

**Evaluación del efecto de la transparencia financiera y la rendición de cuentas en la
confianza de los *stakeholders* en las Asociaciones de Desarrollo Integral de Pérez
Zeledón, 2020-2024**

Informe del seminario presentado en el

Área de Espacio y Ambiente y Sociedad y Desarrollo Económico

Sede Regional Brunca

Universidad Nacional

Para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración con Énfasis en Gestión
Financiera

Alexey Ivanoc Álvarez Hernández

Angie Mendoza Carrión

Noviembre, 2025

APROBADO POR:

Tutor del TFG

Máster Juan Diego Barrantes Cordero

Asesora

Máster Grethel Rojas García

Asesor

Máster Jonathan Zúñiga Muñoz

Representante del Decanato

Doctor Elvis Rojas Ramírez

Director de campus

Máster Erick Madrigal Villanueva

Dedicatoria

Dedico este trabajo a las personas que han hecho posible culminar esta etapa universitaria.

A mi padre, pilar de mi vida y quien ya no está, por haberme brindado la oportunidad de estudiar en cada etapa. Gracias por tus consejos y sabiduría, que siempre me guiaron por el camino correcto y me impulsaron a formarme como una mejor persona y un profesional íntegro. Te recordaré siempre: fuiste quien me trajo hasta aquí y continuarás guiándome para actuar con dignidad ante cada desafío.

A mi madre, por haberme dado tanto a lo largo de mi vida. Siempre se alegró al verme alcanzar mis objetivos personales y la recordaré eternamente como una mujer íntegra que me impulsó a seguir adelante. Gracias por estar siempre ahí; ahora que no estás, tu recuerdo me da fuerza para continuar en todos los aspectos de mi vida.

Ambos seguirán siendo mi guía para alcanzar nuevos logros, como culminar esta etapa universitaria, continuar en el ámbito laboral y perseguir cada objetivo personal y profesional que me proponga.

A mis hermanos, quienes siempre me han apoyado en todos los aspectos de mi vida: muchas gracias por confiar en mi capacidad y motivarme a seguir adelante.

Alexey Ivanoc Álvarez Hernández

A Dios por darme la sabiduría y fortaleza durante este proceso, a mí esposo, quién me ha apoyado a lo largo de todos estos años para culminar mi carrera.

Finalmente, a mis hijos, ustedes son la fuente de mi inspiración y la razón por la que día a día doy mi mayor esfuerzo.

Angie Mendoza Carrión

Agradecimientos

A Dios, por darme la oportunidad de culminar esta etapa y por los desafíos que, con sabiduría, puso en mi camino y que pude superar.

A las y los profesionales de la Universidad Nacional, por brindarme la guía necesaria para adquirir conocimiento y formarme como un profesional preparado para incorporarme al mercado laboral desde distintas perspectivas.

A la Universidad Nacional, por abrirme sus puertas y proporcionarme las herramientas para disfrutar de una educación de calidad.

A mis amistades, pilar fundamental para alcanzar este logro; en especial a mi amigo Brandon Sánchez Castro, quien ha sido un apoyo constante para conversar y pedir consejo en las distintas etapas de este proceso universitario, y a las demás personas que siempre estuvieron ahí para mí en todos los aspectos.

Alexey Ivanoc Álvarez Hernández

Doy infinitas gracias a Dios por darme la dicha de vivir este momento con salud y al lado de mis seres queridos. A la UNA por brindarme la oportunidad y las herramientas para formarme como profesional.

Agradezco a mi familia, su apoyo y consejos me dieron las fuerzas para no rendirme.

Y a todas aquellas personas que de alguna u otra forma contribuyeron para concluir este proyecto con éxito, mi más eterno agradecimiento.

Angie Mendoza Carrión

Resumen

La transparencia financiera y la rendición de cuentas son pilares esenciales para la gestión ética y responsable de las organizaciones comunales. En el contexto de las asociaciones de desarrollo integral de Pérez Zeledón durante el periodo 2020-2024, resulta crucial analizar cómo estas prácticas influyen directamente en la confianza de los *stakeholders* y, por ende, en la participación ciudadana y la sostenibilidad de los proyectos en las comunidades. El objetivo central de la investigación fue evaluar la influencia de las prácticas de transparencia financiera y la rendición de cuentas en el nivel de confianza de los *stakeholders* en el periodo estudiado, considerando las prácticas que implementan, la percepción de los distintos grupos de interés y la participación. La metodología de la investigación adopta un enfoque mixto, de alcance descriptivo y exploratorio. Se emplea una entrevista semiestructurada a un representante de la Dirección Nacional de Desarrollo Comunal, y dos cuestionarios estructurados: uno dirigido a 40 miembros de las juntas directivas y otro a 100 personas afiliadas a las asociaciones. La muestra de tipo no probabilístico incluye 40 asociaciones de desarrollo y un total de 100 participantes, seleccionados por accesibilidad y disponibilidad. El estudio evidencia una dependencia predominante en las asambleas generales como mecanismo único de rendición de cuentas, lo que limita la periodicidad y el alcance de la información. Se identifican brechas significativas en la claridad comunicativa, la accesibilidad de los documentos financieros y la integración de recursos tecnológicos para la divulgación. El análisis concluye que la regularidad, la adopción de canales múltiples y el uso de un lenguaje accesible son los factores más determinantes en el fortalecimiento de la confianza organizacional y el fomento de una participación informada y activa de los asociados. Las principales recomendaciones se centran en establecer un modelo de transparencia activa que incluya la estandarización de reportes trimestrales de gestión mediante un "Kit ADI Transparente", y la implementación de

canales digitales inclusivos con formatos creativos (audiovisuales, infografías) adaptados a los diversos perfiles de asociados con la finalidad de mejorar la percepción, elevar la confianza y la participación de los *stakeholders*, asegurando así la máxima legitimidad y sostenibilidad de las asociaciones de desarrollo integral.

Palabras clave: Transparencia financiera; rendición de cuentas; confianza; asociaciones de desarrollo; gobernanza; participación ciudadana.

Tabla de contenidos

Dedicatoria.....	3
Agradecimientos	4
Resumen.....	5
Índice de tablas	11
Índice de figuras.....	12
Lista de abreviaturas	14
Capítulo I: Introducción.....	15
Justificación	16
Antecedentes	18
Tema o problemática y su importancia.....	25
Objetivos, problemas, preguntas generadoras, otros	26
Objetivo general.....	27
Objetivos específicos	27
Preguntas generadoras	27
Variables de la investigación	28
Alcances y limitaciones	31
Alcances.....	31
Limitaciones.....	31
Capítulo II: Marco o contextualización teóricos.....	33
Contexto Referencial	34

Contextualización de las ADI Presentes en el Cantón de Pérez Zeledón	35
Contextualización Teórica	38
Transparencia Financiera	38
Rendición de Cuentas	40
Prácticas de Transparencia y Rendición de Cuentas.....	43
Teoría de los <i>Stakeholders</i>	47
Expectativas y Percepciones de los <i>Stakeholders</i>	48
La Confianza en las Organizaciones.....	50
Relación entre Transparencia y Confianza	50
Claridad, Accesibilidad y Frecuencia de Divulgación de la Información Financiera	51
Impacto de la Transparencia en la Confianza	53
Capítulo III: Marco Metodológico.....	55
Tipo de estudio.....	56
Tipos de investigación	57
Población y muestra.....	58
Participantes del estudio	59
Variables e indicadores	60
Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable prácticas	60
Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable transparencia financiera	61
Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable rendición de cuentas	61
Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable expectativas	62

Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable percepciones	63
Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable influencia	64
Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable confianza.....	64
Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable claridad de información	65
Definición Conceptual, Operacional e Instrumental de la Variable Frecuencia de Divulgación.....	65
Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable accesibilidad de información	66
Operacionalización de las variables de estudio	66
Instrumentalización o técnicas de recolección de información	71
Encuesta	71
Entrevista Semiestructurada.....	72
Consideraciones Éticas	72
Capítulo IV: Análisis e interpretación de resultados	74
Prácticas de transparencia financiera y rendición de cuentas implementadas por las asociaciones de desarrollo en Pérez Zeledón.....	75
Importancia de la transparencia financiera y la rendición de cuentas en las asociaciones de desarrollo.....	76
Prácticas implementadas por las asociaciones para garantizar la transparencia.....	77
Documentación financiera y periodicidad de presentación	78
Supervisión financiera (auditorias): objetivos y frecuencia.....	80

Comunicación de resultados de las supervisiones	81
Políticas para la gestión de fondos de las ADI	82
Mecanismos de rendición de cuentas antes las partes interesadas.....	83
Recepción y gestión de quejas, denuncias o sugerencias	84
Rol de DINADECO en la supervisión de la gestión financiera.....	85
Desafíos en transparencia y rendición de cuentas.....	86
Prácticas exitosas sugeridas para una gestión óptima.....	87
Comentarios finales	88
Análisis e interpretación de la encuesta dirigida a las ADI	89
Análisis e interpretación de la encuesta a asociados.....	97
Análisis comparativo transparencia y rendición de cuentas	116
Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones	119
Conclusiones.....	120
Recomendaciones	122
Referencias Bibliográficas	125
Apéndices.....	140
Apéndice A: Entrevista DINADECO	140
Apéndice B: Cuestionario miembros de la asociación	142
Apéndice C: Cuestionario asociados	146

Índice de tablas

Tabla 1	Variables de la investigación.	29
Tabla 2	Principios y características de la rendición de cuentas.	41
Tabla 3	Buenas prácticas en las organizaciones.	44
Tabla 4	Cuadro de variables	67
Tabla 5	Políticas aplicadas por las ADI.	90
Tabla 6	Medios de comunicación utilizados para brindar información.....	92

Índice de figuras

Figura 1	Características distritos.....	36
Figura 2	Tamaño de la muestra.....	59
Figura 3	Periodicidad de auditorías en las asociaciones.....	91
Figura 4	Frecuencia de presentación de informes financieros.....	93
Figura 5	Canales de comunicación para retroalimentación.....	94
Figura 6	Mecanismos de participación en la toma de decisiones en las ADI.....	95
Figura 7	Nivel de importancia para el cumplimiento de expectativas de los asociados.....	96
Figura 8	Percepción del nivel de conocimiento sobre la gestión financiera en la asociación.	97
Figura 9	Nivel de satisfacción con la gestión actual de la asociación.....	98
Figura 10	Percepción sobre la integridad y responsabilidad en la gestión de la asociación..	99
Figura 11	Percepción de confiabilidad de la asociación en relación con transparencia y rendición de cuentas.....	100
Figura 12	Percepción sobre la transparencia en el manejo de los recursos de la asociación.	101
Figura 13	Percepción sobre el impacto de la rendición de cuentas en la confianza hacia la Asociación (2020–2024).....	102
Figura 14	Percepción sobre los cambios en la forma de informar las finanzas de la Asociación (2020–2024).....	103
Figura 15	Percepción sobre la efectividad de la Asociación en informar el uso de los recursos.....	104
Figura 16	Nivel de fortalecimiento en la confianza de los asociados.....	105
Figura 17	Participación de los interesados.....	106
Figura 18	Participación de los <i>stakeholders</i>	107

Figura 19 Grado de influencia de las prácticas de transparencia y rendición de cuentas en la confianza de los interesados.....	108
Figura 20 Confianza de los grupos de interés.....	109
Figura 21 Satisfacción en las expectativas de transparencia y rendición de cuentas de los diferentes grupos de interés.	110
Figura 22 Claridad de la información.....	111
Figura 23 Frecuencia de divulgación de informes.....	112
Figura 24 Accesibilidad a la información.....	113
Figura 25 Claridad en los formatos de los informes.....	114
Figura 26 Frecuencia en la que se reciben informes.....	115
Figura 27 Eficiencia de los canales utilizados para la divulgación de informes financieros.	116
Figura 28 Tipo de formato de los informes a los grupos de interés.....	118

Lista de abreviaturas

ADI: Asociación de Desarrollo Integral

CEOSC: Confederación Ecuatoriana de Organizaciones de Sociedad Civil

COOPESERVIDORES: Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Servidores Públicos

DINADECO: Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad

OEA: Organización de los Estados Americanos

OSFL: Organización Sin Fines de Lucro

PROCOMER: Promotora de Comercio Exterior

RAE: Real Academia Española

RSE: Responsabilidad Social Empresarial

Capítulo I: Introducción

Justificación

La transparencia financiera y la rendición de cuentas son principios fundamentales en la gestión de las organizaciones comunales, favorecen la confianza de los diferentes interesados, asimismo, permite conservar una imagen de responsabilidad y ética. Una asociación de desarrollo que proporciona información honesta sobre su situación financiera demuestra que aprecia su reputación e integridad, lo cual es vital para la sostenibilidad a largo plazo de cualquier organización.

La transparencia en la gestión pública desde la perspectiva de una relación entre la administración y la ciudadanía implica que la población debe participar activamente desde el inicio de las ideas, definición de objetivos, efectos esperados y criterios de evaluación. El objetivo es elegir la mejor opción para tomar decisiones y realizar acciones eficientes (Batista Hernández et al., 2021). Es decir, la administración pública por medio de la transparencia brinda periódicamente datos significativos de su actividad, incluyendo aspectos económicos y presupuestarios. Además, deben garantizar que las personas puedan acceder a la información pública. El Poder Judicial de Costa Rica (2020) señala que por medio de la rendición de cuentas se debe informar de manera regular y abierta las acciones que realizan, de qué manera se les da uso a los fondos asignados y los resultados obtenidos que permitan satisfacer las necesidades de la sociedad costarricense, siguiendo criterios de eficiencia, eficacia, transparencia y legalidad.

En Pérez Zeledón existe un número importante de asociaciones de desarrollo integral (ADI), esenciales para el desarrollo de las distintas comunidades que conforman el cantón. Las ADI son entidades de interés público que tienen la competencia para llevar a cabo acciones para mejorar las condiciones sociales, económicas, culturales y ambientales de sus habitantes, en colaboración con otras organizaciones públicas (Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad, s.f).

Las empresas deben gestionar sus intangibles de manera cuidadosa para conectar efectivamente con sus grupos de interés, es decir los *stakeholders*, lo que ayuda a construir una imagen positiva y fortalece la credibilidad, confianza y reconocimiento (Alzate Sanz y Orozco Toro, 2018). Los *stakeholders* tienen la capacidad de influir en los resultados y poseen diversas perspectivas e intereses, por lo que su involucramiento es crucial para el éxito en la gestión de proyectos y la toma de decisiones. Por esta razón, afianzar la confianza en los actores estratégicos es indispensable para el adecuado funcionamiento de cualquier entidad.

En el caso de las ADI las partes interesadas son todas aquellas personas afiliadas, DINADECO, así como los habitantes de la comunidad, de las cuales depende la existencia y el éxito de las asociaciones de desarrollo. Las percepciones que tengan los interesados influyen significativamente en la reputación e imagen. Es indispensable el establecimiento de una impresión positiva y la generación de confianza, la cual se logra mediante una gestión cuidadosa en las relaciones con los *stakeholders* (Rodrigues, 2022).

Las asociaciones de desarrollo cumplen un rol fundamental en la mejora de las condiciones socioeconómicas de las comunidades rurales, siendo determinante contar con la confianza en la gestión de las finanzas, lo cual contribuye a la sostenibilidad y crecimiento de estas organizaciones, generando un impacto positivo en las comunidades a largo plazo. Dicho lo anterior, es importante destacar que la rendición de cuentas gestionada de forma adecuada ayuda a desarrollar credibilidad, apoyo público y legitimidad en sus grupos de interés, además de prevenir y detectar prácticas de fraude que pongan en peligro su reputación y la relación con sus afiliados. Adicionalmente, se fortalece el tejido social, promoviendo una mayor participación y colaboración de sus miembros.

Desde una perspectiva económica, la transparencia financiera es esencial para el funcionamiento efectivo de las organizaciones, especialmente de las asociaciones comunales. Una gestión clara de los recursos permite a los *stakeholders*, como afiliados, entes reguladores y donantes, entender el uso de los fondos y los resultados de las inversiones, reduciendo la posibilidad de errores y promoviendo una distribución equitativa para cumplir con los objetivos de la asociación.

Esta investigación es motivada por la necesidad de evaluar las prácticas de transparencia financiera y la rendición de cuentas en las asociaciones de desarrollo integral del cantón de Pérez Zeledón, las cuales influyen en la confianza de los *stakeholders*. Con la realización de este estudio, se pretende identificar aquellas áreas de mejora que permitan reforzar la percepción de confianza y seguridad de sus asociados. Inclusive, sustenta la formulación de recomendaciones que mejoren las políticas y prácticas de transparencia y rendición de cuentas en las asociaciones de desarrollo, beneficiando a futuras organizaciones y facilitando mejores prácticas de gobernanza. Asimismo, con la investigación se pretende adicionar valor teórico; al ser un tema de actualidad el estudio está alineado con la tendencia global de responsabilidad financiera en organizaciones comunitarias, como resultado, llenará un vacío de conocimiento sobre el impacto de estas prácticas en las asociaciones de desarrollo integral en el cantón de Pérez Zeledón. Este trabajo busca contribuir a fortalecer una adecuada gestión de transparencia financiera y acceso a la información, que mejore las relaciones con las comunidades y reafirme la confianza de los *stakeholders*.

Antecedentes

Las asociaciones de desarrollo surgieron con el respaldo de la iglesia católica, cuando los vecinos se organizaron entre sí para construir templos, lo que dio origen a los primeros grupos de vecinos con un objetivo común. De esta manera, los miembros de las comunidades no permanecieron ajenos al desarrollo de sus localidades ni indiferentes a los problemas

locales. Así, se fue formando una cultura en la cual los integrantes de una comunidad buscaban el bien común mediante acciones concretas (Rodríguez, 2020).

El siguiente texto está basado en el trabajo de la Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad (DINADECO) (s.f.), que regula a las asociaciones de desarrollo en Costa Rica. De manera general las asociaciones de desarrollo se constituyeron luego de que las comunidades en el país se enfrentaron a situaciones complicadas en materia de higiene, lo cual provocó que los ciudadanos se vieran contagiados de enfermedades, ocasionando un declive en la población. En respuesta a esta situación, se crearon las juntas sanitarias patrióticas, las cuales tenían como objetivo combatir el problema, con el trasfondo político de ganarse el favor de los ciudadanos con fines electorales. Este movimiento fue la semilla que dio origen a las asociaciones de desarrollo.

Posteriormente, las juntas sanitarias patrióticas buscaron desligarse del gobierno con el objetivo de velar por otro tipo de problemas que afectan a las comunidades, por ejemplo, los de carácter estructural, esto generó preocupación entre las autoridades debido a la autonomía que deseaban alcanzar. Ante este panorama, el gobierno de la república cuyo presidente en ese entonces (1928) era Cleto González Víquez, mediante un decreto redujo de siete a tres personas los miembros que conformaban dichas agrupaciones, asignándoles de esta forma funciones predeterminadas con el objetivo de ejercer un mayor control evitando de esta forma que logaran la autonomía que ansiaban.

Los movimientos del gobierno continuaron sobre la línea de mantener el control; tanto que en el año 1937 se ordenó censar a las agrupaciones del país para tener una noción de cuantas había. Fue a inicios de los años cincuenta, por medio de iniciativas de organizaciones como la UNESCO y el Instituto Interamericano de Ciencias Agrícolas (IICA), que se construyeron los principales precedentes de las asociaciones de desarrollo en Costa Rica, ya

que, estas instituciones estaban interesadas en el movimiento comunal; bajo estas iniciativas las instituciones mencionadas introdujeron programas en las áreas rurales del país, tomando especial acción en el ámbito de la educación (DINADECO, s.f.).

Posteriormente, se creó la Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad (DINADECO), la cual, según su página web:

Es la Institución del Poder Ejecutivo de Costa Rica, rectora en materia de desarrollo comunal. Tiene como misión facilitar los procesos de promoción, organización y fortalecimiento de las organizaciones comunales. Su finalidad es promover la participación social, democrática y activa de los habitantes en el desarrollo, tanto local como nacional. (DINADECO, s.f)

Esta institución brinda soporte a las asociaciones de desarrollo, con el fin de que estas puedan cumplir su objetivo de beneficiar a las comunidades de manera óptima. De esta forma, los vecinos adquieren la capacidad de tomar decisiones que afecten a la comunidad en la que residen.

Actualmente, las asociaciones de desarrollo enfrentan varios desafíos, como el financiamiento necesario para solventar los proyectos en las comunidades. Algunos acuerdos económicos realizados en beneficio de las comunidades no se cumplen en su totalidad. Como menciona Bolaños (2022), “los recursos que por concepto de Impuesto sobre la Renta le corresponde anualmente al movimiento comunal se encuentran lejos de alcanzar las proyecciones realizadas por el personal de DINADECO” (párr. 64). Esta cita se refiere a la Ley 3859, la cual establece que el Estado debe destinar el 2% del impuesto sobre la renta a las asociaciones de desarrollo legalmente constituidas, algo que no ocurre, y ante lo cual el gobierno ofrece excusas para justificar su incumplimiento.

Ante esta realidad, la transparencia se convierte en un principio fundamental tanto para las empresas como para las asociaciones de desarrollo, por cuanto, garantiza el uso adecuado de los recursos y contribuye a la satisfacción de los ciudadanos respecto al desempeño de quienes los representan. En el contexto de las asociaciones de desarrollo, la implementación de prácticas de transparencia no solo es crucial para optimizar la administración de los fondos recibidos, sino también, para asegurar que las decisiones de la organización sean visibles y comprensibles para la comunidad. Esto, a su vez, fortalece la confianza y legitimidad en la gestión, promoviendo una mayor participación y respaldo por parte de los *stakeholders*.

