3                   | 2                  | 0                     |
| 7  | Capacitación consumo sostenible en hogares   | 3                     | 3                         | 3                   | 2                  | 1                     |
| 8  | Educación ambiental  | 3                     | 3                         | 3                   | 3                  | 1                     |
| 9  | Viveros municipales  | 1                     | 3                         | 3                   | 3                  | 0                     |
| 10 | Reforestación  | 1                     | 3                         | 3                   | 3                  | 0                     |
| 11 | Programa de renovación urbana del distrito   | 1                     | 3                         | 3                   | 2                  | 0                     |
| 12 | Barrera viva rompevientos en sector de la autopista General Cañas                    | 1                     | 3                         | 3                   | 1                  | 0                     |
| 13 | Proyecto para el liderazgo juvenil   | 2                     | 3                         | 3                   | 3                  | 1                     |
| 14 | Asistir a adultos mayores (acompañando / enseñarles a manejar celular y computadora) | 2                     | 3                         | 3                   | 3                  | 1                     |
| 15 | Rescate de identidad del distrito (Campeonato de barrios)                            | 2                     | 3                         | 3                   | 3                  | 0                     |

|    |  |   |   |   |   |   |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 16 | Apoyo a familias en pobreza  | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 |
| 17 | Prevención de la drogadicción  | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 |
| 18 | Crear Concejo Social   | 3 | 3 | 3 | 1 | 0 |
| 19 | Proyecto de nutrición y alimentación saludable                                   | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 |
| 20 | Capacitación sobre seguridad vial  | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 |
| 21 | Vivencia de valores espirituales   | 3 | 0 | 2 | 2 | 1 |
| 22 | Impartir prueba de manejo teórico y práctico                                     | 2 | 3 | 3 | 2 | 0 |
| 23 | Apoyo en logística para proyectos culturales, comunales, deportivos, entre otros | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 |
| 24 | Capacitación sobre presupuesto familiar  | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 |
| 25 | Capacitación uso adecuado de máquinas de ejercicios del parque                   | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 |
| 26 | Grupo de senderismo y caminatas  | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 |
| 27 | Barrios organizados en seguridad ciudadana                                       | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 |
| 28 | Mejoramiento infraestructura en escuela y EBAIS                                  | 1 | 3 | 3 | 2 | 0 |
| 29 | Programa de recreación en deportes alternativos                                  | 1 | 3 | 3 | 1 | 0 |
| 30 | Capacitación en gestión, diseño e implementación de proyectos comunitarios       | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 |

|    |  |   |   |   |   |   |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 31 | Construcción anfiteatro ecológico en el parque "Los Mamines"   | 1 | 3 | 3 | 2 | 0 |
| 32 | Capacitación en emprendedurismo para adultos mayores y jóvenes                                       | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 |
| 33 | Capacitación a jóvenes sobre orientación vocacional y herramientas para el empleo                    | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 |
| 34 | Restauración infraestructura pública (pintura barandas viales, mejorar pasamanos, señalamiento vial) | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 |
| 35 | Organización de tope anual   | 1 | 3 | 3 | 2 | 0 |
| 36 | Utilización de espacios públicos para eventos  | 2 | 3 | 3 | 1 | 0 |
| 37 | Crear Fondo Turístico con el aporte económico de los hoteles   | 1 | 3 | 3 | 1 | 0 |
| 38 | Capacitación en manejo de presupuesto para líderes comunales   | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 |
| 39 | Campañas para consecución de fondos para nuevos proyectos comunales                                  | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 |
| 40 | Organizar Bingo 1er de enero   | 2 | 3 | 3 | 1 | 0 |
| 41 | Realizar mercadito ecológico con emprendedores de productos orgánicos y naturales                    | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 |
| 42 | Capacitación y sensibilización para la contratación de personas con discapacidad                     | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 |