En el caso de Pérez Zeledón, según una lista publicada por DINADECO que califica la idoneidad de las asociaciones de desarrollo y su capacidad para realizar sus funciones de manera eficiente, las asociaciones del cantón se encuentran en posiciones bajas. En el ranking, ocupan el puesto 1603 de una total de 3917. Esto indica que, aunque en general están realizando un buen trabajo, aún enfrentan retos que deben superar para mejorar su posición. (Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad, 2021).

Teóricamente, la rendición de cuentas se refiere a un mecanismo mediante el cual las personas que ostentan un cargo, como en el caso de los miembros de la asociación de desarrollo, informan a los vecinos sobre cómo se ha gestionado el desarrollo de la comunidad y sus intereses. En este sentido, Sáenz (2019) comenta: “La rendición de cuentas es un conjunto de mecanismos ejercidos por las y los gobernantes y el funcionariado público que permite informar a la ciudadanía sobre las formas en las que se administra y gestiona la cosa pública” (p.10). Esta definición subraya la importancia de que las asociaciones de desarrollo cuenten con canales para informar a los ciudadanos sobre la utilización de los recursos proporcionados, ya sea por DINADECO o a través de actividades generadas en la misma

comunidad. De esta forma, se brinda no solo la rendición de cuentas, que es crucial, sino también se demuestra transparencia en los procesos ante los miembros de la comunidad.

En este marco, la teoría de los *stakeholders* resulta particularmente relevante que una organización considere los intereses de todos los grupos que son afectados por sus decisiones. En el caso de las asociaciones de desarrollo, los *stakeholders* son principalmente afiliados y vecinos en general de la comunidad donde se ubica, quienes tienen un interés común en el mejoramiento de su entorno a través de acciones concretas. Según Herrera y Mahecha (2018), “Lo que caracteriza la teoría de los *stakeholders* es su idea de que la definición de esos objetivos comunes debe partir del hecho de que al interior de ella hay una pluralidad de grupos con distintos intereses y concepciones acerca de cómo debe funcionar la empresa” (párr. 36). Este enfoque es crucial para entender que, dentro de una comunidad, existen diversas visiones sobre lo que es beneficioso para todos, lo que subraya la importancia de la transparencia y rendición de cuentas en la gestión de las asociaciones de desarrollo para habilitar espacios de participación y mantener la confianza de los interesados.

En este sentido, algunos estudios afirman la importancia de crear relaciones de confianza con los grupos de interés. Como menciona en sus conclusiones Marulanda y Rojas (2019), “considerar que el éxito de estos sistemas dependerá de las características individuales de los colaboradores y el nivel de identidad que adquieran con respecto a los lineamientos éticos o de confianza institucionales” (párr. 17). Desde este punto de vista, resulta interesante aplicar este concepto a todo tipo de organizaciones, incluidas las empresas y las asociaciones sin fines de lucro, como las asociaciones de desarrollo. En estas últimas, es fundamental que un grupo de vecinos se organice, pero es igualmente necesario que se sientan parte de las decisiones importantes que afectan a su comunidad y que la forma en que se gestionan los recursos sea idónea para el bienestar comunal.

Desde una perspectiva metodológica, un primer trabajo relacionado con la investigación en estudio corresponde a López et al. (2015), quienes realizaron la “Gestión de los Recursos en las Organizaciones No Lucrativas Costarricenses”. Se desarrollaron teorías sobre rendición de cuentas y transparencia para una apropiada gestión administrativa de las organizaciones sin fines de lucro, y su influencia para mantener relaciones consolidadas con las fuentes de recursos. El tipo de investigación empleado se clasificó en exploratorio y descriptivo, por ser un tema con poca información previa. En cuanto a las técnicas utilizadas para recopilar información se aplicaron dos entrevistas semiestructuradas, dirigida a organizaciones no lucrativas y a profesionales en el tema. Los sujetos de estudio fueron colaboradores de seis organizaciones no lucrativas, los cuales brindaron información acerca del funcionamiento particular de este tipo de organizaciones, además se utilizaron fuentes de información primaria y secundarias.

El estudio menciona que la principal captación de fondos de las organizaciones no lucrativas se da por medio de donaciones, siendo una de las principales fuentes de financiamiento, además, destaca otras fuentes como aportaciones provenientes de impuestos, patrocinios privados, contribuciones de asociados y recursos provenientes del exterior. Por lo que para estas entidades es indispensable mantener vínculos con las fuentes de financiamiento, utilizando estrategias en rendición de cuentas y comunicación clara de las labores. Este trabajo se relaciona con la investigación en curso, ya que, proporciona una base para comprender cómo la transparencia y la rendición de cuentas repercuten en la percepción y credibilidad de los *stakeholders*.

En un segundo trabajo se cita a Cáceres Parreño (2022), quien elaboró el tema “Mecanismos existentes de rendición de cuentas en las organizaciones sociales ecuatorianas Caso Confederación Ecuatoriana de Organizaciones de Sociedad Civil (CEOSC)”. La investigación realizada fue de carácter cualitativo y exploratorio. Se aplicaron fuentes

primarias como la observación, además de una entrevista semi estructurada con informantes claves, representantes y líderes de la Confederación; partes involucradas en el problema de investigación. Asimismo, fuentes secundarias como revisión bibliográfica y documental para conceptualizar a las organizaciones no gubernamentales, la transparencia y la rendición de cuentas de las OSC. La investigación formula un “modelo” que apoye y mejore el proceso de rendición colectiva de cuentas. La principal propuesta es que las ONG entiendan la transparencia como una convicción, más que como una conveniencia o una obligación, para que sea realmente un pilar de la organización.

Este trabajo es pertinente para el estudio aquí planteado, dado que propone un modelo de gestión que permite a las organizaciones sin fines de lucro emplear buenas prácticas sobre transparencia y rendición de cuentas y que permita construir confianza entre los actores participantes para establecer una relación de ganar-ganar.

Para un tercer trabajo denominado “Análisis de los elementos básicos que deben cumplir las municipalidades de Costa Rica para los procesos de rendición de cuentas” estudio cuyo autor es González (2017), esta investigación fue de tipo cualitativa, la recopilación de información se realizó buscando en la legislación existente, los informes de la municipalidad en donde se realizó el trabajo de investigación así como personas que cuentan con amplio conocimiento en el ámbito municipal y la rendición de cuentas. La población del trabajo en cuestión fueron todas las municipalidades de Costa Rica, la muestra por su parte se dividió en dos categorías: muestras homogéneas y muestras teóricas conceptuales. En lo referente a las técnicas e instrumentos para recolectar información, en un primer plano se utilizaron fuentes primarias y secundarias, como técnica de recolección de información usaron un cuestionario, así como entrevistas a las autoridades municipales.

El trabajo es un importante referente para la investigación en curso debido a que, en las conclusiones se hablan de formas en que las municipalidades son transparentes para con los ciudadanos derivándose de tres aspectos importantes en donde el primer punto es la apertura de la información, segundo la facilidad de acceso a la información y por último la rendición de cuentas municipales hacia la ciudadanía.

Tema o problemática y su importancia

La transparencia financiera es un aspecto crucial en la gestión de cualquier organización, su ausencia puede estar vinculada a conductas poco éticas, como la corrupción. En el ámbito internacional, la falta de este elemento es un factor que compromete la competitividad de las naciones afectando tanto a organizaciones públicas como privadas (Arredondo, Garza y Vásquez, 2014). Las asociaciones de desarrollo no son ajenas a esta problemática, la falta de claridad en el uso de los recursos provenientes de las autoridades, como los generados por cuenta de actividades propias, puede generar especulaciones dentro de las comunidades. Esto es particularmente relevante cuando, a pesar de recibir dichos fondos, los miembros de la comunidad no perciben mejoras tangibles en su entorno.

La desconfianza generada por la falta de transparencia no solo pone en riesgo la reputación de las asociaciones de desarrollo, sino que también puede comprometer el funcionamiento de estas, debido a que su sostenibilidad depende en gran medida a la confianza que los miembros de las comunidades depositan en la gestión que realizan. Por ello es de vital importancia investigar como la transparencia financiera impacta la percepción de la confianza de los *stakeholders*. En las asociaciones de desarrollo la transparencia y rendición de cuentas son factores críticos para mantener la confianza de la comunidad en un nivel general. Sin embargo, en ocasiones se observan dificultades vinculadas a debilidades en las prácticas de comunicación, las acciones y el manejo de los recursos. Por un lado, los informes financieros y de gestión pueden ser poco claros o inaccesibles para los grupos de

interés, como las personas adultas mayores o aquellos con algún tipo de discapacidad, lo que genera falta de comprensión y posibles especulaciones sobre el uso que se le dan a los fondos. Por otro lado, el acceso limitado a estos informes ya sea por dificultades tecnológicas o por la ausencia de canales de comunicación efectivos, impide que los ciudadanos puedan valorar adecuadamente las actividades que realizan las asociaciones.

Como se señaló anteriormente la falta de claridad y accesibilidad en la rendición de cuentas puede generar desconfianza en la comunidad, lo cual podría disminuir el apoyo hacia las asociaciones y eventualmente, afectar su capacidad para operar de manera efectiva. Además, según lo mencionado por Bermúdez, (2023), la rendición de cuentas no puede entenderse como un proceso unidireccional, sino como un diálogo que debe incluir a todos los actores interesados (párr. 11). Por lo tanto, es necesario investigar cómo las prácticas actuales de transparencia y rendición de cuentas en las asociaciones de desarrollo impactan la percepción de confianza de los *stakeholders*, así como las medidas que pueden implementarse para mejorar estos procesos.

Según lo expuesto anteriormente, se presume que las Asociaciones de Desarrollo que no siempre disponen de medios efectivos para cumplir con la transparencia y prácticas en la rendición de cuentas, enfrentan el siguiente problema de investigación:

¿Cómo influyen las prácticas de transparencia financiera y rendición de cuentas en la confianza de los *stakeholders* de las asociaciones de desarrollo en Pérez Zeledón durante el periodo 2020-2024?

Objetivos, problemas, preguntas generadoras, otros

A continuación, se presentan los objetivos definidos para el presente trabajo de investigación, así como, las interrogantes que se pretenden resolver al final de esta, el cuadro

de variables con información sobre las variables definidas y su definición conceptual; por último, se consideran los alcances y las limitaciones en la realización de la investigación.

Objetivo general

Evaluar la influencia de las prácticas de transparencia financiera y rendición de cuentas implementadas en las asociaciones de desarrollo Integral de Pérez Zeledón y su incidencia con la confianza por parte de *stakeholders* durante el periodo 2020-2024

Objetivos específicos

Identificar las prácticas de transparencia financiera y rendición de cuentas implementadas por las asociaciones de desarrollo en Pérez Zeledón.

Determinar las expectativas y percepciones de los diferentes grupos de *stakeholders* sobre la transparencia financiera y la rendición de cuentas en las Asociaciones de Desarrollo.

Analizar la influencia que han tenido las prácticas de transparencia y rendición de cuentas en la confianza de los *stakeholders* de las asociaciones de desarrollo en el periodo 2020-2024.

Comparar las diferencias en las prácticas de transparencia y rendición de cuentas utilizadas por las asociaciones de desarrollo en relación con la claridad, frecuencia y accesibilidad a la información financiera para los *stakeholders*.

Preguntas generadoras

¿Qué prácticas de transparencia financiera y rendición de cuentas implementan las asociaciones de desarrollo en Pérez Zeledón?

¿Qué expectativas y percepciones tienen los *stakeholders* sobre la transparencia financiera y la rendición de cuentas en las asociaciones de desarrollo?

¿Cómo han incidido las prácticas de transparencia y rendición de cuentas en la confianza de los *stakeholders* de las asociaciones de desarrollo en el periodo 2020-2024?

¿Qué diferencias existen en la claridad, frecuencia y accesibilidad de la información financiera que ofrecen las asociaciones de desarrollo a los *stakeholders*?

Variables de la investigación

En la Tabla 1 se muestran de forma preliminar las variables de la presente investigación, en la que se visualizan los objetivos específicos de la investigación y sus respectivas variables e indicadores que permiten una mejor comprensión y abordaje del tema de investigación. Asimismo, se detalla la definición concreta de las variables, los instrumentos a utilizar y las fuentes de información para la recolección de los datos. Cabe mencionar que, el modelo de análisis de variables se desarrollará con amplitud en el capítulo metodológico, específicamente en el apartado de las variables e indicadores, sin embargo, se considera oportuno ofrecer una aproximación con la finalidad de facilitar la comprensión del tema.

Tabla 1

Variables de la investigación.

Objetivos	Variables	Definición conceptual
Identificar las prácticas de transparencia financiera y rendición de cuentas implementadas por las asociaciones de desarrollo en Pérez Zeledón.	Prácticas	La Real Academia Española (RAE, s.f) define el concepto práctico como la acción de implementar las normas y principios éticamente establecidos, y que permiten la adopción de un modelo a seguir eficaz.
	Transparencia financiera	Se entiende transparencia como el compromiso que tienen las autoridades y administradores públicos en proporcionar información constante y verídica sobre la gestión que realizan en el ejercicio de sus responsabilidades y la utilización de los recursos del estado (Consejo Nacional Electoral y Instituto de la Democracia, 2016).
	Rendición de cuentas	Es una práctica de buen gobierno que implica una serie de acciones planificadas, con el objetivo de informar a la población sobre aspectos económicos, sociales, técnicos y administrativos de la organización. Debe ser un proceso continuo que permita el intercambio de información y comentarios de la ciudadanía (Universidad Estatal a Distancia [UNED], 2019).
Determinar las expectativas y percepciones de los diferentes grupos de <i>stakeholders</i> sobre la transparencia financiera y la rendición de cuentas en las Asociaciones de Desarrollo.	Expectativas	Según la RAE (s.f) las expectativas es la "esperanza de realizar o conseguir algo".
	Percepciones	El término percepción se refiere a "un juicio mental, cognitivo, emite nociones, ideas, opiniones, emociones de alguien, cosa o acontecimiento en relación a eventos pasados, realidad social, noción del contexto sobre

Tabla 1 (continuación)

Objetivos	Variables	Definición conceptual
		necesidades, beneficios, ambiciones y anhelos" (Contreras Díaz, 2021, p.27).
Analizar la influencia que han tenido las prácticas de transparencia y rendición de cuentas en la confianza de los <i>stakeholders</i> de las asociaciones de desarrollo en el periodo 2020-2024.	Influencia	Según la RAE (s.f) la influencia es el "Poder, valimiento, autoridad de alguien para con otra u otras personas o para intervenir en un negocio"
	Prácticas	La Real Academia Española (RAE, s.f) define el concepto práctico como la acción de implementar las normas y principios éticamente establecidos, y que permiten la adopción de un modelo a seguir eficaz.
	Confianza	Vargas Celis et al. (2020) comentan que "El concepto general de confianza se entiende como la creencia de que alguien relacionado con nosotros actuará por el interés común y que ninguna de las partes intentará dañar a la otra aprovechando sus debilidades" (pág. 8).
Comparar las diferencias en las prácticas de transparencia y rendición de cuentas utilizadas por las asociaciones de desarrollo en relación con la claridad, frecuencia y accesibilidad a la información financiera para los <i>stakeholders</i> .	Claridad de la información	Según lo mencionado por Cabrera (2022) "facilita procesos de diálogos, acuerdos y transformación, en la medida en que el mensaje logre movilizar a las audiencias a la reflexión y la toma de decisiones bien informadas."(párr.1)
	Frecuencia de divulgación	Según lo que mencionó la Universidad de la Punta (s.f) este concepto "está referida a la cantidad de veces que una información es solicitada." (párr.1).
	Accesibilidad de la información	Según la Agencia Europea para las necesidades educativas especiales y la inclusión educativa (2015) Se entiende por información accesible la información que se ofrece en formatos que permiten a todos los usuarios y alumnos tener acceso a los contenidos en igualdad de condiciones con los demás (p.5).

Alcances y limitaciones

En este apartado se detallan los resultados que se esperan obtener a partir de la investigación, así como las principales restricciones.

Alcances

En la presente investigación se aborda la problemática de la desconfianza que genera en los *stakeholders*, concretamente en los afiliados, directivos y ente regulador (DINADECO), la poca transparencia y la falta de acceso de información en las asociaciones de desarrollo integral (ADI) del cantón de Pérez Zeledón. Uno de los objetivos de este estudio es identificar las prácticas de transparencia financiera y rendición de cuentas implementadas por estas organizaciones, información necesaria y valiosa para el correcto desarrollo del trabajo en cuestión.

Además, se pretende explorar las expectativas y percepciones de los diferentes grupos de interés sobre la gestión que realizan las asociaciones. Un aspecto crucial que se busca alcanzar es conocer la influencia de las prácticas de transparencia y rendición de cuentas en la confianza de los *stakeholders*, con el fin de contribuir a mejorar la gestión y fortalecer las relaciones entre ambas partes.

Por otro lado, se establecen comparaciones de las formas y medios que utilizan las distintas asociaciones, con el objetivo de identificar buenas prácticas que puedan servir de modelo para otras organizaciones, así como áreas que requieren mejora.

Limitaciones

Durante el desarrollo de la presente investigación, se identifican una serie de limitaciones, entre las cuales se mencionan las siguientes: en primer lugar, no todas las asociaciones de desarrollo se mostraron completamente dispuestas a compartir información sobre sus procesos, lo que dificulta obtener datos completos y precisos para el análisis. Por

otro lado, el acceso a los contactos como números de celular o correos electrónicos, o bien, la disponibilidad de los *stakeholders* resultó limitada, ya que, algunos no estuvieron interesados o disponibles para participar en las encuestas, lo que redujo la cantidad de las percepciones recolectadas. Además, si las asociaciones de desarrollo de Pérez Zeledón implementan diferentes prácticas de transparencia y rendición de cuentas, podría resultar complicado comparar las actividades entre ellas. Por último, la numerosa cantidad de asociaciones y la extensión del estudio, demandó mucho tiempo y recursos para la recolección de los datos necesarios.

Inicialmente, se contempló como referencias una población total del estudio a las 106 Asociaciones de Desarrollo Integral (ADI) inscritas en el cantón de Pérez Zeledón, según los registros proporcionados por la Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad (DINADECO). Sin embargo, durante el proceso de recolección de datos, no fue posible alcanzar dicha totalidad de respuestas por diversas limitaciones de tipo logístico y operativo. En primer lugar, se procedió al envío de correos electrónicos a las direcciones oficiales brindadas por DINADECO, sin obtener respuesta en una cantidad significativa de casos. Ante esta situación, se optó por obtener y utilizar números de contacto por medio de la aplicación WhatsApp, pero esta estrategia tampoco generó una tasa de respuesta suficiente. Adicionalmente, se intentó realizar visitas presenciales a las sedes de algunas asociaciones, no obstante, este mecanismo implicó una carga económica considerable y una baja efectividad, ya que en muchos casos no se logró contactar directamente con los miembros de las juntas directivas.

Por estas razones, la muestra final se conformó con aquellas asociaciones que respondieron voluntariamente a los instrumentos enviados, lo cual, si bien representa una limitación en términos de representatividad estadística, no impidió desarrollar un análisis exploratorio cualitativo y cuantitativo útil para los fines del presente estudio.

Capítulo II: Marco o contextualización teóricos

En este capítulo se realiza una recopilación de conceptos y teorías desarrollados por otros autores, con el propósito de sustentar los objetivos planteados de la investigación. Este marco teórico establece una base sólida para investigar y analizar las prácticas actuales de transparencia financiera y rendición de cuentas.

Contextualización Referencial

En el siguiente apartado se presentan generalidades sobre las asociaciones de desarrollo, destacando aspectos como, la definición del término, la ley que las regula, el órgano encargado de brindarles soporte y la situación específica en el cantón Pérez Zeledón, así como la ubicación geográfica donde se enfoca el presente trabajo de investigación.

Es pertinente conceptualizar a las asociaciones de desarrollo desde un enfoque nacional; en Costa Rica, según lo explicado por el Sistema Costarricense de Información Jurídica (s.f.), las asociaciones de desarrollo integral son grupos que representan a las personas que viven en una misma zona. Su objetivo es impulsar y llevar a cabo proyectos que mejoren el bienestar social, económico y cultural de los habitantes. Para lograr esto, se requiere el esfuerzo colaborativo con el gobierno, las municipalidades y otras organizaciones, ya sean públicas o privadas. En otras palabras, el fin de estas asociaciones es ayudar a las comunidades en el desarrollo local a través de sus diversas acciones, las cuales deben garantizar que las comunidades mejoren en todos los aspectos, especialmente si los fondos son recaudados por actividades realizadas dentro de la misma comunidad.

Las asociaciones de desarrollo en el país son de dos tipos: integrales y específicas; todas las comunidades tienen el derecho de formar este tipo de organizaciones representativas. Para ser parte de una asociación de desarrollo integral, es necesario que el habitante tenga más de 15 años de vivir en la zona que abarca la asociación. Además, para que estas asociaciones sean reconocidas, deben contar con órganos directivos, como una

asamblea general, una junta directiva y una fiscalía. También, es relevante señalar que el patrimonio de las asociaciones de desarrollo proviene de las cuotas de los asociados, de los ingresos de entidades como el gobierno y las municipalidades, de la parte que les corresponde por ley del impuesto sobre la renta, y de los ingresos generados por actividades propias, entre otros (Sistema Costarricense de Información Jurídica, s.f.).

Las asociaciones de desarrollo son supervisadas por la Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad, que se encarga de orientar, coordinar y evaluar, entre otras funciones, a las asociaciones comunales. El objetivo es que estas logren su propósito de fomentar el progreso en aspectos importantes como lo económico, social, ambiental y cultural. Tal como establece la Ley 3859, que otorga a las comunidades la oportunidad de crear un modelo democrático que favorece la participación ciudadana. Esta entidad le brinda una serie de servicios a las asociaciones de desarrollo como, por ejemplo, registro, personería jurídica y auditoría todos estos servicios los brindan de manera gratuita (Ministerio de gobernación y policía, s.f.)

Lo anterior recalca la importancia que tiene DINADECO para las asociaciones de desarrollo a través de sus servicios gratuitos, además, de tener un marco jurídico que las apoya para realizar el trabajo de manera efectiva y apegados a la normativa exigida por las autoridades competentes.

Contextualización de las ADI presentes en el cantón de Pérez Zeledón

Pérez Zeledón es el cantón número diecinueve de la provincia de San José, cuenta con características rurales y urbanas; se divide en doce distritos (San Isidro de El General, El General, Daniel Flores, Rivas, San Pedro, Platanares, Pejibaye, Cajón, Barú, Río Nuevo, Páramo y La Amistad), en los que se desarrollan actividades ganaderas, agrícolas y el comercio de bienes y servicios. Uno de los mayores desafíos que presenta el cantón es el

poco apoyo que reciben estas actividades por parte de los gobiernos locales, lo cual inhibe las oportunidades para mejorar las condiciones y la calidad de vida de los ciudadanos (Tribunal Supremo de Elecciones de Costa Rica, 2024). En la figura 1, se muestra información de los distritos del cantón.

Figura 1

Características distritos

Cantón	Distrito	Cabecera	Extensión (km²)	Población
Pérez Zeledón 1905,51 km²	San Isidro de El General	San Isidro	196,89	48.345
	El General	General Viejo	78,9	6.867
	Daniel Flores	Palmares	62,11	35.523
	Rivas	Rivas	303,85	7.310
	San Pedro	San Pedro	209,31	9.389
	Platanares	San Rafael	90,13	7.513
	Pejibaye	Pejibaye	206,10	8.028
	Cajón	El Carmen	118,15	9.059
	Barú	Platanillo	189,08	2.848
	Río Nuevo	Santa Rosa	240,10	3.585
	Páramo	San Ramón Sur	206,89	4.855
	La Amistad	San Antonio	76,11	NA

Nota. Población total proyectada al 30 de junio 2021 del INEC.

El Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (2014) menciona que, la Región Brunca enfrenta grandes desafíos en productividad, competitividad, pobreza, exclusión, inseguridad, salud, educación y desarrollo y fortalecimiento institucional y territorial. Por lo que, se hace necesario emplear estrategias que fortalezcan el desarrollo integral de las poblaciones menos favorecidas, con el fin de erradicar la desigualdad, lograr una mayor integración social y potenciar el ámbito económico en las distintas comunidades de Pérez Zeledón.

En la actualidad, el cantón demanda una mayor organización comunal para el desarrollo local, por ende, las Asociaciones de Desarrollo Integral (ADI) desempeñan un papel fundamental en la promoción del bienestar de las comunidades, además de potenciar proyectos que aumenten el desarrollo económico y social de las zonas. Su función principal

es organizar actividades para propiciar el bienestar de los habitantes. En los registros de DINADECO se contabilizan un total de 146 asociaciones activas en Pérez Zeledón, distribuidas en sus doce distritos.

En virtud del compromiso y el trabajo de las organizaciones comunales del cantón y al aporte técnico y financiero de la Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad, los poblados del cantón cuentan con varias obras que contribuyen al desarrollo, el recreo y el bienestar de los habitantes. Entre esas obras se encuentran, el mejoramiento de la capa asfáltica, manejo de aguas, construcciones de salones comunales y compra de mobiliario y equipo. Entre 2018 y 2019, DINADECO invirtió más de 159 millones de colones en proyectos comunales en los distritos de Platanares, Páramo, Cajón y Daniel Flores (DINADECO, 2020).

El Instituto de Desarrollo Rural (INDER, 2023) define el desarrollo local como un proceso que busca identificar y aprovechar los recursos disponibles en un territorio, integrando aspectos económicos, políticos, sociales, culturales y ambientales. Este enfoque se lleva a cabo mediante la colaboración de grupos de individuos y entidades sociales, con el objetivo de promover la igualdad, el bienestar socioeconómico, la cohesión y la identidad social en las comunidades del cantón.

En lo referente a las organizaciones locales y actores, según el libro de registro de acreditados del Consejo de Desarrollo Territorial existen 228 personas jurídicas y físicas adscritas ante esta instancia, el 80% corresponden a organizaciones legalmente constituidas, entre ellas asociaciones de desarrollo, las cuales son pilares para el desarrollo local de Pérez Zeledón, dado su capacidad de identificar las necesidades de las comunidades, administrar los recursos disponibles y fomentar la participación de la ciudadanía en los diferentes proyectos que impacten el bienestar de la población.

Contextualización Teórica

A continuación, se presentan los referentes teóricos como respaldo al presente trabajo de investigación. Se abordan una serie de temas relevantes, entre ellos, la teoría de los *stakeholders* y la percepción que tienen estos sobre las actividades que realizan las personas con un cargo dentro de la organización, describiendo cada uno de estos aspectos en relación con las asociaciones de desarrollo. Además, se diserta sobre la transparencia, rendición de cuentas y otros elementos atinentes a la investigación en curso.

Transparencia Financiera

Dentro de la literatura se puede encontrar una vasta cantidad de definiciones sobre transparencia financiera, Becerra Peña et al. (2019) define la transparencia fiscal como un método utilizado por las organizaciones para ejercer un sistema democrático, que logre fortalecer la confianza y el compromiso con los ciudadanos. En el mismo sentido, Puddephatt (2021) narra que las empresas deben incrementar la transparencia para proporcionar a sus usuarios un mayor acceso a la información. De esta manera, se fomenta un debate constructivo sobre su gestión y se promueve una mayor rendición de cuentas. El reto de las entidades sociales es establecer una relación y un diálogo permanente con la ciudadanía, promoviendo su implicación incluso más allá de la captación de fondos (Baamonde, et al., 2017). Como se puede observar la transparencia financiera constituye un factor clave para generar confianza en las personas involucradas, y esto se logra en la medida en que las organizaciones responden razonablemente a las demandas de información y rendición de cuentas.

En la actualidad las entidades de desarrollo comunal han experimentado una mayor relevancia, gracias a que impulsan un crecimiento en la economía social del país. En este contexto, la transparencia financiera se ha convertido en uno de los principios más

demandados por los grupos de interés, ya que le garantiza acceso a información financiera veraz. Esto contribuye a prevenir el uso indebido de los recursos públicos, la ineficiencia, la desconfianza y la corrupción. A través de los informes financieros, los *stakeholders* y la comunidad en general, tienen conocimiento de las actividades y del rendimiento financiero de la asociación, por lo que la contabilidad juega un papel fundamental para estimular la revelación de datos útiles para una mejor toma de decisiones (Gomes Bastos, 2023).

Bajo este contexto, es necesario que las asociaciones adopten un modelo de comunicación abierto, en el cual se transmita información relacionada con su viabilidad financiera, conformidad legal tanto externa como interna, coste de los servicios prestados y, no menos importante, la actuación de sus gestores, que deberá ser evaluada en términos de eficacia y eficiencia (Martín y Martín, 2017, p.164). Lo anterior demuestra que la transparencia no sólo debe ir enfocada en la divulgación de información, sino que debe servir como herramienta para justificar el funcionamiento, su estructura, las decisiones tomadas y los resultados obtenidos.

El principio de transparencia es un elemento fundamental en la gestión pública, el cual se basa en la buena administración y el buen gobierno. Este principio implica que las instituciones deben divulgar la información de manera pública, garantizando a los ciudadanos el derecho de acceso sin restricciones, asegurando que la información sea clara y comprensible, y permitiendo que puedan expresar sus opiniones sobre el desempeño y la gestión de las entidades. Es importante que las asociaciones se sujeten a procedimientos claros, de modo que permita que sus afiliados tengan acceso público sobre su administración. Es necesario resaltar que cuando las organizaciones hacen caso omiso a dicha disposición, no se está respetando el principio de transparencia y publicidad, el cual se encuentra respaldado en el artículo 30 de la Constitución Política, donde se estipula como derecho fundamental el acceso a información pública:” Se garantiza el libre acceso a los departamentos

administrativos con propósitos de información sobre asuntos de interés público. Quedan a salvo los secretos de Estado" (Sistema Costarricense de Información Jurídica, s.f, párr. 2).

Rendición de Cuentas

La rendición de cuentas y la transparencia son conceptos interdependientes, ya que, ambos están estrechamente vinculados debido a la necesidad que tienen las organizaciones de justificar sus acciones. La efectividad en la rendición de cuentas depende de qué tan transparente desean ser las asociaciones, puesto que, sin acceso a la información, resulta imposible realizar una evaluación objetiva del desempeño de una organización. Por tanto, es una responsabilidad esencial que proporciona legitimidad y ayuda a equilibrar el bienestar colectivo con los intereses personales. Es imprescindible que los ciudadanos estén al tanto de los asuntos públicos y las autoridades tienen el deber de informarles de forma oportuna y fiable (Villanueva Lomelí, 2016). Lo anterior demuestra que la rendición de cuentas es una obligación de los representantes, quienes deben ofrecer información veraz sobre sus acciones y decisiones a sus a la comunidad, grupos de interés y demás partes interesadas.

En las organizaciones sin fines de lucro, la rendición de cuentas es de vital importancia, ya que, estas gestionan fondos públicos y donaciones privadas, lo que implica la obligación de explicar, justificar y someter a discusión de la ciudadanía su uso. Por lo que, la transparencia y la rendición de cuentas son principios fundamentales para fortalecer la confianza y promover la transparencia, mejorar la eficiencia y eficacia y fomentar la participación de los *stakeholders*.

Para que la implementación de la rendición de cuentas sea efectiva, según la Organización de los Estados Americanos (OEA, s,f) se requiere seguir algunos principios básicos. En la tabla 2 se resumen los principios que sustentan estas prácticas, ofreciendo un

marco conceptual de cada principio que ayude a comprender cómo se implementan y qué impacto tienen en la confianza y participación de la ciudadanía.

Tabla 2

Principios y características de la rendición de cuentas.

Característica	Definición
Transparencia	La información debe ser clara y verdadera
Inclusión	Es para toda la población, sin discriminación de ningún tipo
Democracia	Es un espacio donde la población puede participar debatir sobre lo informado o explicado
Publicidad	Se debe difundir por todos los medios de posibles de la institución
Continuidad	Es continua y permanente, debe realizarse al menos una cada año
Obligatoriedad	Es un deber del funcionario. La ciudadanía puede exigir cuando lo crea conveniente
Dinámica	Es proactiva, dinámica en sí misma y en la forma en se desarrolla
Interactiva	Implica un diálogo con la ciudadanía, es una comunicación en dos vías
Argumentativa	Se informan, razonan y justifican las decisiones tomadas

Nota. Organización de los Estados Americanos (OEA, s, f, p.20).

En la Tabla 2, se muestra que con la práctica de transparencia se asegura la inclusión de todos los sectores de la comunidad, promoviendo un entorno democrático que fomente el debate y la participación ciudadana. La difusión de información a través de diversos medios

amplía el alcance de las acciones de la asociación, garantizando que la comunidad esté bien informada.

Además, la continuidad en la rendición de cuentas es esencial, ya que, debe ser un proceso constante y no sólo presentar informes aislados. Esta obligatoriedad permite a la ciudadanía exigir claridad y transparencia a los funcionarios. Por otro lado, la comunicación proactiva e interactiva entre la asociación y la ciudadanía fomenta un diálogo enriquecedor. Lo que finalmente conlleva a la argumentación de las decisiones tomadas, para que los *stakeholders* puedan entender las razones detrás de cada acción, fortaleciendo el vínculo entre las ADI y los interesados.

Existen diversos tipos de rendición de cuentas que aplican las organizaciones para asegurar la transparencia, la responsabilidad y la eficacia en la utilización de recursos, además de preservar la confianza y el respaldo de sus interesados. Cada tipo de responsabilidad desempeña un rol crucial en distintos niveles de control y supervisión. Entre las más comunes se encuentran:

Rendición de cuentas vertical: Controla y responsabiliza políticamente a los elegidos, pues a través de ella es posible premiar o castigar a los representantes mediante la reelección; de no tener un buen desempeño son castigados cuando no se les renueva la confianza mediante el voto (Galán Martínez, 2015). La rendición de cuentas vertical se centra en un vínculo jerárquico y en la obligación hacia los superiores y a los *stakeholders* externos (como los ciudadanos o los donantes), garantizando la transparencia, la legitimidad y la responsabilidad.

Rendición de cuentas horizontal: Este tipo de rendición de cuentas, funciona mediante instituciones de control que están en el mismo nivel de jerarquía, pero independientes entre sí y no de una relación entre desiguales como la de administración-administrado de la rendición

de cuentas vertical (Peña, 2020, p.579). Es decir, se basa en la supervisión dentro de la entidad, fomentando la transparencia interna, la prevención de excesos de autoridad y la cooperación. En este caso, esta función de control la ejerce el ente regulador DINADECO.

La rendición de cuentas horizontal se orienta hacia la obligación legal de los funcionarios públicos, mientras que la rendición de cuentas vertical tiene como objetivo responsabilizar políticamente a los funcionarios y, de ser necesario, sancionarlos con su destitución del cargo a través de las elecciones. Ambas formas de rendición de cuentas son complementarias y necesarias para asegurar el buen funcionamiento y la integridad de las organizaciones.

Prácticas de Transparencia y Rendición de Cuentas

Una buena práctica consiste en una experiencia que ha sido aplicada con éxito, demostrando ser efectiva y beneficiosa. Contribuye a la resolución, manejo o mejora de problemas en la labor diaria de las personas. Este tipo de experiencia puede servir como referencia o modelo para otras organizaciones (Pajuelo Rosales, 2018). Implementar las mejores prácticas ayudará a optimizar procesos, ahorrar tiempo, evitar errores y lograr el éxito en los resultados de una organización.

El Decreto Ejecutivo N° 38994 es una norma de Costa Rica del Poder Ejecutivo (2015), en el cual se afirma que “la transparencia gubernamental es el resultado de las buenas prácticas en acceso a información pública, rendición de cuentas, participación ciudadana y del marco normativo que promueva esas prácticas y los derechos de los habitantes a exigir esa transparencia” (párr. 4). El decreto antes mencionado establece que las organizaciones están obligadas a cumplir con la Ley de Transparencia y Finalidad de Beneficiarios de las Personas Jurídicas y Entidades Jurídicas. La ley busca aumentar la transparencia acerca de quiénes son los representantes y prevenir delitos como el lavado de dinero y la evasión fiscal.

Según la Promotora de Comercio Exterior (PROCOMER, s.f) tras la ausencia de un marco institucional robusto y bien desarrollado en materia de gobernanza corporativa, en Costa Rica se aboga por el fortalecimiento de buenas prácticas que sean útiles para compensar cualquier riesgo. Por tanto, estipula adoptar las siguientes prácticas en las organizaciones sin fines de lucro:

Tabla 3

Buenas prácticas en las organizaciones.

Práctica	Definición
Transparencia y rendición de cuentas	La legislación de los países, y como es el caso de Costa Rica, establece como parte de las obligaciones de una compañía el deber de dar a conocer a sus socios los resultados financieros anuales. Es importante mencionar que la transparencia, se encuentra directamente relacionada con la rendición de cuentas, ya que una divulgación transparente de información permite conocer si el manejo de la compañía es o no el adecuado y exigir cuentas a quien corresponda en caso de que no lo sea.
Manejo de conflictos de interés	Los conflictos de interés generan situaciones no deseadas dentro del gobierno corporativo de una organización, pues ante un conflicto de interés existe el riesgo de un mal manejo en la administración de la empresa. Si bien, los conflictos de interés pueden darse en distintos niveles dentro de una compañía, son de especial atención aquellos que implican a miembros del Consejo de Administración, alta gerencia o accionistas mayoritarios, ya que estas partes son quienes tienen mayor incidencia en la toma de decisiones.
Desarrollo de una cultura corporativa sólida	El desarrollo de una cultura corporativa sólida juega un papel crítico en relación con el principio de comportamiento ético, ya que una cultura corporativa sana debe fomentar en todos los niveles de la organización un comportamiento apegado a los valores de la

Práctica	Definición
Toma de decisiones estratégicas	organización y el cumplimiento de la normativa.
	Para poder tomar decisiones sensatas y mejorar los sistemas de gestión, se hace necesario contar con información apta. En este sentido, es fundamental que la empresa sea consciente de la realidad en la cual opera, tomando esto como base para la planificación y previsión de riesgos.
Control de contabilidad y auditoría	Esta práctica se relaciona con una administración transparente de recursos en la empresa, lo cual viene dado por la llevanza de una adecuada contabilidad interna y un sistema de control interno revisado periódicamente por auditores externos independientes, así como reportes financieros trimestrales elaborados por la contabilidad interna y aprobados por el Órgano de Administración.
Planificación de la sucesión	Es el proceso de identificar y desarrollar a las personas dentro de una organización para ocupar puestos clave de liderazgo empresarial en el futuro o para sustituir a las personas clave en caso de ausencia repentina.
Prevención y gestión del riesgo	Para que exista una adecuada prevención del riesgo, primero deben identificarse los riesgos básicos que se asocian a una línea de negocio. Este proceso implica la identificación y evaluación de riesgos internos y externos, en relación con el logro de objetivos. Asimismo, dentro de esta práctica se contempla la revisión del cumplimiento de la empresa con leyes y regulaciones pertinentes.

Nota. Promotora de Comercio Exterior (PROCOMER, s.f., p. 25).

Se pueden rescatar varios aspectos claves en la Tabla 3, por ejemplo, que las asociaciones de desarrollo aplican prácticas clave que fortalecen su gestión, así como la confianza de los *stakeholders*. La transparencia y rendición de cuentas permite que los socios conozcan los resultados financieros, así como exigir responsabilidades en el caso de ser

necesario. El manejo de conflictos de interés protege la toma de decisiones, especialmente en puntos clave como la alta gerencia. Una cultura corporativa sólida fomenta la ética y los valores organizacionales, mientras que la toma de decisiones estratégicas, el control contable, auditorías y la prevención de riesgos garantizan una gestión informada y segura. Finalmente, la planificación de la sucesión asegura la continuidad del liderazgo, así como la estabilidad de la organización.

Asimismo, Díaz Bravo (2016) menciona que los beneficios de una buena práctica de rendición de cuentas son varios:

- Genera en la ciudadanía mejores niveles de confianza y credibilidad en las instituciones públicas que la practican.
- Permite que la ciudadanía tenga conocimiento oportuno de las metas y objetivos institucionales, así como los resultados e indicadores alcanzados.
- En la medida en que la ciudadanía exige información y aporta a la ciudadanía, se pueden formular mejores políticas públicas.
- Contribuye a una mejor gobernanza, en la medida en que la formación de capital intelectual en la comunidad permite una participación ciudadana más efectiva en la gestión pública (p. 6).

Las buenas prácticas de transparencia y rendición de cuentas son cruciales para que las organizaciones como las asociaciones de desarrollo, funcionen eficazmente y mantengan su sostenibilidad. Estas acciones no solo aumentan la confianza de los involucrados, además, aseguran la utilización correcta de los recursos y la realización de metas estratégicas. Para alcanzar una administración eficaz, las entidades necesitan establecer procedimientos transparentes, comprensibles y responsables que faciliten el control externo, así como las

revisiones internas, siempre con la meta de incrementar el rendimiento y la legitimidad de la organización.

Teoría de los *Stakeholders*

La teoría de los *stakeholders* fue desarrollada primeramente por Edward Freeman, autor que trató dicha teoría desde la perspectiva del mundo de los negocios. Freeman (1984) propone que se tenga en cuenta la opinión de los actores sociales con los que se relaciona la institución –*stakeholders* o grupos de interés– y que las decisiones tomadas sean ventajosas para todos. Dicha teoría está directamente relacionada con la responsabilidad social empresarial, la cual promueve que las organizaciones sean responsables por sus acciones y que consideren su impacto en el ámbito social.

En los últimos años se le ha otorgado mayor importancia a la Teoría de los *stakeholders*, extendiéndose más allá del sector empresarial. Hecho que puede estar vinculado a una mayor demanda de responsabilidad social empresarial por parte de las instituciones y al creciente número de programas y movimientos para promover la participación ciudadana en las decisiones (Ríos Hilarios y De Sousa Guerreiro, 2015). Lo anterior demuestra que las organizaciones están siendo más desafiadas a actuar de manera más transparente, responsable e inclusiva con la sociedad, además de reconocer la importancia que tiene buscar el bienestar mutuo (institución-grupos de interés).