|    | Proyectos  | Alcance | Capacidad de gestión | Alianza Voluntariado Corporativo | Grupos vulnerables |
|----|--|---------|----------------------|----------------------------------|--------------------|
| 1  | Embellecimiento de zonas verdes de las aceras con plantas ornamentales               | 2       | 3                    | 3                                | 1                  |
| 2  | Capacitación sobre reciclaje   | 2       | 3                    | 3                                | 1                  |
| 3  | Limpieza y mejora de parques   | 2       | 3                    | 3                                | 1                  |
| 4  | Limpieza de cuencas y protección de mantos acuíferos                                 | 3       | 3                    | 3                                | 1                  |
| 5  | Talleres sobre reutilización de llantas  | 2       | 3                    | 3                                | 1                  |
| 6  | Recuperar y fortalecer las zonas naturales   | 3       | 2                    | 3                                | 1                  |
| 7  | Capacitación consumo sostenible en hogares   | 2       | 3                    | 3                                | 1                  |
| 8  | Educación ambiental  | 2       | 3                    | 3                                | 1                  |
| 9  | Creación de viveros municipales  | 3       | 2                    | 2                                | 1                  |
| 10 | Reforestación  | 3       | 2                    | 3                                | 1                  |
| 11 | Programa de renovación urbana del distrito   | 3       | 1                    | 1                                | 1                  |
| 12 | Barrera viva rompevientos en sector de la autopista General Cañas                    | 3       | 1                    | 2                                | 1                  |
| 13 | Proyecto para el liderazgo juvenil   | 2       | 3                    | 3                                | 3                  |
| 14 | Asistir a adultos mayores (acompañando / enseñarles a manejar celular y computadora) | 2       | 3                    | 2                                | 3                  |
| 15 | Rescate de identidad del distrito (Campeonato de barrios)                            | 3       | 3                    | 2                                | 1                  |
| 16 | Apoyo a familias en pobreza  | 1       | 2                    | 2                                | 3                  |

|    |  |   |   |   |   |
|----|--|---|---|---|---|
| 17 | Prevención de la drogadicción  | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 18 | Crear Concejo Social   | 3 | 2 | 1 | 3 |
| 19 | Proyecto de nutrición y alimentación saludable                                   | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 20 | Capacitación sobre seguridad vial  | 2 | 2 | 3 | 1 |
| 21 | Vivencia de valores espirituales   | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 22 | Impartir prueba de manejo teórico y práctico                                     | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 23 | Apoyo en logística para proyectos culturales, comunales, deportivos, entre otros | 2 | 3 | 2 | 1 |
| 24 | Capacitación sobre presupuesto familiar  | 2 | 3 | 3 | 1 |
| 25 | Capacitación uso adecuado de máquinas de ejercicios del parque                   | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 26 | Grupo de senderismo y caminatas  | 2 | 3 | 1 | 1 |
| 27 | Barrios organizados en seguridad ciudadana                                       | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 28 | Mejoramiento infraestructura en escuela y EBAIS                                  | 3 | 2 | 3 | 1 |
| 29 | Programa de recreación en deportes alternativos                                  | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 30 | Capacitación en gestión, diseño e implementación de proyectos comunitarios       | 2 | 3 | 3 | 1 |
| 31 | Construcción anfiteatro ecológico en el parque "Los Mamines"                     | 3 | 1 | 3 | 1 |

|    |  |   |   |   |   |
|----|--|---|---|---|---|
| 32 | Capacitación en emprendedurismo para adultos mayores y jóvenes                                       | 2 | 3 | 3 | 1 |
| 33 | Capacitación a jóvenes sobre orientación vocacional y herramientas para el empleo                    | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 34 | Restauración infraestructura pública (pintura barandas viales, mejorar pasamanos, señalamiento vial) | 3 | 3 | 3 | 1 |
| 35 | Organización de tope anual   | 3 | 2 | 1 | 1 |
| 36 | Utilización de espacios públicos para eventos  | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 37 | Crear Fondo Turístico con el aporte económico de los hoteles   | 3 | 1 | 1 | 1 |
| 38 | Capacitación en manejo de presupuesto para líderes comunales   | 2 | 3 | 3 | 1 |
| 39 | Campañas para consecución de fondos para nuevos proyectos comunales                                  | 3 | 3 | 1 | 1 |
| 40 | Organizar Bingo Primero de enero   | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 41 | Realizar mercadito ecológico con emprendedores de productos orgánicos y naturales                    | 2 | 3 | 1 | 2 |
| 42 | Capacitación y sensibilización para la contratación de personas con discapacidad                     | 1 | 2 | 2 | 3 |

## Anexo 5. Diseño de Manual de Voluntariado por La Asunción



## VALORES

### TRABAJO EN EQUIPO:

Somos una organización donde multiplicamos el esfuerzo individual y colectivo para el bienestar de la comunidad.

### ESPIRITU DE SERVICIO:

Nos mueve la acción y la necesidad de ayudar y cambiar la realidad presente y futura.

### CREATIVIDAD E INNOVACIÓN:

Estimulamos la creación de nuevas ideas para mantener una gestión eficiente.

### ORIENTACIÓN A OBJETIVOS:

Claridad en las metas para aumentar nuestra capacidad de persistir ante los retos.

### COMPROMISO:

Creemos e impulsamos acciones para el desarrollo sostenible de la comunidad.

3

## CONCEPTOS CLAVES DEL PROGRAMA

Todos los días vemos como algunos aspectos de nuestra comunidad se pierden o deterioran y normalmente esperamos que alguna institución u organización se haga cargo. Pensamos que no tenemos posibilidades de participar, aunque ese problema afecte mi barrio o mi hogar directamente. Esto no significa que hemos dejado de ser solidarios, simplemente no hemos encontrado una forma de participar ajustada a sus expectativas.

Ahora eso será diferente, la comunidad de La Asunción valorará cada hora que usted quiera compartir en el desarrollo de la comunidad, le brindamos opciones de proyectos para que usted pueda compartir sus habilidades en beneficio de sus vecinos u organizaciones. Y si quiere hacerlo con su familia, también se puede.

En Voluntariado por La Asunción organizamos jornadas de voluntariado colectivo, individual o familiar y hasta en cooperación con el voluntariado corporativo de las empresas de la comunidad.

Nuestro propósito es que si usted quiere hacerlo, lo haga.

## EL PERFIL DEL VOLUNTARIO

Los voluntarios serían principalmente vecinos de la comunidad, pero no habrá ningún impedimento para que alguien que no sea del lugar participe. No existe límite de edad, condición o ningún tipo de discriminación para recibir el valor del aporte de quien desee colaborar. También estará integrado por todos aquellos voluntarios que participen en los programas corporativos de las empresas de la comunidad y zonas adyacentes.

4

El motor que moverá esta mano de obra solidaria será el interés de hacer de La Asunción un lugar que brinde más bienestar a sus habitantes y al medio ambiente.

Los voluntarios deciden cómo quieren realizar su participación, habrá un pleno respeto a la decisión individual, en donde serán libres de escoger el tema, la cantidad de tiempo, el horario y el tipo de voluntariado, ya sea individual, colectivo o familiar. Siempre ajustada su elección a la oferta de proyectos de voluntariado que se ofrece desde Voluntariado por La Asunción.

## BENEFICIOS

Los proyectos que desarrolla Voluntariado por La Asunción le ofrecen a los vecinos, empresas y organizaciones un sistema organizado, eficiente y flexible de unir y multiplicar esfuerzos para mejorar el medio ambiente y la calidad de vida de los habitantes de La Asunción.

## EJES DE TRABAJO

En la Asociación de Desarrollo de La Asunción (ADILA) el proyecto Voluntariado por La Asunción se enmarca en la Estrategia de Sostenibilidad, el cual es coordinado y gestionado por un Comité de Apoyo integrado por miembros de la Junta Directiva, organizaciones de la comunidad y representante del sector empresarial.

Los miembros de este Comité tienen a cargo la planificación de las actividades, la consecución de aliados para la ejecución de los proyectos, la convocatoria de los voluntarios, la logística, el análisis de seguridad ocupacional de los tareas, así como la ejecución en el campo, la evaluación y el reporte.

## OBJETIVOS DEL PROGRAMA

- Promover la participación activa de la ciudadanía en los asuntos públicos de la comunidad.
- Aumentar el compromiso y el interés con el desarrollo sostenible.
- Potenciar los esfuerzos de los diferentes actores de la comunidad para la solución de problemas comunes.
- Brindar a las empresas una oportunidad para vincularse directamente con la comunidad a la que pertenecen.

## DISEÑO DEL PROGRAMA DE VOLUNTARIADO



### PLANIFICACIÓN.

Para iniciar el diseño del programa de Voluntariado por La Asunción es necesario planificar los proyectos que se van a implementar, evaluando las prioridades de proyectos establecidas por la organización, alineadas a la Estrategia de Sostenibilidad de ADILA, pero también valorando propuesta de organizaciones y voluntarios para ver la factibilidad de incorporarlas al programa.

Para la realización de proyectos en conjunto con voluntariado corporativo se deben alinear los proyectos seleccionados con los ejes de trabajo de las empresas, a fin de optimizar la oferta de valor hacia ese sector. Ya con esto definido se termina de confeccionar la propuesta de voluntariado para elaborar un plan de acción con cronograma, los recursos materiales y humanos que se necesitan. Incluyendo es esta



## ETAPA II

### IMPLEMENTACIÓN.

En esta etapa se realiza la labor directa con los voluntarios, las empresas y organizaciones aliadas. Se define la forma de convocar a los voluntarios, la conformación de los equipos de trabajo, la coordinación con los involucrados en las jornadas y los beneficiarios; también se definen claramente las tareas y logística de los proyectos.