Las partes interesadas, grupos de interés o también llamados *stakeholders* (por su término en inglés), “engloba a todas aquellas entidades o individuos que razonablemente puede esperarse se vean afectados de forma significativa por la actividad de una empresa” (PROCOMER, s.f., p. 16). En el caso de las ADI, las partes actoras que pueden afectar o ser afectados por las acciones de la organización son las siguientes:

- Miembros y beneficiarios directos: Los habitantes de las zonas donde la asociación tiene presencia, además de los representantes legales de la misma.
- Gobiernos: Como las municipalidades y ministerios como el Ministerio de Desarrollo Humano e Inclusión Social, Ministerio de Educación Pública, Ministerio de Salud Pública, entre otros, que apoyan iniciativas de desarrollo social y comunitario.
- Donantes: Aquellas personas, organizaciones o instituciones que apoyan económicamente las iniciativas y proyectos de las asociaciones.
- Entes reguladores: Como DINADECO que garantiza la legalidad y transparencia de estas organizaciones.

La gestión de *stakeholders* en las organizaciones ha encontrado nuevas e innovadoras oportunidades de negocios que han permitido fomentar conversaciones con nuevos actores, logrando hacerlos partícipes en las estrategias comunicativas, convirtiéndose en una buena práctica; en consecuencia, se han convertido en *stakeholders* auténticos (Moya & Moya, 2018, p. 46). Sus aportaciones, muchas veces intangibles, llegan a ser tan importantes para las organizaciones como para sus economías.

Expectativas y Percepciones de los *Stakeholders*

Según la RAE (s.f), expectativa es la "esperanza de realizar o conseguir algo". Los *stakeholders* ostentan diversos tipos de intereses que van desde lo financiero, social o hasta el ámbito ambiental. El deber de las organizaciones de la sociedad civil es atender los intereses de sus partes interesadas para dar un significado o propósito a sus miembros. En una investigación realizada por Gomez y Morales (2018), se requirió de grupos focales y de discusión para captar las necesidades, intereses, y preocupaciones individuales y colectivas de los grupos de interés. La temática de las entrevistas y grupos focales giró en torno al conocimiento que tienen los sujetos sobre la RSE, su importancia y su aplicación en las

organizaciones. Este estudio determinó que las personas perciben que las entidades requieren adoptar una mayor responsabilidad en el tema de responsabilidad social empresarial y una comunicación más efectiva y transparente.

Las percepciones de las partes interesadas se refieren a las opiniones, expectativas y juicios que tienen en relación con las organizaciones o proyectos que gestionan. Las personas pueden crear una serie de ideas a partir de lo que perciben u observan, lo que conlleva a desarrollar, bajo su punto de vista, una opinión positiva o negativa. Rosillo Valdiviezo (2022) indica que las personas no solo evalúan a otros individuos, sino también a eventos, actividades, grupos y organizaciones. Las entidades de forma general están constantemente bajo el juicio de los diferentes interesados. Estas percepciones, ya sean positivas o negativas, son el resultado directo de cómo se comportan, su modelo de gestión y su capacidad para interactuar con los actores sociales.

Lo anterior expuesto, deja entrever que, las expectativas y percepciones de los *stakeholders* tiene una alta influencia y pueden afectar en gran medida la reputación e imagen de una organización, por lo cual es indispensable que las ADI se asuman en todo momento el compromiso de satisfacer las necesidades e intereses de estos, puesto que, la razón de ser de estas entidades es buscar el bienestar económico y social de las comunidades.

La confianza presenta varias características fundamentales, surge a partir de las relaciones sociales, se constituye sobre las expectativas que se tienen respecto a los demás, es vulnerable ante cambios inesperados y puede modificarse con el tiempo (Pino et al., 2018). En el contexto de las asociaciones de desarrollo, estos aspectos se evidencian claramente; la confianza en las comunidades se origina en las relaciones sociales entre los miembros y los integrantes de la junta directiva, y se basa en la expectativa de que las acciones realizadas estén orientadas al beneficio de la comunidad en su conjunto. Sin embargo, la confianza

puede deteriorarse ante cualquier acción inapropiada y si no se procede adecuadamente, puede agravarse con el tiempo. Lo anterior evidencia la correlación entre las afirmaciones de los autores y los acontecimientos observados en las comunidades.

La Confianza en las Organizaciones

Dentro de los referentes sobre la teoría de la confianza que existen, se puede mencionar la del intercambio social, la cual según lo que comentaron Martínez et al., (2022) “aborda la evaluación de los empleados sobre las interacciones e intercambios sociales como indicador de futuros comportamientos de reciprocidad” (párr. 4). La cita anterior, se refiere a que en una organización los colaboradores observan la forma en que se desarrollan las relaciones y tratos en el entorno laboral; a partir de ello, forman expectativas sobre el comportamiento que tienen tanto sus compañeros como sus superiores, situación que influye en la disposición que estos tengan para corresponder ya sean sus actitudes o acciones en el futuro.

De manera similar, en la dinámica de las asociaciones de desarrollo, los asociados y vecinos evalúan las acciones de la junta directiva y con base en dichas observaciones, ajustan su comportamiento de una forma u otra. Si llegan a percibir una mala gestión, podrían manifestar su descontento solicitando de esta forma la dimisión de algún miembro de la junta o disminuyendo su apoyo a las actividades propuestas como ferias o bingos, por señalar algunos ejemplos.

Relación entre Transparencia y Confianza

La transparencia es clave para generar confianza en las organizaciones, debido a que, una apropiada gestión de esta, permiten a los *stakeholders* conocer de manera clara y oportuna las acciones y decisiones que se toman. Según (Aguilera, 2018) La transparencia es un mecanismo que ayuda a la participación ciudadana, esto porque, crea un entorno donde los

ciudadanos exigen más de sus gobiernos. Además, contribuye al desarrollo de una cultura que promueve hábitos y valores relacionados con la forma de gestión pública, tomando como punto clave la corresponsabilidad. Tomando el concepto de la corresponsabilidad, aplicándolo en las asociaciones de desarrollo, su alcance puede fortalecer la confianza de los miembros de la comunidad quienes sentirán que tienen un papel más activo y responsable en los procesos organizativos.

Cuando las organizaciones actúan con transparencia, en términos generales, generan confianza tanto en sus empleados como en la comunidad en general. Sin embargo, si no logran cumplir de forma razonable con la transparencia en su gestión, pueden surgir dudas que les afecten respecto a la opinión pública. Esto se puede aplicar a las asociaciones de desarrollo, donde la falta de transparencia puede generar desconfianza y descontento dentro de la comunidad.

Claridad, Accesibilidad y Frecuencia de Divulgación de la Información Financiera

En las organizaciones a nivel general, la claridad de la información permite a los *stakeholders* conocer en que se han invertido los fondos y qué aspectos pueden mejorar. Una inversión mal gestionada puede ser corregida si se cuenta con la información adecuada, lo que también ayuda a prevenir problemas de índole legal en el futuro, como ha ocurrido en diversos casos. Un ejemplo reciente en Costa Rica es el caso de COOPESERVIDORES, donde se ocultó información financiera, lo que culminó en pérdidas millonarias para los asociados, quienes, por ley, solo pudieron recuperar hasta seis millones de colones, aun cuando posean un capital mayor en dicha cooperativa. Sobre el tema, Salazar (2020) afirmó que “los resultados obtenidos de las operaciones de la empresa deben presentarse de manera tal que los inversionistas tengan claridad de cuáles fueron las gestiones que llevaron a obtener utilidades o, en su defecto, pérdidas” (p. 52). Aunque la cita se refiere al contexto de una asociación cooperativa, el mismo principio se puede aplicar a las asociaciones de desarrollo,

donde la falta de claridad financiera puede generar desconfianza entre los miembros de la comunidad.

En el caso de las asociaciones de desarrollo, estas no están exentas de riesgos similares a los indicados, ya que, reciben dinero de diversas fuentes, como DINADECO, además de fondos que son generados por sus propias actividades en su mayoría con el apoyo de los afiliados. Estos recursos deben utilizarse en un principio para mejorar la infraestructura de las comunidades. Sin embargo, en ocasiones, la comunidad no percibe estos resultados, lo que genera dudas sobre la claridad de la información y el uso adecuado de los recursos afectando de esta forma la confianza en la gestión de las asociaciones.

Sobre el tema de la accesibilidad a la información financiera, en general existen individuos con diferentes niveles de entendimiento en lo que respecta a la información financiera. Por ello, la información debe presentarse de diversas maneras para que sea comprendida por todas las personas, en todos los contextos posibles. En el caso de una persona con algún grado de educación superior, le puede resultar más fácil interpretar números y hacerse una idea de lo que representan, sin embargo, esto no sería tan sencillo para una persona con escasa educación. Por ello, es crucial que el acceso a la información sea para todos y que pueda ser entendida de forma razonable.

Montaña y Ferrada (2021) afirmaron que “para atender las reales necesidades en la materia, se deben conocer las carencias, características y brechas en segmentos específicos de la población, de tal forma que las intervenciones que se lleven a cabo sean oportunas y significativas en su impacto” (párr. 7). Esta afirmación denota la necesidad de adaptar la información financiera a las particularidades de cada grupo, lo que es fundamental para el contexto del presente trabajo de investigación. El acceso a la información debe ser inclusivo, considerando los diversos factores que caracterizan la población. Se han dado casos en los

que personas con algún tipo de discapacidad no pueden asistir a las reuniones o donde no se cuenta con material informativo en formatos adecuados para públicos con diversas condiciones, como informes simplificados para algunos segmentos de la población o plataformas digitales para los más jóvenes y experimentados en tecnologías de información.

Por otro lado, la frecuencia con la que se divulga la información financiera es un aspecto clave en la relación entre las asociaciones de desarrollo y sus *stakeholders*, especialmente, las comunidades que dependen de la claridad y acceso de la información para evaluar la gestión de recursos. La oportunidad y periodicidad de los informes financieros contribuyen a mantener una relación de confianza entre la organización y sus grupos de interés.

Generalmente, las asociaciones deben presentar un informe anual sobre su gestión. Entre ellos, los informes económicos, DINADECO (s.f.) establece que se deben “presentar informes económicos anuales y por actividad económica realizada y exponerlos en lugares visibles y para conocimiento de toda la comunidad” (p. 10). Sin embargo, la percepción de los *stakeholders* puede verse afectada de forma negativa si la información no se presenta de forma clara y consistente, debido a que la falta de divulgación suficiente puede generar una serie de dudas sobre la gestión de las directivas, así como, del uso de los recursos.

Impacto de la Transparencia en la Confianza

La transparencia es un factor crucial para mantener la confianza de los *stakeholders* en las organizaciones. Cuando las empresas implementan mecanismos efectivos para garantizar la claridad en sus operaciones y decisiones, los interesados elevan sus expectativas respecto a la gestión, lo que genera una mayor confianza en las decisiones tomadas por la gerencia. Alejos (2015) señaló que “una empresa transparente es una empresa que genera confianza y credibilidad ante los *stakeholders*, la sociedad y los accionistas” (p. 10), lo cual

refuerza la idea de que la transparencia no solo tiene su función en fortalecer la confianza, sino que también mejora la unión organizacional en todos sus niveles.

En el entorno de las asociaciones de desarrollo, la relación entre transparencia y confianza se manifiesta de una manera similar. A mayor transparencia hacia los asociados y la comunidad, se da un mayor nivel de confianza y se recibe más apoyo. Esto es vital tanto para mantener una relación de armonía entre todos los actores involucrados, como para asegurar el logro de los objetivos organizacionales con el respaldo y aprobación de los interesados.

Capítulo III: Marco Metodológico

En este capítulo se expone el referente metodológico que se utilizó en la investigación, en el cual se detallan los métodos de análisis que se emplearon para abordar los efectos de las prácticas de la transparencia financiera y la rendición de cuentas de las asociaciones de desarrollo Integral en Pérez Zeledón sobre la confianza de las comunidades, donadores, DINADECO y personas asociadas, mediante el cual se logró recabar datos fundamentales que permitieron realizar una evaluación objetiva del tema en cuestión.

Tipo de estudio

Por su naturaleza y para abordar la investigación de una manera más integral y enriquecedora, se adoptó el enfoque mixto; este combina los métodos cualitativos y cuantitativos para responder las preguntas del estudio. Para Hernández Sampiere y Mendoza Torres (2018) “La meta de la investigación mixta no es reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación, combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales” (p. 610). Este enfoque resultó vital para obtener las opiniones de las asociaciones en aspectos clave y presentar los datos recopilados de manera cuantitativa. Por otro lado, se planteó hacer una entrevista a la persona encargada de DINADECO en Pérez Zeledón, lo cual generó datos de índole cualitativa. El enfoque mixto favoreció el enriquecimiento de la investigación y permitió abarcar mayor cantidad de información desde diferentes puntos. Para realizar una recolección, análisis e interpretación de datos cualitativos y cuantitativos se considera oportuno el enfoque de investigación mixto. Este método combina de manera sistemática, empírica y crítica la investigación cuantitativa y cualitativa, buscando ofrecer soluciones a la problemática del estudio (Otero Ortega, 2018).

En concreto, el enfoque mixto permitió no solamente medir el impacto de las prácticas de transparencia y la rendición de cuentas de las asociaciones de desarrollo Integral de Pérez Zeledón, sino que, facilitó entender las razones detrás de las expectativas y

percepciones de los *stakeholders*, de esta forma se brindan resultados con una visión completa de la problemática en la investigación. Para el presente trabajo se desarrolló un enfoque mixto debido a que se necesita conocer la perspectiva de DINADECO, lo cual se realiza por medio de una entrevista, por otro lado, se toman las apreciaciones sobre la gestión realizada por la junta directiva, así como, la percepción de los asociados con respecto al trabajo realizado por la asociación de desarrollo en la comunidad, para ambos casos se utilizó una encuesta para favorecer la recopilación de datos de índole cualitativo, mientras que la encuesta por la estructura que le fue dada entrega datos cuantitativos.

Tipos de investigación

Para la presente investigación se utilizó la investigación descriptiva misma que tiene como “objetivo principal recopilar datos e informaciones sobre las características, propiedades, aspectos o dimensiones de las personas, agentes e instituciones de los procesos sociales” (Esteban Nieto, 2018). Por tanto, en la presente investigación se brindó una descripción de las características sobre las prácticas de transparencia y rendición de cuentas que implementan las ADI y cómo estas impactarán la confianza de los afiliados de las diferentes comunidades en donde están ubicadas.

Adicionalmente, se empleó lo referente a las investigaciones exploratorias, estas según lo mencionado por Ramos (2020) “En el alcance exploratorio, la investigación es aplicada en fenómenos que no se han investigado previamente y se tiene el interés de examinar sus características” (párr. 4). Por lo anterior, y debido a que este tema no ha sido estudiado de forma amplia en el país, es importante aportar resultados, por medio de la presente investigación, respecto a la percepción de los *stakeholders* sobre cómo gestionan las asociaciones la transparencia financiera y la rendición de cuentas.

Población y muestra

La población se refiere al conjunto de personas o grupos de interés para una investigación, cuya participación es necesaria para obtener información sobre la problemática estudiada. Al respecto, Ventura (2017) comentó: “La población es un conjunto de elementos que contienen ciertas características que se pretenden estudiar” (párr. 3). Esto se realiza con el objetivo de observar el impacto que el problema tiene en los grupos expuestos a este, así como sus opiniones, para poder emitir un criterio fundamentado en toda la información recopilada.

En este trabajo, la población seleccionada estuvo compuesta por los integrantes de las juntas directivas de las diversas asociaciones del cantón y sus afiliados, así como DINADECO, ente regulador de las asociaciones de desarrollo.

La muestra se refiere al grupo de personas que se extrae de la población con el objetivo de obtener un criterio general de lo que piensa la población en su totalidad al respecto Martínez (2020) comentó que cuando no es posible analizar a todos los integrantes de un grupo grande, se elige un grupo más pequeño que los representa, conocido como muestra. Esto permitió obtener conclusiones generales sobre el grupo completo sin necesidad de estudiarlo en su totalidad.

En lo referente al presente trabajo de investigación se seleccionó como parte de la muestra a las asociaciones de desarrollo que están debidamente inscritas en DINADECO, mismas que suman un total de 146 en el cantón de Pérez Zeledón. Con la fórmula de Acuña (1999, p.31) en donde el error es del 5%, con un nivel de confianza del 95% y realizando el cálculo con la población misma que se comentó anteriormente, haciendo los cálculos por medio de la herramienta Excel brinda un resultado de 106 asociaciones a encuestar. La fórmula en cuestión utilizada se coloca a continuación:

Figura 2

Tamaño de la muestra

Tamaño de la muestra

$$(192) \quad n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 N \sigma^2}{Z_{\alpha/2}^2 \sigma^2 + N E^2} \quad (\text{población finita})$$

Nota. Acuña, 1999, p 31.

Al ser los asociados una población mucho más amplia, se optó por utilizar una muestra no probabilística, es decir, un sondeo el cual tiene como finalidad conocer su percepción sobre la gestión de las asociaciones en sus diferentes localidades. Usando la técnica del sondeo no se utiliza ninguna fórmula para realizar el cálculo y solo se intenta obtener el mayor número de opiniones de los asociados.

Debido a la inviabilidad de definir la cantidad total de afiliados que hay en las más de 140 asociaciones del cantón y calcular su respectiva muestra, se optó por utilizar la herramienta estadística no probabilística del sondeo, lo que permitirá conocer la opinión de un grupo de personas escogidas al azar. No obstante, los resultados obtenidos no son representativos de la población en estudio. Dado que el sondeo se caracteriza por no realizar un cálculo muestral, se definió aplicar el cuestionario a la mayor cantidad posible de personas escogidas de manera aleatoria.

Participantes del estudio

Los participantes del estudio comprenden las personas que brindan información esencial para el presente trabajo de investigación. Su contribución es fundamental para comprender la situación actual del problema investigado y alcanzar los objetivos planteados, ya que su información proporciona un panorama a partir del cual se pueden elaborar conclusiones y recomendaciones. En esta misma línea, la integración de participantes con

características específicas, que responden a los objetivos del estudio, resulta crucial. Una selección adecuada garantiza resultados confiables y facilita su comparación con otras poblaciones similares, ampliando así su alcance (Arias et al., 2016).

Los principales participantes del estudio para este trabajo fueron las asociaciones de desarrollo del cantón de Pérez Zeledón, así como los miembros de las juntas directivas, afiliados y representantes de DINADECO como participantes del estudio por su aporte de información para la investigación

Variables e indicadores

En el siguiente apartado se realiza la conceptualización de las variables del estudio, además, de los indicadores que se plantearon para medir y dar objetividad a los datos cualitativos y cuantitativos recopilados con los instrumentos de recolección seleccionados.

Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable prácticas

Una de las partes fundamentales de una gestión eficiente y legítima en las organizaciones comunales es el ejercer prácticas de transparencia y rendición de cuentas, por ello, una de las variables del primer objetivo del seminario es “práctica”. La Real Academia Española (RAE, s.f) define el concepto práctico como la acción de implementar las normas y principios éticamente establecidos, y que permiten la adopción de un modelo a seguir eficaz. Por otro lado, Domínguez et al. (2022) indica, es “la experiencia que se guía por principios, objetivos y procedimientos apropiados que se adecuan a una determinada perspectiva normativa o un parámetro consensuado, así como a toda experiencia que ha arrojado resultados positivos, demostrando su eficacia en un contexto concreto” (párr. 3).

Esta variable se operacionalizó a través del indicador de existencia de políticas en aspectos relacionados con la transparencia financiera y la rendición de cuentas adoptadas por las ADI del cantón de Pérez Zeledón. La instrumentalización se realizó mediante la búsqueda

de normativas de las principales fuentes de información. Además de la aplicación de la entrevista semiestructurada a la entidad reguladora DINADECO, para una recolección de información más amplia y completa.

Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable transparencia financiera

Otro término clave en la investigación es la transparencia financiera, la cual se entiende como el compromiso que tienen las autoridades y administradores públicos en proporcionar información constante y verídica sobre la gestión que realizan en el ejercicio de sus responsabilidades y la utilización de los recursos del estado (Consejo Nacional Electoral e Instituto de la Democracia, 2016). Asimismo, el Sistema Nacional de Áreas de Conservación de Costa Rica (SINAC, s.f), afirma que, para garantizar el derecho humano y constitucional de acceso a la información, se debe promover la participación ciudadana y la rendición de cuentas de manera transparente, para procurar recuperar la confianza en las instituciones públicas.

La operacionalización se realizó mediante los indicadores de auditoría, canales de comunicación y frecuencia de la publicación de informes financieros. Estos indicadores pretendieron dar a conocer la existencia de controles en las operaciones de las asociaciones, cuáles son los canales de comunicación empleados para intercambiar información con las partes interesadas, asimismo, la regularidad con la que se emiten informes de la situación financiera. La instrumentalización se empleó mediante la aplicación de un cuestionario a las asociaciones de desarrollo encuestadas y la búsqueda de material bibliográfico.

Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable rendición de cuentas

La variable rendición de cuentas se puede definir como una práctica de buen gobierno que implica una serie de acciones planificadas, con el objetivo de informar a la población

sobre aspectos económicos, sociales, técnicos y administrativos de la organización. Debe ser un proceso continuo que permita el intercambio de información y comentarios de la ciudadanía (Universidad Estatal a Distancia [UNED], 2019). El principio de la rendición de cuentas busca conciliar el interés colectivo con el interés particular de los gobernantes. Si quienes están en el poder saben que se les puede exigir responsabilidades, serán mucho más cuidadosos en el ejercicio del poder y prestarán mucha mayor atención a los intereses colectivos (Crespo, 2015).