## ETAPA III

### REPORTE.

Se ingresan los datos de los indicadores de monitoreo, se divulgan los resultados y se elaboran los informes.

## ETAPA DE PLANIFICACIÓN

Toda iniciativa requerirá de un análisis con respecto al alcance, el contexto en que se vaya a desarrollar (recursos, tiempo, lugar, cantidad de voluntarios que requiere). A la hora de planificar siempre será un requisito estudiar las propuestas nuevas haciendo uso de la matriz de priorización, con el fin de someter la idea a los criterios establecidos para definir la viabilidad y capacidad de gestión que tiene la propuesta. Junto a este filtro es importante preguntarse ¿cuál es el objetivo que deseamos alcanzar con este proyecto?, ¿por qué hacemos esta y no otra acción?, ¿es el mejor momento para realizarlo?, ¿quiénes van a participar?, ¿quiénes se beneficiarán?, ¿tenemos los recursos necesarios?, ¿cuáles son los beneficios para La Asunción?. Con este análisis el Comité de Apoyo sabrá si la propuesta es viable, si tiene capacidad de gestionalta y que alianzas necesitará, así como el tipo y cantidad de voluntarios se requiere para su implementación.

7

Una vez definido el proyecto, y si es en beneficio de una organización, institución o en alianza con una empresa se deben acordar los objetivos mutuos, la división de tareas y los aportes de las partes. Es importante que esto quede plasmado por escrito y para el caso de las empresas es conveniente la firma de un convenio.

Si el voluntariado es individual, aplica el mismo proceso y debe llenarse un formulario en donde se le indique al voluntario detalles sobre el objetivo esperado del voluntariado, las normas y principios éticos en su implementación, así como ser informado que dicha actividad será evaluada por los beneficiarios y la organización.

Cada proyecto de voluntariado deberá llevar el registro de los indicadores de medición establecidos en la organización, y es responsabilidad del Comité de Apoyo mantenerlos actualizados. En el caso de las organizaciones, instituciones y empresas se debe mantener listas actualizadas y una ficha descriptiva con el registro de los proyectos implementados conjuntamente.

Hasta donde llega el alcance del aporte que puede brindar Voluntariado por La Asunción a una organización o en la atención a una problemática, ese cuestionamiento debe realizarse con el fin de evaluar si los objetivos se están cumpliendo, por eso es importante preguntarse ¿es necesario continuar atendiendo ese tema/organización o ya se cumplieron los objetivos?, ¿se debe modificar la propuesta porque la situación cambió?, ¿hay nuevas temas/organizaciones para incluir en el programa?, ¿sigue el tema/organización alineado con la Estrategia de Sostenibilidad de ADILAV? ¿siguen siendo útiles los aportes de Voluntariado por La Asunción para ese tema/organización?

El Comité de apoyo debe mantener el diálogo y la comunicación permanente con todos los actores y aliados del programa, con el fin de visualizar el avance o retroceso de sus iniciativas, permitiéndole realizar los ajustes necesarios para mantener su oferta de valor.

8

## DISEÑO DE LAS ACTIVIDADES

Entre los aspectos que deben ser considerados a la hora de implementar el voluntariado están:

### DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

Conocer en detalle las tareas que se realizarán es importante, pero es fundamental que todos los involucrados entiendan el problema que se quiere resolver, la situación que se desea cambiar. Este factor sensibiliza y es clave para lograr movilizar a las personas y para que cada involucrado entienda el aporte que desde su individualidad hará en la solución de un problema común. Por lo tanto, en todo proyecto se debe realizar una breve descripción del objetivo que se debe alcanzar y cómo cada tarea aporta en la consecución de dicho propósito.

### RECURSOS MATERIALES

El tema de los recursos materiales variará dependiendo del tipo de voluntariado a realizar, en algunos casos no existirán ya que el aporte será en conocimientos o experiencia, pero esos mismos voluntarios u otros desarrollarán actividades relacionadas con infraestructura, limpieza o mejoramiento de un lugar. Cuando estas actividades sean más manuales se deberán conformar equipos de trabajo con un líder en cada uno que encargará de orientar como realizar las labores de manera segura, y en donde organizará y dará las instrucciones y el reparto del material para que los voluntarios puedan desarrollar su trabajo.