La operacionalización se realizó contemplando los siguientes indicadores: mecanismos de participación (reuniones y asambleas) y número de canales disponibles para retroalimentación. En el primer indicador se evaluarón los sistemas que utilizan las organizaciones para involucrar a los *stakeholders* en la toma de decisiones y rendición de cuentas, además de verificar la cantidad de vías disponibles para que los interesados expresaran sus opiniones y sugerencias. Los instrumentos utilizados en esta variable fueron la encuesta para recabar las opiniones de miembros de las asociaciones en los mecanismos utilizados para la rendición de cuentas, asimismo, el análisis de informes existentes relacionados con este tema.

Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable expectativas

Esta variable buscó determinar las expectativas que tienen los *stakeholders* respecto a aspectos como la transparencia y la rendición de cuentas en las asociaciones de desarrollo. Según la RAE (s.f) las expectativas corresponden a la "esperanza de realizar o conseguir algo". Tener expectativas implica que las personas construyen su percepción a partir de sus creencias y experiencias previas, por lo que su nivel de satisfacción se valora en función de la comparación entre lo que esperan y lo que realmente ofrece la organización. En este sentido, las expectativas influyen directamente en la forma en que los *stakeholders* interpretan las acciones institucionales, ya que condicionan su confianza y predisposición hacia la

organización. Por tanto, cuando las asociaciones cumplen con lo esperado en términos de transparencia y rendición de cuentas, fortalecen la confianza y la valoración positiva por parte de sus grupos de interés.

En cuanto a la operacionalización de esta variable se desarrollaron los indicadores, del nivel de importancia otorgado por la asociación, en otras palabras, el grado de valor que otorga la asociación a las expectativas de sus grupos de interés; también los conocimientos que tienen los interesados sobre la gestión financiera de la organización y el grado de satisfacción de los interesados en cuanto a las prácticas empleadas por las mismas. Todos estos indicadores se recopilaron mediante el instrumento de la encuesta, donde se encuestaron a los sujetos de la investigación, concretamente a los afiliados de las asociaciones de desarrollo del cantón.

Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable percepciones

El término percepción se refiere a "un juicio mental, cognitivo, emite nociones, ideas, opiniones, emociones de alguien, cosa o acontecimiento en relación con eventos pasados, realidad social, noción del contexto sobre necesidades, beneficios, ambiciones y anhelos" (Contreras Díaz, 2021, p.27). Para Zárraga Cano et al. (2018) "se deben generar estrategias enfocadas en la satisfacción del cliente y la calidad en el servicio que impacten en aspectos que los clientes puedan percibir" (p.62). Lo anterior demuestra que las percepciones juegan un papel importante en la satisfacción y calidad del servicio brindado por las asociaciones, puesto que, sirve como indicador para juzgar o medir que tan eficiente y que tan fiables está siendo la administración.

Esta variable se operacionalizó a partir de los indicadores: integridad y responsabilidad, así como la opinión sobre el alcance de la información (suficiente, clara). La instrumentalización utilizada fue la encuesta a las partes interesadas para recopilar datos con

respecto a la percepción de los *stakeholders* sobre qué tan comprometidas están, integra y responsablemente hablando, las asociaciones y la percepción de los interesados sobre la claridad y amplitud de la información proporcionada.

Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable influencia

La influencia se entiende como la capacidad o autoridad que una persona tiene para impactar en otros o intervenir en ciertos asuntos, especialmente ejercida por líderes que, a través de su fuerza de persuasión, pueden generar cambios significativos en el comportamiento, actitudes y valores de sus colaboradores (RAE, sf; Pichimata y Cicua, 2016).

Los indicadores determinados para la operacionalización de esta variable incluyen cambios en el nivel de confianza, así como la relación entre transparencia, rendición de cuentas y confianza. Para la instrumentalización de esta variable se usó la encuesta con la intención de recopilar la percepción e influencia que tiene sobre los interesados el manejo que se les da a las asociaciones de desarrollo a nivel general.

Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable confianza

La confianza se conoce como la convicción de que las personas con quienes se están relacionando actuarán en favor del interés común, manteniendo una conducta ética y evitando aprovecharse de las debilidades de los demás (Vargas Celis et al., 2020; Rodríguez y Sandoval, 2022).

Los indicadores para la operacionalización de esta variable son cambios en el nivel de confianza a lo largo del tiempo, factores que influyen en la confianza, y aumentos o disminuciones en la participación de los *stakeholders*. Como parte de la instrumentalización de la variable se realizó la encuesta la cual fue necesaria para medir la confianza que tienen los ciudadanos en la gestión que le dan actualmente los miembros de la junta directiva a las

asociaciones de desarrollo y al capital que reciben del gobierno para mejorar estructuras en las localidades.

Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable claridad de información

La claridad de la información es fundamental para fomentar diálogos y acuerdos efectivos, así como para facilitar el cambio. Un mensaje claro motiva a las audiencias a reflexionar y tomar decisiones informadas. Para lograrlo, es esencial utilizar un lenguaje sencillo y directo, evitando expresiones confusas que oscurezcan las ideas principales. Asimismo, se recomienda mantener una redacción concisa y ordenada, expresando únicamente lo necesario y evitando la redundancia para garantizar que el texto sea fácilmente comprensible (Cabrera, 2022; Delgado, 2016).

Los indicadores para la operacionalización de esta variable incluyeron formatos para la presentación de informes, detalle y comprensión. En lo referente a la instrumentación de esta variable se usó la encuesta esto con la finalidad de captar si los informes brindados por las diferentes instancias son entendidos por todas las personas a nivel general sin importar su nivel educativo, edad u otros factores que podrían influir.

Definición Conceptual, Operacional e Instrumental de la Variable Frecuencia de Divulgación

La frecuencia de divulgación se entiende como la regularidad con la que se publican y distribuyen los principales resultados, así como el número de ocasiones en que dicha información es requerida (Universidad de la Punta, s.f; Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2022).

El indicador correspondiente para la operacionalización de esta variable fue la periodicidad con la que se publican informes. Para la instrumentalización de esta variable se

usó la encuesta en donde se consultó a los asociados y población en general la periodicidad en que las asociaciones envían los informes.

Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable accesibilidad de información

La accesibilidad de la información implica proporcionar contenidos en formatos que permitan a todos los usuarios acceder a ellos en igualdad de condiciones. Desde una perspectiva práctica, esto significa eliminar barreras tanto físicas como psicológicas, facilitando el acceso equitativo a la información (Agencia Europea para las Necesidades Educativas Especiales y la Inclusión Educativa, 2015; Castiblanco y León, s.f).

Los indicadores para la operacionalización de esta variable fueron los medios disponibles y la calidad de la información. Como parte de la instrumentación se utilizó la técnica de encuesta en donde se consultó sobre las formas en que pueden consultar la información y donde se localiza esta.

Operacionalización de las variables de estudio

En la siguiente tabla se desarrolla el cuadro de variables, el mismo resume el modelo de análisis utilizado en la presente investigación, detallando los objetivos específicos, las variables con su respectiva definición, además de los indicadores para medir cada una de las variables. Seguidamente la instrumentalización o técnica empleada, así como las fuentes de información de donde se obtuvo la información.

Tabla 4

Cuadro de variables

Objetivos	VARIABLES	Definición conceptual	Indicadores	Técnica	Fuentes de información
Identificar las prácticas de transparencia financiera y rendición de cuentas implementadas por las asociaciones de desarrollo en Pérez Zeledón.	Prácticas	La Real Academia Española (RAE, s.f) define el concepto práctica como la acción de implementar las normas y principios éticamente establecidos, y que permiten la adopción de un modelo a seguir eficaz.	Existencia de políticas	Entrevista	DINADECO
				Encuesta	ADI
	Transparencia financiera	Se entiende transparencia como el compromiso que tienen las autoridades y administradores públicos en proporcionar información constante y verídica sobre la gestión que realizan en el ejercicio de sus responsabilidades y la utilización de los recursos del estado (Consejo Nacional Electoral y Instituto de la Democracia, 2016).	Auditorías	Entrevista	DINADECO
		Frecuencia de la publicación de informes financieros	Encuesta	ADI	
Rendición de cuentas	Es una práctica de buen gobierno que implica una serie de acciones planificadas, con el objetivo de informar a la población sobre aspectos económicos, sociales, técnicos y administrativos de la organización. Debe ser un proceso continuo que permita el intercambio	Mecanismos de participación (reuniones y asambleas)	Encuesta	ADI	
Número de canales disponibles para retroalimentación					

Objetivos	Variables	Definición conceptual	Indicadores	Técnica	Fuentes de información
Determinar las expectativas y percepciones de los diferentes grupos de <i>stakeholders</i> sobre la transparencia financiera y la rendición de cuentas en las Asociaciones de Desarrollo.	Expectativas	de información y comentarios de la ciudadanía (Universidad Estatal a Distancia [UNED], 2019).	Nivel de importancia otorgado por la asociación.	Encuesta	Afiliados
		Según la RAE (s.f) las expectativas es la "esperanza de realizar o conseguir algo".	Conocimiento sobre gestión financiera.		ADI
	Percepciones	El término percepción se refiere a "un juicio mental, cognitivo, emite nociones, ideas, opiniones, emociones de alguien, cosa o acontecimiento en relación a eventos pasados, realidad social, noción del contexto sobre necesidades, beneficios, ambiciones y anhelos" (Contreras Díaz, 2021, p.27).	Grado de satisfacción.	Encuesta	Afiliados
Analizar la influencia que han tenido las prácticas de transparencia y rendición de cuentas en la confianza de los <i>stakeholders</i> de las	Influencia	Según la RAE (s.f) la influencia es el "Poder, valimiento, autoridad de alguien para con otra u otras personas o para intervenir en un negocio"	Cambios en el nivel de confianza	Encuesta	Afiliados
			Relación entre transparencia, rendición de cuentas y la confianza		ADI

Objetivos	Variables	Definición conceptual	Indicadores	Técnica	Fuentes de información
asociaciones de desarrollo en el periodo 2020-2024.	Prácticas	La Real Academia Española (RAE, s.f) define el concepto práctica como la acción de implementar las normas y principios éticamente establecidos, y que permiten la adopción de un modelo a seguir eficaz.	Correlación entre las prácticas y el nivel de confianza	Encuesta	Afiliados
	Confianza	Vargas Celis et al. (2020) comentan que "El concepto general de confianza se entiende como la creencia de que alguien relacionado con nosotros actuará por el interés común y que ninguna de las partes intentará dañar a la otra aprovechando sus debilidades" (pág. 8).	Cambios en el nivel de confianza durante el periodo (tendencia). Factores que inciden en la confianza.	Encuesta	Afiliados
Comparar las diferencias en las prácticas de transparencia y rendición de cuentas utilizadas por las asociaciones de desarrollo en relación con la claridad, frecuencia y accesibilidad a la información financiera para los <i>stakeholders</i> .	Claridad de la información	Según lo mencionado por Cabrera (2022) "facilita procesos de diálogos, acuerdos y transformación, en la medida en que el mensaje logre movilizar a las audiencias a la reflexión y la toma de decisiones bien informadas."(párr.1)	Formatos para la presentación de informes.	Encuesta	Afiliados
			Detalle y comprensión		ADI
	Frecuencia de divulgación	Según lo que mencionó la Universidad de la Punta (s.f) este concepto "está referida a la cantidad	Periodicidad con la que se publican informes	Entrevista	DINADECO

Objetivos	Variables	Definición conceptual	Indicadores	Técnica	Fuentes de información
		de veces que una información es solicitada." (párr.1).		Encuesta	ADI Afiliados
	Accesibilidad de la información	Según la Agencia Europea para las necesidades educativas especiales y la inclusión educativa (2015) Se entiende por información accesible la información que se ofrece en formatos que permiten a todos los usuarios y alumnos tener acceso a los contenidos en igualdad de condiciones con los demás (p.5).	Medios disponibles	Encuesta	ADI Afiliados
			Calidad de información		

Instrumentalización o técnicas de recolección de información

El proceso de obtención de datos implica recopilar y categorizar información relevante sobre variables, hechos, grupos de investigación y sus grupos mediante la aplicación de técnicas que deben ser exactas, precisas y probadas (Useche et al, 2019). Para extraer los datos de manera efectiva es necesario utilizar métodos y herramientas adecuadas que garanticen la recopilación de información válida, confiable y relevante. De este modo, se asegura que los resultados obtenidos sean significativos y aplicables. Los instrumentos le permiten al investigador obtener la información por medio de múltiples fuentes de datos, pueden ser entrevistas, observaciones directas, documentos y material audiovisual (Hernández Sampieri et al., 2014), para posteriormente someter los datos a su respectivo análisis. A continuación, se detallan las técnicas que se requieren para generar la información necesaria.

Encuesta

Una de las herramientas de investigación utilizada en el seminario es la encuesta, la cual se enfocó en recopilar datos concretos y valiosos de los sujetos para el correcto desarrollo de los objetivos. Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables. El cuestionario permite estandarizar y uniformar el proceso de recopilación de datos por lo que un diseño inadecuado recoge información incompleta, datos imprecisos y genera información poco confiable (Bernal Torres, 2016, p.246).

En resumen, la encuesta es una técnica valiosa que le permite a los investigadores obtener un alcance más amplio, dado que pueden recopilar datos de una gran cantidad de individuos en un lapso más corto, además de ser económica y eficiente. No obstante, carece de falta de representatividad y calidad de la información obtenida (Medina et al., 2023)

Esta técnica estuvo dirigida a los grupos de interés de las ADI (afiliados y miembros de las asociaciones), contendrá interrogantes para conocer sus opiniones sobre la gestión de asociaciones en aspectos de transparencia financiera y la rendición de cuentas y cómo esto impacta en la confianza que han depositado en estas organizaciones. Asimismo, el instrumento se ejecutó en la plataforma de Google Forms para mayor facilidad de los encuestados.

Entrevista Semiestructurada

La entrevista es un método de recolección de datos donde el investigador hace preguntas a la persona encuestada para obtener información sobre un tema en específico. Se diferencia de la encuesta, puesto que, esta técnica permite una mayor interacción personal y proporciona información con mayor profundidad y enriquecimiento de contenido. En una entrevista no solamente se puede recabar las opiniones de la persona entrevistada, sino que, además, se puede observar el contexto en el que se desarrolla la conversación (Torres et al., 2019), lo anterior demuestra que el entrevistador puede notar aspectos adicionales como gestos, tono de voz y lenguaje corporal.

En este caso se utilizó una entrevista semiestructurada a un funcionario de la entidad reguladora DINADECO, este tipo de formato permitió realizar preguntas adicionales para profundizar en los temas en los que se requiera más información.

Consideraciones Éticas

Es de suma importancia tener contemplar las consideraciones éticas como parte de un proyecto de investigación esto debido a que se hace imperativo en un primer plano preservar la integridad de las personas que son parte del estudio en curso, como lo plantearon Alemán y Jiménez (2021) “Un proyecto de investigación debe considerar desde la selección del tema

principios éticos relacionados a la dignidad humana. Una investigación social que tiene parámetros éticos y se plantea como íntegra no atenta contra ello.” (p. 23).

Dentro de las consideraciones éticas, es fundamental tener en cuenta varios factores. En primer lugar, quienes realizan la investigación deben manejar la información de manera adecuada. Si se toman ideas de otros autores, es necesario citarlas correctamente para otorgar el crédito correspondiente a sus aportes, los cuales enriquecerán el contexto del problema investigado. Por otro lado, es esencial que todas las personas involucradas en este estudio, incluidos los entrevistados, comprendan el motivo de la investigación, lo que les proporcionará mayor seguridad al brindar sus respuestas. Además, se debe explicar que los resultados se utilizarán de manera responsable con el objetivo de mejorar las prácticas actuales.

Capítulo IV: Análisis e interpretación de resultados

En el presente capítulo se presentan los resultados que se obtuvieron mediante la aplicación de tres instrumentos para la recolección de datos, entre ellos, una entrevista semiestructurada al director regional de DINADECO de la Región Brunca, un cuestionario dirigido a las Asociaciones de Desarrollo Integral de Pérez Zeledón y otro a los asociados de las distintas comunidades del cantón.

Se consideraron las variables de la investigación, que sirvieron como base para identificar aquellos elementos necesarios para dar respuesta y sustentación a los objetivos planteados: las prácticas de transparencia y rendición de cuentas implementadas por las ADI de Pérez Zeledón, expectativas y percepciones de los diferentes grupos de interés relacionados con la transparencia y rendición de cuentas, la influencia que tienen las prácticas de transparencia y rendición de cuentas en la confianza de los *stakeholders*, así como la claridad, frecuencia y accesibilidad con la que las ADI transmiten la información financiera a los diferentes interesados.

En la entrevista realizada al funcionario de DINADECO se aplicaron preguntas abiertas, con el objetivo de lograr una mayor interacción con el entrevistado y una recolección de la información más extensa y profunda. Por otro lado, las encuestas sirvieron como herramienta para recopilar datos concretos, se realizaron preguntas cerradas con medición de escala Likert para medir el grado de frecuencia, influencia, importancia, y demás.

Prácticas de transparencia financiera y rendición de cuentas implementadas por las asociaciones de desarrollo en Pérez Zeledón.

En el presente apartado se detallan las prácticas de transparencia y rendición de cuentas implementadas por las por las ADI. Los resultados se obtuvieron mediante la aplicación de una entrevista a DINADECO para conocer la normativa relacionada con las

buenas prácticas de transparencia financiera y rendición de cuentas y una encuesta para identificar si las asociaciones ponen en prácticas estas acciones de buen gobierno.

A continuación, se presentan las respuestas de la entrevista realizada al funcionario de DINADECO:

Importancia de la transparencia financiera y la rendición de cuentas en las asociaciones de desarrollo

El entrevistado afirmó que la transparencia financiera y la rendición de cuentas son pilares en la relación de cooperación entre las asociaciones de desarrollo y las instituciones que las financian. Indica que la transparencia en cuanto a los fondos está sujeta a los compromisos definidos en el plan de trabajo: “nosotros les giramos una cantidad de dinero y ellos utilizar ese dinero conforme a las cosas que tengan planeadas dentro de los que es el plan de trabajo”. La rendición de cuentas se da mediante comprobantes derivados de los proyectos “tienen una forma de rendir cuentas la cual es con las facturas derivadas de los proyectos dentro del plan de trabajo”, lo que permite por su parte verificar que “el monto asignado haya sido utilizado de la forma en que lo requerían”. Sobre esta misma línea se realiza rendición de cuentas comunitaria a través de las asambleas. El énfasis general se centra en la claridad para todos los interesados “para nosotros todo esto es importante... no solo para la institución sino para las comunidades en general”.

A partir del comentario analizado, se puede interpretar que el entrevistado reconoce que la transparencia financiera y la rendición de cuentas no son únicamente prácticas administrativas, sino pilares fundamentales en la relación entre las Asociaciones de Desarrollo y las instituciones que las financian. En su comentario, se evidencia una lógica de corresponsabilidad basada en la cooperación y el cumplimiento de compromisos previamente establecidos en los planes de trabajo. Esta dinámica sugiere que la rendición de cuentas no se

reduce a un mero acto formal de presentación de documentos, sino que se entiende como un proceso de validación del uso adecuado de los fondos públicos, lo cual fortalece la confianza entre las partes involucradas.

Asimismo, destacó el reconocimiento de dos niveles de rendición de cuentas: uno institucional, sustentado en comprobantes como facturas, y otro comunitario, vinculado a espacios participativos como las asambleas. Esta diferenciación pone en evidencia que la rendición de cuentas no es una práctica homogénea, sino que se adapta según el destinatario del mensaje (institución financiadora o comunidad). Lo anterior permite inferir que la transparencia no solo tiene una función de control, sino también de legitimación del accionar de las asociaciones frente a sus *stakeholders*. En este contexto, la claridad en el manejo de los recursos se convierte en un elemento esencial para sostener la confianza, tanto a nivel externo como interno.

Prácticas implementadas por las asociaciones para garantizar la transparencia

Las prácticas de rendición de cuentas se encuentran institucionalizadas y normadas. Es “obligación presentar informes de tesorería a la asamblea general en cada asamblea”, quedando el informe disponible para revisión por parte de cualquier persona interesada. La asamblea ejerce supervisión comunitaria sobre el uso de los recursos, y la figura del fiscal revisa que los gastos se ajusten al plan de trabajo aprobado. Estas prácticas son parte de la transparencia, así como control interno, con información financiera abierta a los asociados.

La respuesta del entrevistado reveló una estructura de rendición de cuentas institucionalizada que descansa, principalmente, en mecanismos formales y normativos dentro de las Asociaciones de Desarrollo. Se señala que la práctica más relevante es la presentación obligatoria del informe de tesorería ante la asamblea general, lo que pone de manifiesto una lógica de control social y de participación comunitaria. En este sentido, se

evidencia que la transparencia financiera se operacionaliza a través de instancias deliberativas, donde la información es expuesta de manera abierta ante los asociados, facilitando así un proceso de fiscalización horizontal.

Asimismo, la mención al rol del fiscal introduce un componente de vigilancia interna complementario, el cual cumple la función de verificar que la ejecución presupuestaria se apegue a lo aprobado en el plan de trabajo. Este mecanismo de control interno refuerza la idea de un sistema de rendición de cuentas articulado en varios niveles, donde la comunidad tiene acceso directo a los informes, mientras que la figura del fiscal actúa como garante del cumplimiento técnico y normativo.

En conjunto, estas prácticas permiten inferir que, aunque no se haga alusión a tecnologías o plataformas de acceso digital, el acceso a la información financiera se garantiza mediante medios tradicionales pero eficaces, como lo son las asambleas y los informes físicos, consolidando así una cultura de transparencia basada en la participación directa y la supervisión comunitaria.

Documentación financiera y periodicidad de presentación

Cuando las asociaciones reciben recursos, deben “presentar el informe cada año”. El plazo comienza desde la entrega de los recursos. “El año comienza a correr en cuanto se les da el dinero... tienen tiempo de presentarlo hasta diciembre del próximo año”.

Adicionalmente, en enero se presenta el “informe económico anual” mismo que incluye todas las entradas y salidas, tanto de fondos externos como propios. “No nos dan cuentas de solo lo que nosotros les damos, sino también de lo que ellos hicieron por cuenta propia”. Si el volumen anual alcanza o supera los 5 millones de colones, se exige que se presenten estados financieros auditados. Se trata de un sistema que se adecua de acuerdo con la cantidad de recursos.

El análisis de esta respuesta permitió identificar una estructura formalizada en torno a la documentación financiera que deben presentar las Asociaciones de Desarrollo, la cual se rige tanto por normativas externas como por principios de control interno. El entrevistado destaca dos procesos fundamentales: la liquidación de fondos específicos asignados por terceros, y la presentación del informe económico anual, que incluye la totalidad de las operaciones financieras realizadas por la asociación, independientemente del origen de los fondos. Esta distinción refleja una práctica que busca no solo cumplir con obligaciones ante los entes financiadores, sino también demostrar una gestión integral y transparente ante sus asociados.

El carácter anual de la presentación de informes, con plazos flexibles dependiendo de la fecha de recepción de los recursos, evidencia un enfoque administrativo basado en la lógica de proyectos y no únicamente en los ciclos fiscales tradicionales. Este aspecto sugiere una adaptación de los mecanismos de rendición de cuentas a la realidad operativa de las asociaciones.

Además, el requerimiento de presentar estados financieros auditados cuando se superan los cinco millones de colones anuales introduce un criterio de proporcionalidad en la fiscalización, lo cual eleva el estándar de transparencia conforme aumenta el volumen de recursos manejados. Este requisito formal, además de contribuir a la rendición de cuentas externa, fortalece la confianza institucional al introducir validaciones técnicas independientes, como lo son las auditorías externas por parte de profesionales colegiados.

En conjunto, estos elementos permiten afirmar que las asociaciones no solo están sujetas a procesos de rendición obligatoria, sino que también operan bajo un sistema que busca garantizar la transparencia mediante prácticas escalonadas según la magnitud de los fondos y la fuente de financiamiento.

Supervisión financiera (auditorías): objetivos y frecuencia

Si se realizan auditorías, solo que estas son “a petición”, debido a limitaciones institucionales. “Hay más de 3 mil asociaciones y solo contamos con 4 auditores a nivel nacional”. Las intervenciones se priorizan ante sospechas o disconformidades de los asociados. Según la naturaleza del caso, este puede tratarse por la vía legal (abogado de DINADECO) o una auditoría interna. Antes de movilizar equipos se realiza un estudio previo para constatar la veracidad del señalamiento y evitar juicios sin pruebas, privilegiando la objetividad y la prudencia.

La interpretación de esta respuesta reveló una dinámica de supervisión financiera reactiva más que preventiva dentro del modelo de gobernanza de las Asociaciones de Desarrollo. Si bien se reconoce la existencia de auditorías por parte de la entidad supervisora (DINADECO), estas se ejecutan principalmente a solicitud y no como parte de un proceso sistemático o calendarizado. Esto responde, en gran medida, a la limitada capacidad operativa reflejada en la escasa cantidad de auditores disponibles para atender a un universo amplio de asociaciones (más de 3.000), lo cual implica una evidente restricción institucional.

El criterio de intervención se centra, entonces, en la existencia de denuncias fundamentadas o señales de posibles irregularidades. En este sentido, se establece un mecanismo de priorización basado en la gravedad y veracidad del reclamo, descartando conflictos personales o desacuerdos internos sin sustento. Este enfoque, aunque prudente, también refleja un riesgo: la falta de auditorías sistemáticas podría permitir que ciertas prácticas poco transparentes pasen inadvertidas si no son denunciadas oportunamente por actores internos.

Por otro lado, la intervención de los abogados en los casos que trascienden lo administrativo y entran en el terreno legal indica una articulación entre mecanismos de

supervisión financiera y sanción jurídica, lo cual fortalece el marco de responsabilidad institucional. Sin embargo, la necesidad de realizar un análisis previo antes de proceder evidencia una preocupación por evitar juicios injustificados y garantizar la objetividad del proceso, lo que contribuye a preservar la legitimidad de las decisiones institucionales.

En síntesis, aunque existen mecanismos de supervisión, su alcance es limitado y depende en gran medida de factores externos, como las denuncias o los conflictos internos. Esto plantea desafíos importantes en términos de control preventivo y sostenibilidad de la confianza entre los *stakeholders*.

Comunicación de resultados de las supervisiones

Una vez finalizada una auditoría, cuando es necesaria, el auditor “brinda un informe” con recomendaciones dirigidas a la junta directiva, al Consejo Nacional de Desarrollo y al director regional. La finalidad es correctiva y formativa; el director regional pide la solicitud de mejoras y el seguimiento de estas. Aunque no se da acceso al informe para los afiliados o la comunidad, lo anterior sugiere un énfasis en fortalecer capacidades y evitar sanciones cuando se trate de situaciones más de desconocimiento que hechas por voluntad propia.

Esta respuesta reflejó un enfoque correctivo y formativo en los procesos de supervisión financiera realizados por la entidad auditora. Se destaca que, tras una intervención, el auditor no solo emite un informe técnico, sino que este documento incluye recomendaciones específicas dirigidas a distintos niveles de la estructura institucional, lo que sugiere un proceso de seguimiento que trasciende lo punitivo para convertirse en una herramienta de mejora organizacional.

La comunicación de los resultados se canaliza, principalmente, hacia la junta directiva de la asociación, al Consejo Nacional de Desarrollo y al director regional correspondiente. Este último actúa como figura articuladora al solicitar a la asociación que implemente las

recomendaciones y le brinde retroalimentación sobre los avances. Tal procedimiento permite deducir que existe una lógica de acompañamiento técnico, donde el objetivo no es únicamente sancionar desviaciones, sino también reorientar la gestión cuando estas se deben a desconocimiento normativo o falencias administrativas.

El énfasis en que “no todo es condena” sugiere un enfoque institucional que prioriza el fortalecimiento de capacidades locales por encima de la penalización, lo cual es relevante en contextos donde muchas asociaciones están conformadas por personas con limitada formación en temas contables o legales. Este enfoque pedagógico en la supervisión no solo contribuye a mejorar la transparencia financiera, sino que también fortalece la legitimidad de la autoridad supervisora al ser percibida como un aliado para la mejora continua.

Sin embargo, no se hace mención explícita de si los afiliados o la comunidad en general tienen acceso directo a estos informes, lo que podría interpretarse como una limitación en la difusión horizontal de los hallazgos, restringiendo así la transparencia hacia los *stakeholders* no directivos. Este aspecto representa un área de mejora en términos de acceso a la información y democratización de los resultados de las auditorías.

Políticas para la gestión de fondos de las ADI

Se exige la presentación de facturas que demuestren que el gasto se realizó conforme al plan de trabajo. No se permite el uso discrecional de recursos para imprevistos fuera de lo que se encuentra planificado; la ejecución de los recursos debe permanecer “apegada al plan de trabajo”. Las facturas constituyen la evidencia “más sólida” para la verificación del uso de fondos. Este diseño promueve una planificación rigurosa, aunque introduce poco margen frente a cosas no previstas por parte de las comunidades.

La respuesta evidenció la existencia de una política clara y restrictiva para la gestión de fondos públicos asignados a las Asociaciones de Desarrollo Integral (ADI), fundamentada

en el principio de legalidad del gasto y el cumplimiento estricto del plan de trabajo previamente aprobado. Esta política exige que todo desembolso esté debidamente respaldado por documentación comprobatoria, particularmente facturas, como mecanismo principal de verificación.

Lo anterior reveló un modelo de gestión financiera centrado en la trazabilidad del gasto, donde no se permite la flexibilidad para realizar ajustes discrecionales, incluso en casos de imprevistos. Este criterio garantiza un alto grado de control sobre el uso de los recursos públicos y minimiza los riesgos de desviaciones o uso indebido. Sin embargo, también podría interpretarse como un sistema rígido que limita la capacidad de respuesta de las asociaciones ante contingencias o necesidades emergentes no previstas en el plan original.

Desde una perspectiva técnica, la exigencia de facturación alineada al plan de trabajo constituye una política de control ex post, en la que el cumplimiento se verifica una vez ejecutado el gasto. Esta lógica obliga a las asociaciones a planificar con precisión sus actividades y presupuestos, promoviendo una cultura de planificación financiera rigurosa. No obstante, también sugiere que la gestión financiera se evalúa más por el cumplimiento procedimental que por el impacto o eficacia de los fondos utilizados, lo que podría constituir una limitación en términos de evaluación de resultados.

En resumen, la entidad establece lineamientos estrictos basados en el cumplimiento documental y la ejecución conforme al plan de trabajo, lo que refleja un modelo normativo orientado a la rendición de cuentas y a la protección de los recursos públicos, aunque con posibles desafíos en términos de flexibilidad operativa y enfoque en resultados.

Mecanismos de rendición de cuentas antes las partes interesadas

Se distinguen rendiciones tanto de forma interna como externa. Internamente por medio de las asambleas, quienes reciben informes de tesorería, aprobaciones de gasto, así

como registros de depósitos, los cuales deben constar en actas. Por su parte, externamente las asociaciones rinden cuentas ante DINADECO manteniendo autonomía en la inversión dentro de los lineamientos establecidos. En conjunto, existe autonomía, pero siempre orientada al uso responsable de recursos y la transparencia mediante informes y asambleas.

La rendición de cuentas es una de las obligaciones que tienen las Asociaciones de Desarrollo Integral para garantizar la transparencia en el uso de los recursos públicos y privados obtenidos. Por lo que en cada reunión de la junta directiva se debe presentar un informe de tesorería y hacerlo constar en el acta, detallando los gastos aprobados por la junta, además de los depósitos de efectivo ingresados.

A partir de la entrevista realizada al director regional de DINADECO, se identificaron dos mecanismos claros que son utilizados por las asociaciones para la rendición de cuentas. Una es de manera interna ante la asamblea, el cual es el máximo órgano de las ADI. En este caso la junta directiva reporta el manejo de los fondos generados por la asociación, ya sea por eventos, actividades privadas, etc. Y la otra es de manera externa, relacionada con los fondos públicos recibidos por medio de la Ley 3859 y su reforma (Ley 4890), la cual asigna un porcentaje del impuesto sobre la renta de un 2% a estas organizaciones. No obstante, DINADECO menciona que las asociaciones son las que definen cómo invertir los fondos, aunque existe una especie de guía orientativa. Lo anterior demuestra que, si bien es cierto las asociaciones tienen autonomía operativa, hay una normativa que pretende orientar a las organizaciones a hacer uso responsable de los recursos públicos.

Recepción y gestión de quejas, denuncias o sugerencias

La institución recibe denuncias por diferentes canales tanto formales como informales, si el asunto es legal se remite al departamento legal si es de otra índole a una auditoría. Para proceder en cualquiera de las instancias mencionadas “se requiere presentar

pruebas”. Se aclara que la institución no resuelve conflictos personales y que existen parámetros y procedimientos definidos. También “se reciben solicitudes de intermediación”. En conjunto se trata de un proceso que combina filtros previos, evidencia y derivaciones según la naturaleza del caso.

Con base en lo expresado por el entrevistado, la entidad sí utiliza la recepción de denuncias por parte de los asociados o demás partes interesadas, ya sea de manera formal o informal.

Para atender las inconformidades, sugerencias o denuncias en aspectos normativos, la entidad cuenta con un Departamento Legal, mecanismo utilizado para fiscalizar el cumplimiento del marco legal. Uno de los ejemplos que brinda el entrevistado son las denuncias que tiene que ver con la composición de las juntas directivas, integradas por personas que tiene vínculo de consanguinidad o afinidad, en este tema la ley establece grados de consanguinidad y afinidad, donde se permite ser miembros hasta el segundo grado en adelante.

Por otro lado, si se trata de denuncias en aspectos económicos y financieros, DINADECO realiza un proceso de auditoría, no obstante, antes de proceder con un auditoraje completo, se realiza un análisis previo para determinar la validez de la denuncia, además de adjuntar pruebas contundentes para evitar juicios y procedimientos sin fundamento.

En resumen, la entidad sí cuenta con mecanismos de recepción y manejo de denuncias efectivos, relacionados con la gestión financiera y gestión operativa, garantizando la transparencia y rendición de cuentas por parte de las ADI.

Rol de DINADECO en la supervisión de la gestión financiera

DINADECO ejerce un rol técnico y de fiscalización “no de imposición”. Su función es guiar la implementación de programas estratégicos, promover la participación y brindar

asistencia técnica. Las asociaciones de desarrollo trabajan en su totalidad bajo un plan de trabajo y deben justificar la inversión del recurso público, así como de los ingresos propios derivados de actividades como bingos, rifas y eventos deportivos, entre otras.

De acuerdo con la respuesta del entrevistado, DINADECO cumple un rol técnico y fiscalizador y no de imposición en la supervisión de la gestión financiera de las asociaciones. Es decir, la entidad dentro de sus funciones debe guiar a las ADI en la implementación de programas estratégicos para el desarrollo de las comunidades, fomentar la participación en los programas de desarrollo social y económico, ofrecer asistencia técnica en los aspectos de investigación, planeamiento, ejecución, organización y evaluación en proyectos de desarrollo comunal, etc.

Esto implica que DINADECO no decide directamente sobre el uso de los fondos, sino que su papel es garantizar que los procesos internos de toma de decisiones y utilización de recursos en las ADI se lleven a cabo de acuerdo con la legalidad y las regulaciones vigentes, lo cual les otorga autonomía a las organizaciones en decidir cómo y en qué invertir los fondos ya sean los fondos recaudados por sus propios medios o los que son otorgados por parte del Estado (2% impuesto sobre la renta).

Sin embargo, aunque las asociaciones gocen de tal autonomía, deben trabajar bajo un plan de trabajo estructurado, en el cual se estipulan y se planifican las inversiones y gastos que tendrá la administración. Este instrumento garantizará un orden en la gestión y un nivel de responsabilidad y transparencia, tanto con la comunidad como con DINADECO.

Desafíos en transparencia y rendición de cuentas

El entrevistado considera que los procedimientos de transparencia “están muy claros”; los retos principales se ubican en la participación generacional y en la brecha tecnológica. Estima que “por lo menos un 80% de las ADI están regentadas por personas adultas

mayores” y reconoce que en algunos casos los dirigentes dominan habilidades básicas con respecto a aspectos tecnológicos. El gran desafío es “buscar alternativas para involucrar a la juventud”, así como cerrar la brecha tecnológica.

A pesar de que la interrogante pretendía obtener una perspectiva técnica acerca de los desafíos que enfrentan las asociaciones en cuanto a transparencia y rendición de cuentas, el entrevistado considera que no representan un desafío mayor, ya que existen procedimientos claros y establecidos para la gestión financiera. El problema no radica en la falta de seguimiento de los procedimientos, sino en el uso de la tecnología y participación de la juventud.

El problema principal no es la corrupción, sino que la habilidad que tienen los líderes de las ADI para cumplir con los procedimientos se ve restringida por elementos como la edad, la ausencia de formación técnica y el limitado acceso o dominio de la tecnología.

Además, se detecta una amenaza en la continuidad de las organizaciones comunales, debido a que cada vez se observa menos que los jóvenes quieran formar parte de la organización. A consecuencia de ello, las asociaciones corren el riesgo de extinción o de quedar inactivas. Por lo que el entrevistado desea hacer un llamado a la juventud a despertar ese sentimiento de pertenencia, que regresen a sus raíces y se involucren en el desarrollo de sus comunidades.

Prácticas exitosas sugeridas para una gestión óptima

Se enfatizó el “uso de herramientas tecnológicas” y la necesidad de “personal preparado en tecnología”. La composición de gente adulta en las juntas limita la adopción digital (por ejemplo, el uso de correo electrónico). La superación de esta brecha se plantea como condición para “actualizar” las asociaciones al 2025 e incrementar la eficiencia de estas “abriendo horizontes disponibles en la actualidad”.

El entrevistado destacó que uno de los principales desafíos en la ADI es la falta de capacidad que tiene sus dirigentes en el uso de herramientas tecnológicas, dado que mayormente son los adultos mayores los que conforman las juntas directivas. Afirma que gran cantidad de ellos no tienen conocimiento de cómo crear un correo electrónico, por lo que no puede ajustarse a las herramientas digitales actuales.

Lo que el entrevistado quiso dejar entrever es que, más que implementar prácticas de transparencia y rendición de cuentas exitosas, es fundamental cerrar las brechas tecnológicas, ofreciendo acompañamiento y capacitación para una gestión eficiente.

Comentarios finales

Se recomendó continuar y profundizar la transparencia mediante tecnología (formularios, facturación digital y registros electrónicos) reconociendo que muchas ADI aún operan de forma manual por limitaciones de habilidades digitales. Se realiza un llamado a incorporar a la juventud al movimiento comunal, resaltando beneficios concretos para el bienestar local. “Todo el que se involucre va a generar que las comunidades tengan mejor carretera, que tengan bulevares, que tengan un puesto de policía, una cancha de fútbol, que tenga gimnasio”. Asimismo, se subraya que “generar desarrollo en la comunidad hace que se valorizan, más las propiedades

El entrevistado invitó a reflexionar sobre la importancia que tienen la existencia de las asociaciones para el desarrollo económico y social de las comunidades del cantón de Pérez Zeledón.

Comentó que, aunque existen grandes avances en el uso de herramientas tecnológicas (como facturas digitales y firmas electrónicas), todavía las ADI trabajan de manera manual por falta de habilidades digitales de sus miembros, lo que conlleva a que se cree una brecha digital al no hacer uso y beneficio de las TIC.

Asimismo, hizo un llamado a la población más joven, a que se interesen más por participar en el desarrollo de sus propias comunidades. La mejora de la comunidad impacta directamente la calidad de vida de las personas y genera mayor valor de sus bienes, el desarrollo comunal genera beneficios muy concretos: mejores servicios, más infraestructura, por tanto, mayor plusvalía en la propiedad privada, lo que convierte la participación de la comunidad en una inversión que favorece a todos.

La transparencia y la eficiencia en las ADI no dependen solo de sistemas o formularios digitales, sino del capital humano que esté dispuesto y capacitado para hacerlos funcionar. Y ese capital debe renovarse, involucrando a los jóvenes, porque el desarrollo comunal no es caridad: es inversión en calidad de vida y bienestar a largo plazo.

Análisis e interpretación de la encuesta dirigida a las ADI

En este apartado se presentan las respuestas, con su respectiva interpretación a las preguntas que se plantearon a las asociaciones de desarrollo.

Tabla 5

Políticas aplicadas por las ADI.

Normativa	Selección de las asociaciones
Normativas de la Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad (DINADECO)	40
Ley de Control Interno (Ley No. 8292)	19
Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito (Ley No. 8422)	13
Normas de Contratación y Compras (SICOP)	7
Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas (Ley No. 9635)	6
Políticas propias aprobadas por la Junta Directiva o la Asamblea General	21

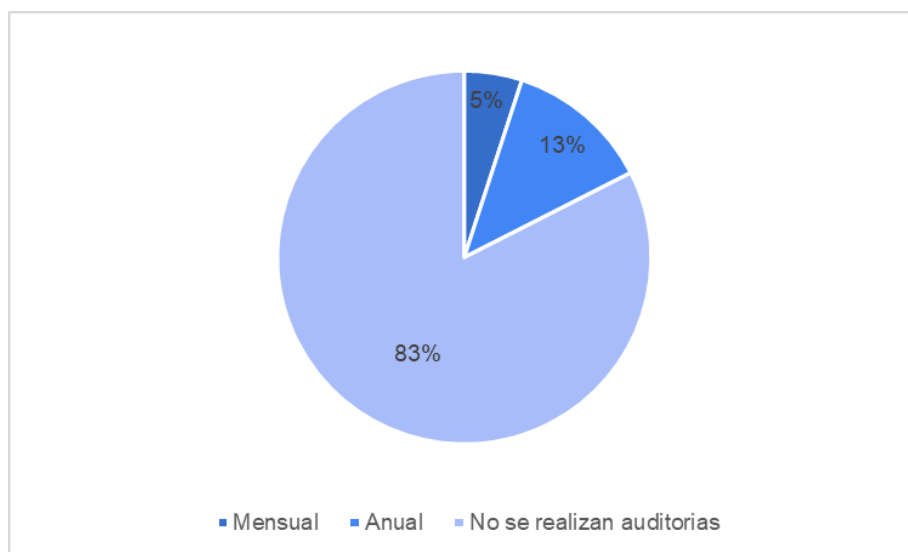
De acuerdo con los datos mostrados en la Tabla 5, la cual cabe recalcar fue una pregunta de selección múltiple, se puede observar que la normativa más frecuente aplicada entre las asociaciones consultas corresponde a las indicadas por DINADECO, mismas que fueron mencionadas por todas las asociaciones consultadas. Lo anterior sugiere un alto nivel de conocimiento y alineación con los lineamientos emitidos por el ente rector de las ADI.