### RECURSOS FINANCIEROS

A la hora de planificar los proyectos de voluntariado es importante realizar la estimación de recursos económicos que se necesitan, conocer de qué se dispone y también identificar aliados para el financiamiento del taller.

9

## RECURSOS HUMANOS

El recurso humano es el activo principal de la organización, representan la identidad del programa, sin ellos nada puede implementarse, por eso contar con personas dispuestas a participar con sus conocimientos, experiencia y esfuerzo en beneficio de su propia comunidad es un tema crítico. El ambiente en donde los voluntarios se relacionan con la organización debe darse en un clima amigable, organizado y en donde se valore el aporte de cada participante. Todo voluntario debe recibir el curso de inducción de Voluntariado por La Asunción de manera presencial o e-learning a través de la página web de la organización con el fin de capacitarse en los principios éticos, normas y la cultura de valores de la organización.

### TIEMPOS

En el cronograma de trabajo se debe considerar el tiempo que cada iniciativa ocupará y la duración de cada actividad, las cuales estén ajustadas a la disponibilidad de los voluntarios, de las organizaciones, empresas y que tome en cuenta el clima, así como fechas especiales y feriados. La calendarización debe ser alineada a la capacidad de gestión de la organización.

### PLAN DE COMUNICACIÓN

El plan de comunicación de un proyecto de voluntariado debe realizarse siempre bajo el uso adecuado de la identidad de marca Voluntariado por La Asunción, en los contenidos siempre deberá estar presente el objetivo del proyecto, el resultado esperado, el cronograma de actividades, los grupos involucrados. Esta información deberá diseñarse de manera atractiva e informarse a través de los medios de comunicación de la organización y enviarse a los medios de comunicación locales.

10

## ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN

### CONVOCATORIA Y REUNIONES INFORMATIVAS

Este momento es uno de los más importantes en la gestión de Voluntariado por La Asunción, para cada uno de los proyectos de voluntariado se debe confeccionar una descripción de perfiles en donde se detalle las aptitudes y los conocimientos que debe tener un voluntariado para participar en dicho proyecto. A esto se debe incluir si es necesario, alguna profesión en particular si se trata de voluntariado profesional, también la disponibilidad de horario que se requiere, si es necesario contar con experiencia especial. Para lograr empatar las necesidades con la oferta, es importante que en la inscripción de voluntarios se detalle todos estos datos, como lo muestra el siguiente formulario.

#### FICHA DE INSCRIPCIÓN A VOLUNTARIADO POR LA ASUNCIÓN

| Programa de Voluntariado por La Asunción |   |
|--|---|
| Nombre completo:                         |   |
| Edad:                                    | Teléfono:   |
| Correo electrónico:                      |   |
| Nombre en Facebook:                      |   |
| Dirección exacta:                        |   |
| Profesión u oficio:                      |   |
| Hobbies:                                 |   |
| ¿Has sido voluntario?                    | SI <input type="radio"/> No <input type="radio"/> |
| ¿En qué organización?                    |   |
| ¿Qué tipo de tareas realizó?             |   |

11

|  |                                       |
|--|---------------------------------------|
| ¿Qué tarea le interesa más para trabajar en voluntariado por La Asunción?<br>Marque con 1 la opción le más le interese y con 2 la opción alternativa |                                       |
| _____ Infraestructura  | _____ Ambiente                        |
| _____ Capacitación   | _____ Capacitación                    |
| ¿Estaría interesado en participar como voluntario profesional? SI <input type="radio"/> No <input type="radio"/>                                     |                                       |
| Como voluntario profesional ¿cuál modalidad prefiere?<br>_____ Capacitar   | _____ Ofrecer servicios profesionales |
| ¿En qué formato de voluntariado prefiere participar?<br>(puede marcar varias opciones)   |                                       |
| _____ Individual   | _____ Colectivo                       |
| _____ Familiar   | _____ Junto con empresas              |
| ¿Qué cantidad de horas puede dedicar para el voluntariado?   |                                       |

Fuente: Elaboración propia

### CONFORMACIÓN DE GRUPOS DE VOLUNTARIOS

La información recolectada a partir de las inscripciones permitirá al Comité de apoyo la conformación de los grupos de trabajo, para esta labor es importante considerar las capacidades y habilidades de los voluntarios, la disponibilidad de horario y el formato seleccionado de trabajo. Según el tipo de voluntariado, también se tomará en cuenta la profesión y su disponibilidad para impartir capacitaciones o asesorías profesionales.