Por su parte, 21 asociaciones expresaron aplicar políticas propias aprobadas por la Junta Directiva o la Asamblea general, esto representa una práctica de autorregulación la cual convive con las disposiciones externas. Este tipo de prácticas se puede asociar a la necesidad de adaptar la normativa brindada por DINADECO a la realidad particular de cada asociación. Por otro lado, 19 asociaciones indicaron que implementan la ley de control interno, esta

normativa establece principios de transparencia, eficiencia y responsabilidad en la administración de recursos públicos. En lo referente a la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento ilícito fue señalada por 13 asociaciones, mientras que 7 asociaciones indicaron seguir las Normas de Contratación y Compras del SICOP. Por último, 6 asociaciones reportaron aplicar la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas.

Figura 3

Periodicidad de auditorías en las asociaciones.



En la Figura 3, con base en las 40 respuestas obtenidas, los resultados reflejan una tendencia marcada hacia la ausencia de auditorías, donde un 83% de las asociaciones indicaron que no lo realizan lo cual evidencia una práctica poco utilizada en la mayoría de los participantes de la encuesta. El 13% de las asociaciones señalaron que las auditorías se realizan con frecuencia anual lo que sugiere la existencia de mecanismos periódicos de rendición de cuentas. Por último, 5% manifestaron realizar auditorías mensuales, lo que representa una práctica menos común dentro del grupo encuestado. La distribución mostrada permite observar que, si bien algunas asociaciones implementan mecanismos de control

interno con cierta regularidad, en la mayoría de los casos la auditoría no se encuentra institucionalizada como parte de sus procesos.

Tabla 6

Medios de comunicación utilizados para brindar información.

Medio de comunicación	Respuestas
Asambleas	34
Redes Sociales	25
Correo electrónico	11
Volantes	10

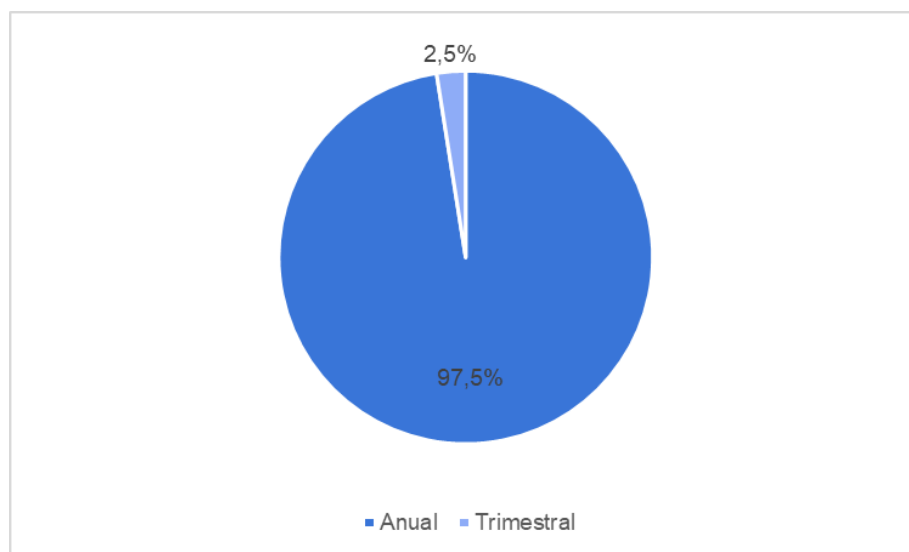
Con base en la Tabla 6, la cual se sustenta de una pregunta con opción múltiple, los datos obtenidos reflejan que las Asociaciones de Desarrollo Integral encuestadas emplean diversos medios para comunicarse con sus asociados, siendo posible identificar una combinación de mecanismos tradicionales y digitales. Entre los canales más utilizados se encuentran las asambleas, mencionadas por 34 asociaciones, lo que indica una alta recurrencia en el uso de este espacio formal como medio para informar y dialogar con los miembros de la organización. En segundo lugar, 25 asociaciones indicaron emplear redes sociales como vía de comunicación. Este dato sugiere una incorporación creciente de herramientas digitales, posiblemente asociadas a su accesibilidad, bajo costo y amplitud de alcance.

Por su parte, 11 asociaciones utilizan correo electrónico para distribuir información entre sus asociados. Este canal, si bien menos frecuente que los mencionados anteriormente, puede ser indicativo de prácticas más estructuradas de comunicación en organizaciones con una base de datos organizada o con asociados familiarizados con medios digitales.

Finalmente, 10 asociaciones señalaron el uso de volantes como mecanismos de información. Este medio tradicional puede responder a contextos donde el acceso a plataformas digitales es limitado o donde se busca garantizar la cobertura a personas con menor familiaridad tecnológica.

Figura 4

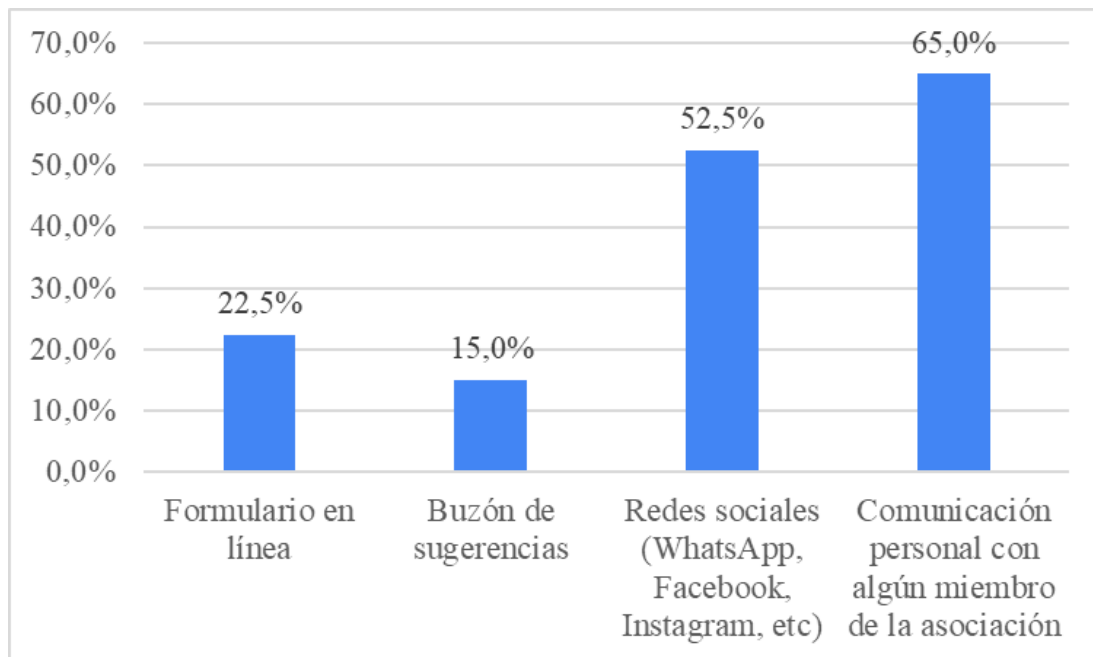
Frecuencia de presentación de informes financieros.



De acuerdo con la Figura 4, con base en las 40 respuestas válidas obtenidas, se consultó a las asociaciones sobre la periodicidad con la que presentan informes financieros a sus asociados, como parte de sus prácticas de rendición de cuentas. Los resultados muestran una marcada predominancia en la frecuencia anual, seleccionada por 39 asociaciones (97,5%). Este dato permite observar que la mayoría de las organizaciones mantiene una práctica establecida de presentación financiera en ese intervalo de tiempo, posiblemente en el marco de las asambleas ordinarias u otros espacios formales. En contraste, sólo una asociación (2,5%) reportó presentar informes de forma trimestral, lo que representa una práctica poco común entre las organizaciones participantes en esta muestra.

Figura 5

Canales de comunicación para retroalimentación.



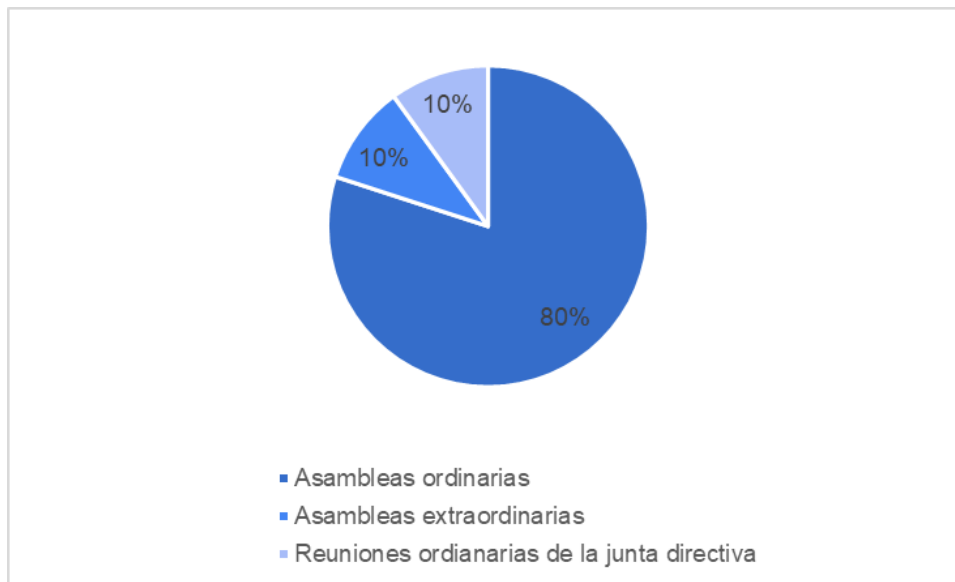
En la Figura 5 se muestra la consulta a las ADI de Pérez Zeledón referente a los canales de comunicación que cuentan para recibir retroalimentación por parte de los asociados, al ser una pregunta de opción múltiple, se puede observar que las organizaciones utilizan medios variados, desde presenciales hasta digitales. En este caso, la vía más empleada por los asociados para transmitir lo que desean informar a las asociaciones es la de comunicación personal con algún miembro de la junta directiva, con un 65%, seguido de un medio digital como lo son las redes sociales, con un 52,5%.

Como resultado de lo anterior, se refleja una considerable preferencia por una comunicación más directa con los miembros de la asociación, lo que evidencia una fuerte confianza entre ambas partes, además de que facilita transmitir información de manera inmediata y con mayor claridad. No obstante, deja de ser un método formal dado que no queda un registro físico y formal que sirva como evidencia. A pesar de que las ADI del cantón emplean diversos canales de comunicación para retroalimentación, las que se utilizan

mayormente son las vías informales, lo cual podría eventualmente poner en riesgo la legitimidad y efectividad de las prácticas de transparencia financiera y rendición de cuentas.

Figura 6

Mecanismos de participación en la toma de decisiones en las ADI.



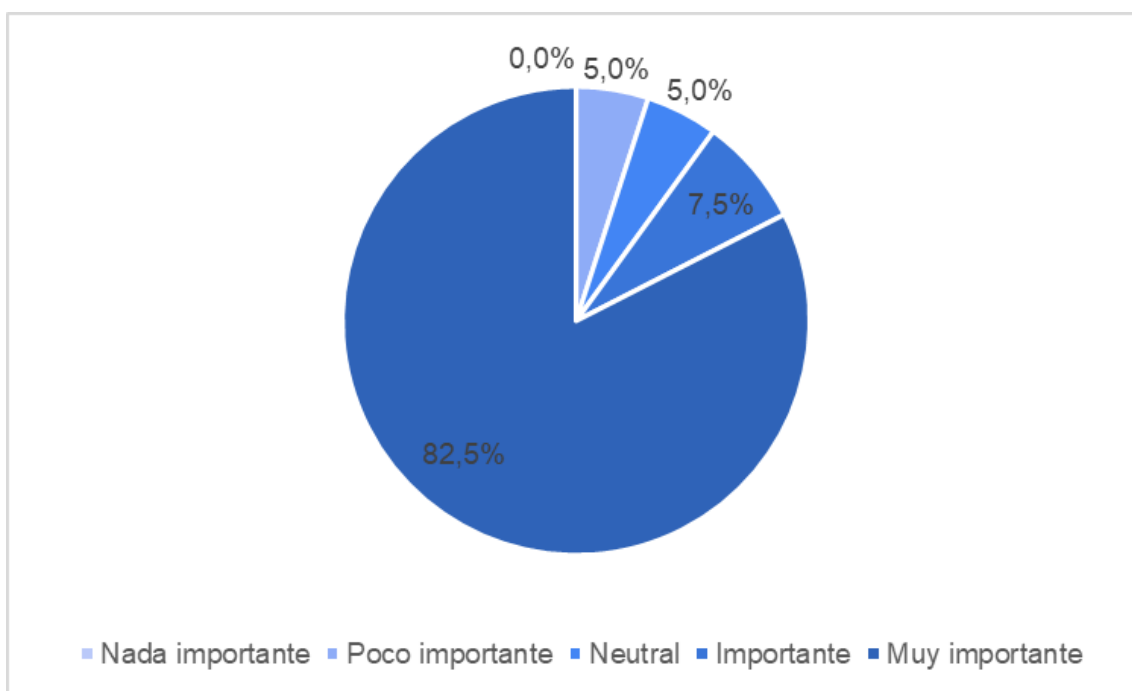
En la Figura 6, con relación con los mecanismos utilizados para involucrar a los asociados en los procesos de toma de decisiones, los resultados obtenidos reflejan una clara preferencia por los mecanismos formales de carácter asambleario. De las 40 asociaciones encuestadas, 32 (80%) indicaron que utilizan asambleas ordinarias como principal espacio para garantizar la participación de los asociados en las decisiones relevantes. Este dato muestra que las asambleas ordinarias constituyen el mecanismo predominante de deliberación colectiva dentro de las ADI.

Por su parte 4 asociaciones (10%) señalaron las asambleas extraordinarias como el medio empleado para dicho fin. Este tipo de asambleas, generalmente convocadas para tratar temas específicos o urgentes, también cumplen un papel de constitución participativa de decisiones, aunque con menor frecuencia. Finalmente, 4 asociaciones (10%) indicaron que la participación se concentra mediante reuniones ordinarias de la junta directiva, lo cual puede

reflejar una forma indirecta de involucramiento, posiblemente mediante representación o espacios de consulta estructurados dentro de la gobernanza interna en las ADI.

Figura 7

Nivel de importancia para el cumplimiento de expectativas de los asociados



En la Figura 7 se muestra el nivel de importancia que destinan las asociaciones del cantón en atender las expectativas de las partes interesadas. Para las ADI es muy importante cumplir con las expectativas que tienen sus afiliados, por lo que el mayor porcentaje se encuentra en este rubro con el 82,5% del total de respuestas. Sin embargo, aunque en un porcentaje bajo, es preocupante observar que hay algunas organizaciones que contestaron poco importante (5%) y neutral (5%) lo que demuestra que consideran poco relevantes las opiniones o deseos de los asociados. La respuesta predominante indica que las ADI tienen claro que la transparencia y la rendición de cuentas son prácticas claves para atender de manera positiva las expectativas de los *stakeholders*, lo que evidencia un fuerte compromiso de estas por hacer las cosas bien, de forma legítima y cumpliendo con las demandas de la comunidad.

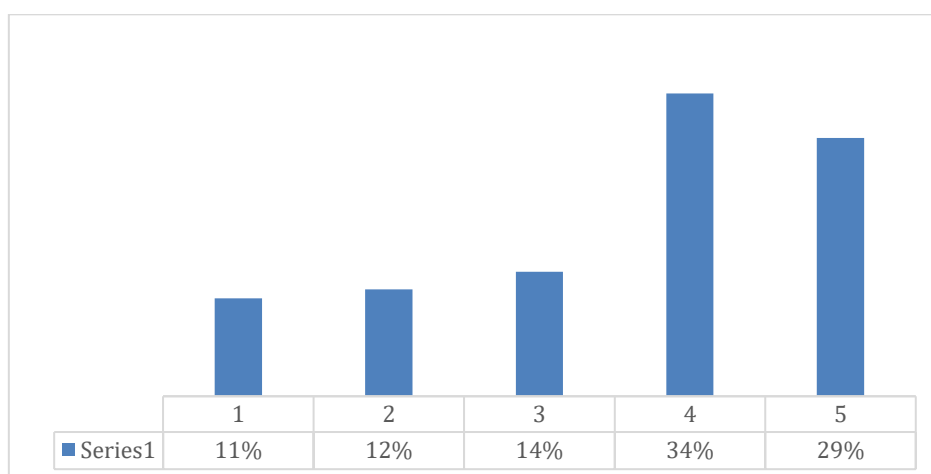
Cuando se presta la debida atención a los intereses de los *stakeholders*, se afianza la confianza y se reducen posibles conflictos que se puedan ocasionar por malentendidos, además de que se toman decisiones más alineadas a las necesidades reales de la comunidad. Asimismo, los asociados se sienten escuchados y valorados, por lo que se comprometen y contribuyen aún más con las asociaciones.

Análisis e interpretación de la encuesta a asociados

En este apartado se presentan las respuestas, con su respectiva interpretación a las preguntas que se plantearon a los asociados de las ADI.

Figura 8

Percepción del nivel de conocimiento sobre la gestión financiera en la asociación.

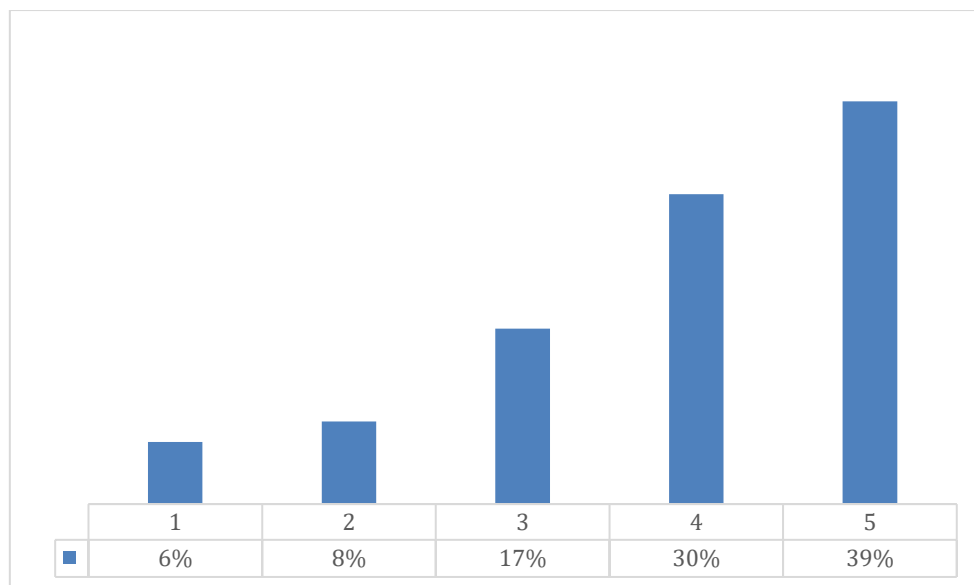


La pregunta se diseñó para medir el nivel de conocimiento de los interesados con respecto a la gestión financiera de la asociación, se utilizó una escala de 1 a 5 en donde 1 representa un conocimiento “bajo” y 5 un conocimiento “alto”. Los resultados obtenidos muestran una distribución variada de las respuestas. Un 11% de los encuestados indicó bajo conocimiento mientras que un 12% seleccionó el nivel 2 y un 14% optó por un nivel intermedio. Estos porcentajes suman un 37% mismos que se ubican en la mitad inferior de la escala lo cual denota un conocimiento entre bajo y moderado.

Por otro lado, un 34% de los encuestados eligieron el nivel 4 y 5, lo cual señala que la mayoría de los interesados evaluó su conocimiento sobre la gestión financiera elevadamente, aunque también existe una proporción de estos que percibe un conocimiento moderado. Los datos mostrados son de interés para la investigación debido a que pueden incidir de una manera u otra en la percepción general sobre la transparencia y rendición de cuentas por parte de los asociados.

Figura 9

Nivel de satisfacción con la gestión actual de la asociación.

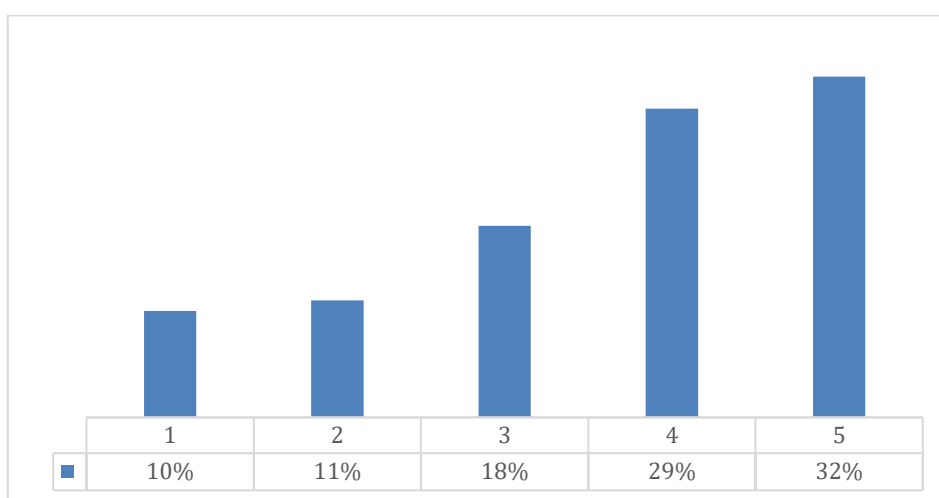


La pregunta tuvo como objetivo identificar el nivel de satisfacción de los asociados con respecto a la gestión actual de la asociación, utilizando la escala de Likert. Los resultados obtenidos al aplicar el instrumento revelan que un 6% de los encuestados manifestó no estar satisfecho mientras que un 8% indicó no estar muy satisfecho. Por su parte, un 17% se ubicó en la categoría intermedia, lo que se interpreta como una posición neutral. Por otro lado, un 30% y 39% de los encuestados seleccionaron los niveles superiores de la escala. La suma de los niveles más altos alcanza un 69% del total de respuestas, mientras que los niveles inferiores un 31%.