Cuando se tenga claro las necesidades de recursos humanos para proyectos de voluntariado profesional se debe convocar a una reunión con el fin de acordar la forma de colaboración y detalles del proceso, sobre esta reunión se guardará una minuta la cual servirá después por si se deben realizar ajustes. Si las jornadas de voluntariado son de tipo colectivo se enviará por los medios disponibles información sobre las tareas a realizar y los beneficiarios. De existir, en este espacio se brindará información sobre las normas de la organización en donde se implementará el voluntariado o aquellas regulaciones propias de un voluntariado corporativo.

12

## ACTIVIDAD EN CAMPO

Al iniciar las labores de voluntariado en campo, se tomarán unos minutos iniciales para dar un mensaje en donde se repasen los objetivos, tareas a realizar o información sobre la organización que recibe el voluntariado. Si es en conjunto con un voluntariado corporativo, se incluirá en la introducción una breve descripción de la empresa y la importancia del trabajo conjunto. Importante repasar las normas de seguridad que deben respetarse para evitar accidentes.

Para dar inicio a la jornada se distribuyen las tareas por equipos de trabajo, se reparten las herramientas y se inicia el trabajo. Es importante que los líderes de la jornada circulen por los diferentes equipos, motivando a los voluntarios y documentando con fotografías o video las labores.

Una vez finalizadas las obras, es importante hacer un cierre de agradecimiento y brindar espacio para escuchar las voces de los voluntarios y la experiencia vivida.

En los proyectos en donde el voluntariado sea individual o profesional, se aplica el mismo procedimiento, solo que el seguimiento debe ser personalizado por un miembro del Comité de apoyo.

## ETAPA DE REPORTE Y EXPOSICIÓN DE RESULTADOS

### CIERRE DE LA JORNADA

Cuando termina una jornada de voluntariado se debe comunicar lo más pronto posible los resultados obtenidos de manera masiva, ya sea través de las redes, página web, grupo de WhatsApp de la organización y con envíos informativos a los medios de comunicación locales. Los contenidos deben incluir la cantidad de voluntarios que participaron, el destino del voluntariado, ya sea una organización, un barrio, una persona o todo el distrito, las actividades que se llevaron a cabo, las horas invertidas para hacerlo, la inversión realizada y siempre acompañarlo de fotografías o videos si se puede.

13

## REGISTRO DE INDICADORES DE MONITOREO Y

Como todas las actividades de Voluntariado por La Asunción se debe llevar un registro detallado de los indicadores ya planteados por la organización, con estos datos se elabora un documento que informe los principales logros, datos, testimonios. Dicho informe se presentará a ADILA, a la empresa que colaboró ya sea con voluntariado o patrocinio y al beneficiario.

El desarrollo territorial de La Asunción de Belén debe nacer de la participación activa de todos los miembros del distrito; vecinos, organizaciones y empresas conscientes de poder realizar acciones positivas grandes y pequeñas pero con un objetivo claro, la consecución de una comunidad más sostenible.

Voluntariado por La Asunción pretende ofrecer una oportunidad a los vecinos, empresas y organización de articular esfuerzos que faciliten y motiven la participación ciudadana y el descubrimiento de nuevos liderazgos.

Con el material desarrollado en este capítulo ADILA cuenta con las herramientas, estrategias y directrices para buscar la sostenibilidad del programa Voluntariado por La Asunción y la suya propia, mejorando con esto el alcance y el impacto de su gestión, promover el involucramiento de la ciudadanía en su propio desarrollo y el mejoramiento de los vínculos de la asociación con el sector privado de la comunidad. Una sinergia entusiasta de cara a los desafíos de ésta y las futuras generaciones.

14

**ADILA**  
2239-6269

**Correo:**  
voluntariadoporlaasuncion@gmail.com

**Facebook:**  
Voluntariado por La Asunción



## BIBLIOGRAFÍA

- Alianza Empresarial para el Desarrollo. (2015). *Matriz de Materialidad*. San José, Costa Rica.
- Alberich, T. Espadas, M. (2014). *Democracia, participación ciudadana y funciones del trabajo Social*. *Revista de Investigaciones en Intervención Social*. Vol. 6. Pp. 3 – 30.
- Alburquerque, F, Pérez, M. (2015). *El Desarrollo territorial: enfoque, contenido y políticas*. Disponible en: <http://www.conectadel.org/wp-content/uploads/downloads/2013/09/EL-ENFOQUE-SOBRE-EL-DESARROLLO-TERRITORIAL-doc-Mesa-de-Programas.pdf> Consultado 1ero julio, 2018
- Arangoña, A. (2012). *Otra definición de Responsabilidad Social*. Universidad de Navarra.
- Asociación de Desarrollo Comunal de La Asunción. (2017). *Taller Partes Interesadas de ADILA*. Belén, Heredia
- Asociación de Desarrollo Comunal de La Asunción. (2018). *Taller Estrategia de Sostenibilidad*. Belén, Heredia.
- Asociación de Desarrollo Comunal de La Asunción (s.f). *Misión*. Disponible en: <http://laasuncion.org/mision/> Consultado el 18 de octubre, 2017.
- Capoy, T, Gómez, E. (2009). *10 técnicas e instrumentos cualitativos de recogida*. Editorial EOS. Disponible en: [http://www2.unifap.br/gtea/wp-content/uploads/2011/10/T\\_cnicas-e-instrumentos-cualitativos-de-recogida-de-datos1.pdf](http://www2.unifap.br/gtea/wp-content/uploads/2011/10/T_cnicas-e-instrumentos-cualitativos-de-recogida-de-datos1.pdf). Consultado 30 junio, 2018
- Campos, M. (2014). *Modelo de Alianzas Público - Privadas una propuesta del Ministerio de Educación Nacional de Colombia*. Bogotá, Colombia
- Chacín, R, Márquez, P. (2011). *Organización y participación comunitaria en el proceso de conformación de los consejos comunales*. Trienal de Investigación. Universidad Central de Venezuela.
- Costa Rica. Gobierno de la República (2017). *Política de Responsabilidad Social 2017-2030*. San José, Costa Rica. Disponible en: [http://www.aedcr.com/sites/default/files/pn\\_responsasocialcr\\_2017.pdf](http://www.aedcr.com/sites/default/files/pn_responsasocialcr_2017.pdf). Consultado 23 julio, 2018
- Costa Rica. Ministerio de Ambiente y Energía (2017). *Sistema Nacional de Áreas de Conservación La conciencia ambiental en Costa Rica: evolución, estado actual y retos y futuros: sistematización del proceso de mejoramiento de la conciencia*

*ambiental de Costa Rica* /MINAE, SINAC, JICA, Hernán González, Darío Aramburo Rojas. -- San José, Costa Rica: MINAE, SINAC, 2017.

Díaz L; Torruco, U; Martínez, M; Varela, M. (2013). *La entrevista, recurso flexible y dinámico. Investigación en Educación Médica*, vol. 2, núm. 7, julio-septiembre, 2013, pp. 162-167 Universidad Nacional Autónoma de México Distrito Federal, México

Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad. (2013). *Guía de capacitación sobre aspectos de organización y desarrollo*. Disponible en <http://www.dinadeco.go.cr/sitio/ms/2%20Servicios/2.2%20Capacitaci%C3%B3n/2.2.2%20Guías%20y%20manuales/2.2.2.3%20Gu%C3%ADa%20capacitaci%C3%B3n%20organizaci%C3%B3n%20y%20desarrollo/guía%20de%20capacitacion%20sobre%20aspectos%20de%20organizacion%20y%20desarrollo.pdf> Consultado el 2 de noviembre, 2018

Entrevistado 1. 2018. *Necesidades del distrito de La Asunción*. Entrevista realizada el 5 de octubre, 2018.

Entrevistado 2. 2018. *Necesidades del distrito de La Asunción*. Entrevista realizada el 9 de octubre, 2018.

Entrevistado 3. 2018. *Necesidades del distrito de La Asunción*. Entrevista realizada el 12 de octubre, 2018.

Entrevistado 4. 2018. *Necesidades del distrito de La Asunción*. Entrevista realizada el 18 de octubre, 2018.

Entrevistado 5. 2018. *Necesidades del distrito de La Asunción*. Entrevista realizada el 18 de octubre, 2018.

Entrevistado 6. 2018. *Necesidades del distrito de La Asunción*. Entrevista realizada el 18 de octubre, 2018.

Entrevistado 6. 2018. *Necesidades del distrito de La Asunción*. Entrevista realizada el 19 de octubre, 2018.

Entrevistado 7. 2018. *Necesidades del distrito de La Asunción*. Entrevista realizada el 19 de octubre, 2018.

Entrevistado 8. 2018. *Necesidades del distrito de La Asunción*. Entrevista realizada el 23 de octubre, 2018.

Entrevistado 9. 2018. *Necesidades del distrito de La Asunción*. Entrevista realizada el 25 de octubre, 2018.

Entrevistado 10. 2018. *Necesidades del distrito de La Asunción*. Entrevista realizada el 25 de octubre, 2018.

- Entrevista 11. 2018. *Necesidades del distrito de La Asunción*. Entrevista realizada el 29 de octubre, 2018
- Entrevista 12. 2018. *Necesidades del distrito de La Asunción*. Entrevista realizada el 29 de octubre, 2018
- Equipo de Gestión Local del Plan Cantonal de Desarrollo Humano de Belén;  
Municipalidad de Belén, Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo;  
MIDEPLAN (2012). *Plan cantonal de desarrollo humano local del cantón de Belén 2013-2022*. Disponible en <https://www.belen.go.cr/documents/20181/42286/Plan+Cantonal+2013+-+2022/2a4d9648-a6fd-4941-8b96-fb661b0d4faa>. Consultado el 20 de julio, 2018
- Gutiérrez, A, Maz, A. (2011) *Cimentando un proyecto de investigación: la revisión de literatura*. Revista EMA, 9(1), pp. 20-37. Ministerio de Educación Nacional República de Colombia.
- Holcim. (2015). *Manual de Voluntariado. Juntos por las comunidades*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires Argentina
- INEC Instituto Nacional de Estadística y Censos. *Indicadores cantonales*. Disponible en: <http://www.inec.go.cr/sites/default/files/documentos/poblacion/estadisticas/resultados/repoblaccenso2011-04.pdf.pdf>. Consultado: 15 julio, 2018
- Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación (2015). *Voluntariado de Cooperación para el Desarrollo*. Disponible en: <https://coordinadoraongd.org/wp-content/uploads/2016/04/VoluntariadoCooperacion.pdf>. Consultado 30 junio, 2018
- Ministerio de Ambiente y Energía. (2017). *La conciencia ambiental en Costa Rica: evolución, estado actual y retos y futuros: sistematización del proceso de mejoramiento de la conciencia ambiental de Costa Rica*. Disponible en <http://www.sinac.go.cr/ES/partciudygober/Documents/LA%20CONCIENCIA%20AMBIENTAL%20EN%20COSTA%20RICA.pdf> Consultado: 16 julio, 2018
- Monje, C. (2011). Metodología de la Investigación Cuantitativa y cualitativa. *Una guía didáctica*. Universidad Surcolombiana, Colombia. Disponible en: <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-lainvestigacion.pdf> . Consultado 24 de julio, 2018
- Moreno, V. (2013). *El Voluntariado desde la empresa. Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. Universidad de

- Navarra, España. Disponible en:  
[https://www.iese.edu/es/files/catedralaciaxa\\_c20.VC\\_tcm5-99483.pdf](https://www.iese.edu/es/files/catedralaciaxa_c20.VC_tcm5-99483.pdf). Consultado
- Monterroso, I. (2014). *Desarrollo Local Sustentable*. España. Disponible en:  
[http://www.conectadel.org/wp-content/uploads/downloads/2015/08/11-Desarrollo-Local-Sustentable-PERT-Iliana\\_FD-VF.pdf](http://www.conectadel.org/wp-content/uploads/downloads/2015/08/11-Desarrollo-Local-Sustentable-PERT-Iliana_FD-VF.pdf). Consultado 29 junio, 2018
- Municipalidad de Belén. (2012). *Plan Cantonal de Desarrollo Humano Local del Cantón de Belén 2013 – 2022*.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2012) *Educación para el Desarrollo Sostenible. Libro de consulta*. París, Francia
- Organización de las Naciones Unidas (2016). *Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Una oportunidad para América Latina y el Caribe*. Disponible:  
<http://www.sela.org/media/2262361/agenda-2030-y-los-objetivos-de-desarrollo-sostenible.pdf>. Consultado 1 de junio, 2018
- Peroni, A. (2014). *Claves del buen desarrollo territorial*. Revista FRONTERA NORTE, VOL. 25, Núm. 49.
- Red América. (2015). *Empresa+ComUnidad*. Disponible en:  
<http://www.redeamerica.org/Empresa-ComUnidad/programa>. Consultado el 22 de julio, 2018
- Reyes, M. (2013) *Los grupos focales y el estudio de caso*. Disponible en:  
<http://www.jbposgrado.org/icuali/Estudio%20de%20caso%20y%20grupo%20focal.pdf> Consultado 25 julio, 2018