Estos resultados permiten observar cómo se distribuyen la percepción de satisfacción entre los diferentes encuestados y se convierte en una fuente para comprender el grado de aceptación general sobre la gestión de las asociaciones de desarrollo, de acuerdo con la información entre los encuestados se ve que existe, en su mayoría, una satisfacción elevada con respecto a la gestión de las asociaciones.

Figura 10

Percepción sobre la integridad y responsabilidad en la gestión de la asociación.



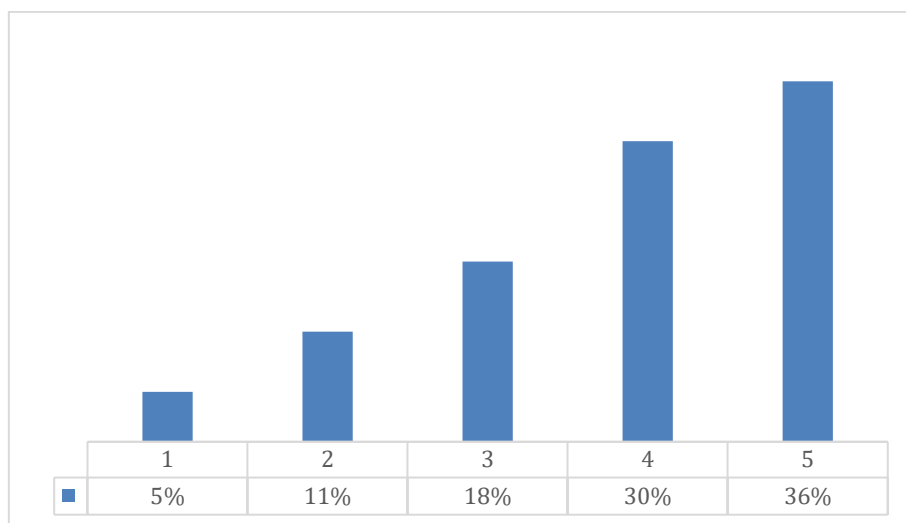
La pregunta tuvo como objetivo obtener la percepción de los *stakeholders* respecto a los principios de integridad y responsabilidad en las asociaciones de desarrollo, utilizando una escala de Likert, pregunta que está vinculada aspectos como lo son la transparencia y la rendición de cuentas. De acuerdo con los datos recolectados, un 10% de los participantes seleccionó el nivel 1, y un 11% el nivel 2, ubicándose en los rangos inferiores de la escala. Un 18% optó por el nivel intermedio mientras que el 29% eligió el nivel 4 y el 32% el nivel 5.

Tomando en cuenta los resultados obtenidos, un 61% de los encuestados considera que la gestión de la asociación es íntegra, esto en contraste con el 21% que manifestó una percepción en los niveles más bajos. Los restantes 18% se sitúan en una valoración media.

Las respuestas obtenidas denotan una valoración alta, con presencia en menor medida de opiniones negativas a nivel general, lo cual representa que los *stakeholders* opinan que las asociaciones se manejan de manera íntegra a nivel general.

Figura 11

Percepción de confiabilidad de la asociación en relación con transparencia y rendición de cuentas.



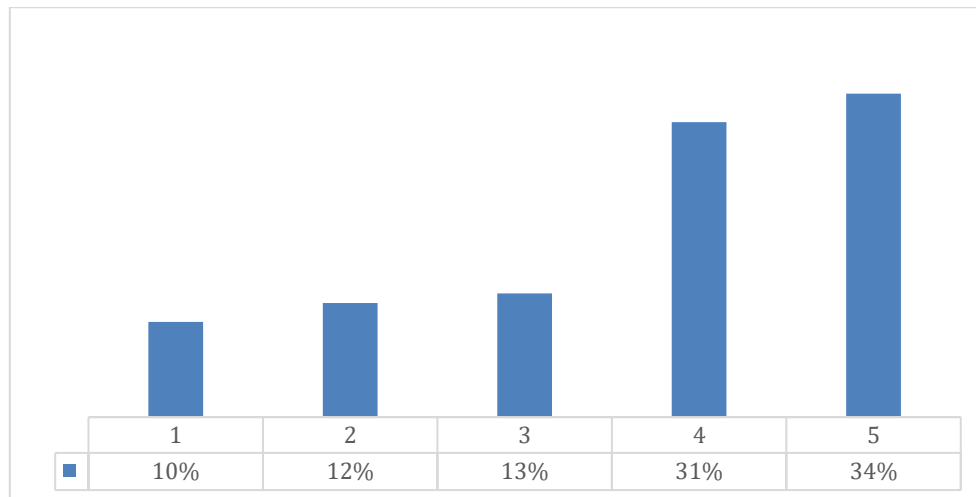
La pregunta se formuló con el objetivo de medir el nivel de confiabilidad que los *stakeholders* atribuyen a la asociación en lo relativo a la transparencia y la rendición de cuentas. Esta pregunta está directamente relacionada con el estudio debido a que la percepción sobre estos dos aspectos constituye un componente esencial en la construcción de confianza organizacional.

Los resultados de la encuesta reflejan que el 5% de los encuestados evaluó la confiabilidad en el nivel 1, mientras que un 11% lo hizo en el nivel 2. Un 18% seleccionó el nivel 3, correspondiente a una percepción media. Por su parte, un 30% indicó el nivel 4 y un 36% el nivel 5. La suma de quienes indicaron su percepción en los niveles 4 y 5 alcanza un 66% mientras que los niveles 1 y 2 agrupan el 16% de las respuestas. El 18% restante manifestó una posición intermedia. Este patrón en la distribución indica una tendencia hacia

la percepción de confiabilidad positiva por parte de una proporción significativa de los participantes, aunque también se observan niveles menores de confianza entre algunos sectores.

Figura 12

Percepción sobre la transparencia en el manejo de los recursos de la asociación.



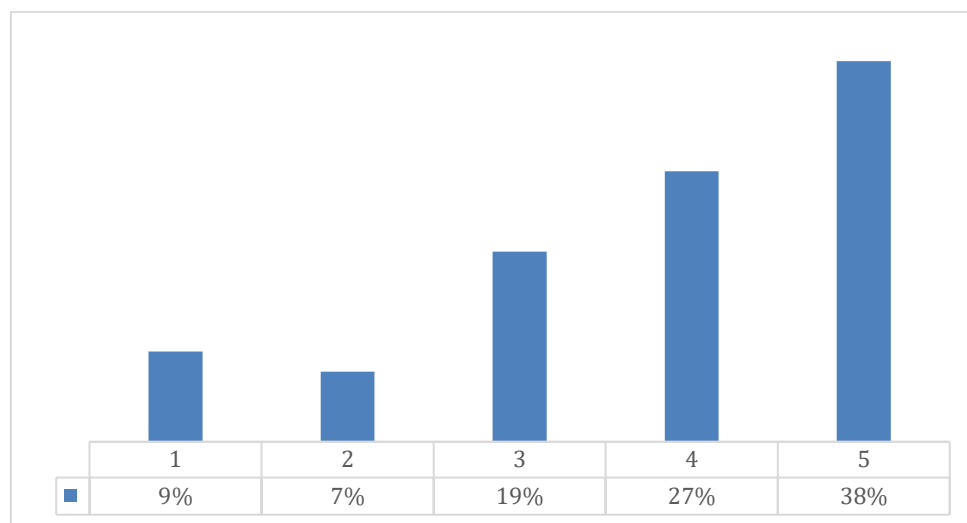
La pregunta por medio de una escala de Likert buscó obtener la valoración por parte de los asociados sobre el nivel de transparencia en la asociación en relación con el manejo de los recursos. Esta variable es de suma importancia para el estudio debido a que la transparencia financiera es considerada por muchos un elemento fundamental en la relación que existe entre las organizaciones y sus grupos de interés.

Los resultados reflejan que un 10% de los encuestados calificaron la transparencia en el nivel 1 de la escala, mientras que un 12% lo hizo en el nivel 2. Por otro lado, un 13% se ubicó en el nivel 3, que puede interpretarse como una posición de carácter intermedia. En los niveles superiores, el 31% seleccionó el nivel 4 y el 34% el nivel 5. Al tomar todos los datos y agruparlos, se observa que el 65% de los participantes ubicó su percepción en los niveles más altos de la escala (4 y 5), mientras que un 22% la posicionó en los niveles más bajos (1 y 2). El 13% restante manifestó una percepción intermedia.

Se puede observar que de manera general los encuestados encuentran aceptable el cómo las asociaciones manejan los recursos, sin embargo, hay una parte importante que tienen respuestas neutras o que no están de acuerdo del todo.

Figura 13

Percepción sobre el impacto de la rendición de cuentas en la confianza hacia la Asociación (2020–2024).



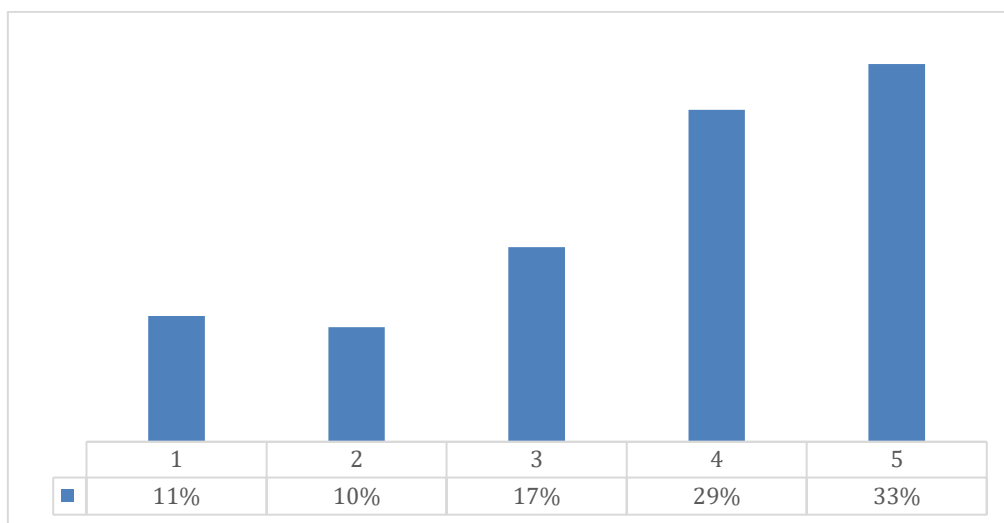
La pregunta tuvo como finalidad identificar si las prácticas de rendición de cuentas aplicadas por la asociación durante el período 2020-2024 han influido en el fortalecimiento de la confianza por parte de los *stakeholders*. Para lo anterior se utilizó una escala de Likert donde 1 representa “Muy malo” y 5 “Excelente”. Los resultados muestran que un 9% de los encuestados seleccionó el nivel 1, mientras que un 7% optó por el nivel 2. Un 19% posicionó su respuesta en el nivel intermedio (3), lo que refleja una percepción neutral o moderada. En cuanto a los niveles superiores, un 27% eligió el nivel 4 y un 38% el nivel 5.

En conjunto, el 65% de los participantes manifestó una percepción positiva (niveles 4 y 5) respecto al impacto de las prácticas de rendición de cuentas en su confianza hacia la asociación. Por su parte, el 16% se ubicó en los niveles más bajos (1 y 2), mientras que el 19% mantuvo una posición intermedia. Este comportamiento en la distribución de las

respuestas sugiere una tendencia favorable en la percepción de los encuestados sobre el efecto que las acciones de rendición de cuentas han tenido en el fortalecimiento de la confianza sobre la asociación.

Figura 14

Percepción sobre los cambios en la forma de informar las finanzas de la Asociación (2020–2024).



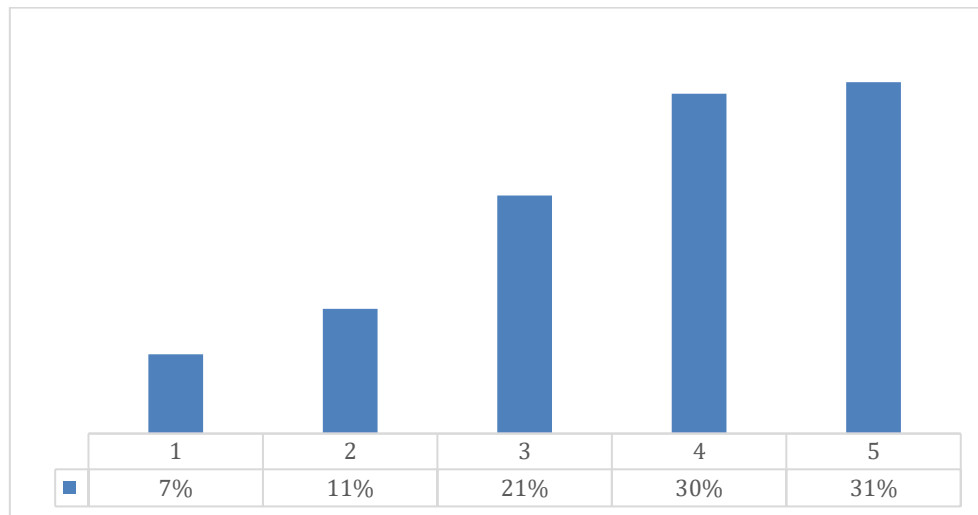
La pregunta se orientó a explorar si los *stakeholders* perciben que han existido cambios positivos en la manera en que la asociación informa sobre sus finanzas durante el periodo comprendido entre el 2020 y 2024. Para lo anterior se empleó una escala de Likert en donde 1 correspondió a “Muy Malo” y 5 “Excelente” lo que permitió evaluar el progreso percibido en términos de transparencia informativa y divulgación financiera.

De acuerdo con los resultados, el 11% de los encuestados seleccionó el nivel 1, y un 10% el nivel 2, indicando valoraciones más bajas. Un 17% se ubicó en el nivel 3, el cual representa una posición intermedia. Por su parte, el 29% calificó los cambios en el nivel 4 y el 33% en el nivel 5. En términos agregados, un 62% de los participantes expresó una percepción positiva (niveles 4 y 5) respecto a los cambios en la forma en que la asociación

informa sobre sus finanzas, mientras que un 21% manifestó una percepción más baja (niveles 1 y 2). El 17% restante adoptó una postura neutral.

Figura 15

Percepción sobre la efectividad de la Asociación en informar el uso de los recursos.

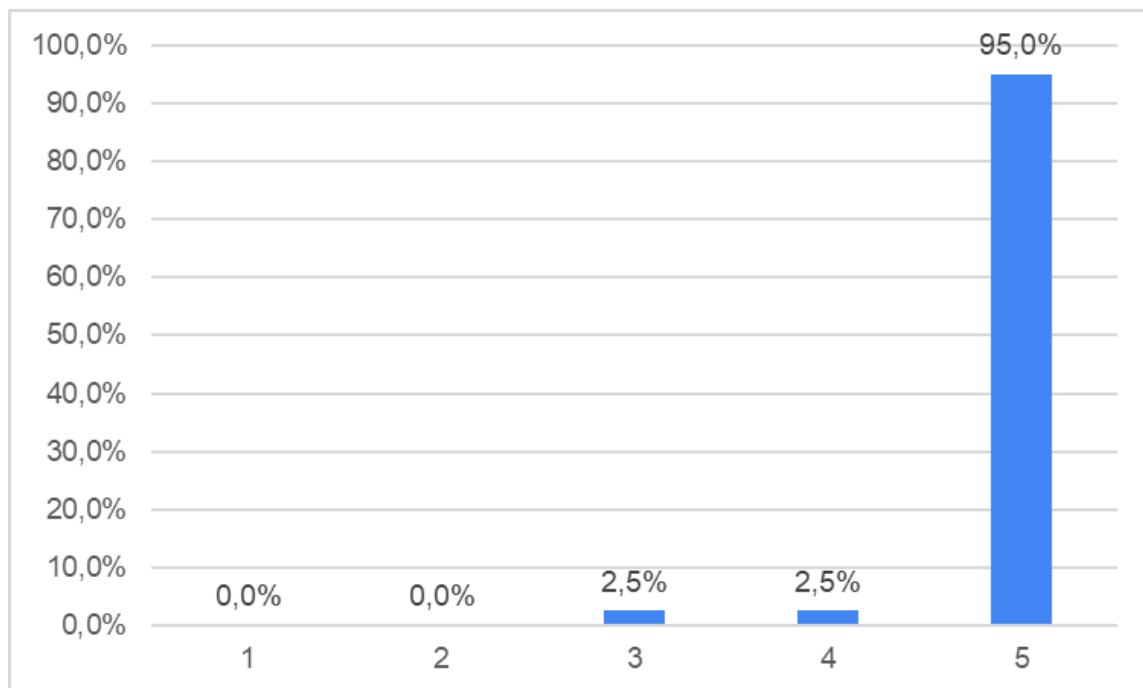


La pregunta tuvo como propósito indagar la efectividad que perciben los *stakeholders* respecto a las prácticas de la asociación en la comunicación sobre el uso de los recursos. La escala empleada fue de tipo Likert, con valores de 1 a 5, donde 1 representa “Muy Malo” y 5 “Excelente”. Los resultados indican que el 7% de los encuestados ubicó su percepción en el nivel 1, y un 11% en el nivel 2. Un 21% se posicionó en el punto medio de la escala (nivel 3). En cuanto a las valoraciones más altas, el 30% seleccionó el nivel 4 y el 31% el nivel 5.

Al agrupar los datos, se observa que un 61% de los participantes considera que las prácticas informativas de las asociaciones son efectivas (niveles 4 y 5), mientras que un 18% manifestó una percepción menos favorable (niveles 1 y 2). El restante 21% se mantuvo en una posición intermedia. Estos resultados permiten identificar una tendencia mayoritaria hacia la valoración positiva de los mecanismos de comunicación relacionados con el uso de los recursos.

Figura 16

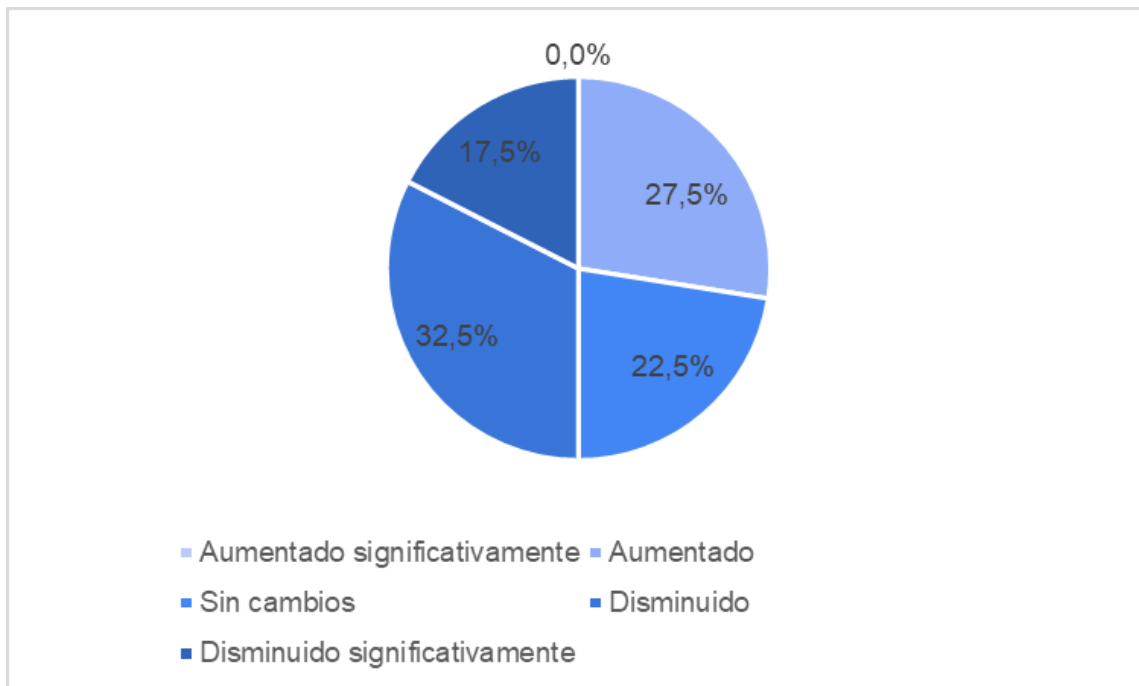
Nivel de fortalecimiento en la confianza de los asociados.



En la Figura 16 se les solicitó a las asociaciones clasificar en una escala de 1 a 5 cuánto consideran que la transparencia y la rendición de cuentas fortalece la confianza en los interesados. Un 95% de los encuestados consideran que estas prácticas tienen una fuerte influencia sobre el nivel de confianza de los asociados. Casi la totalidad de los encuestados están de acuerdo con que la confianza de los *stakeholders* está firmemente influenciada en que se realice una gestión transparente y responsable por parte de las ADI, es decir, entre más se comprometan los miembros en proporcionar información verídica y constante sobre la gestión que realizan y se ofrezca informes a la población sobre aspectos económicos, sociales u operativos, la confianza de los grupos de interés se consolida aún más.

Figura 17

Participación de los interesados.

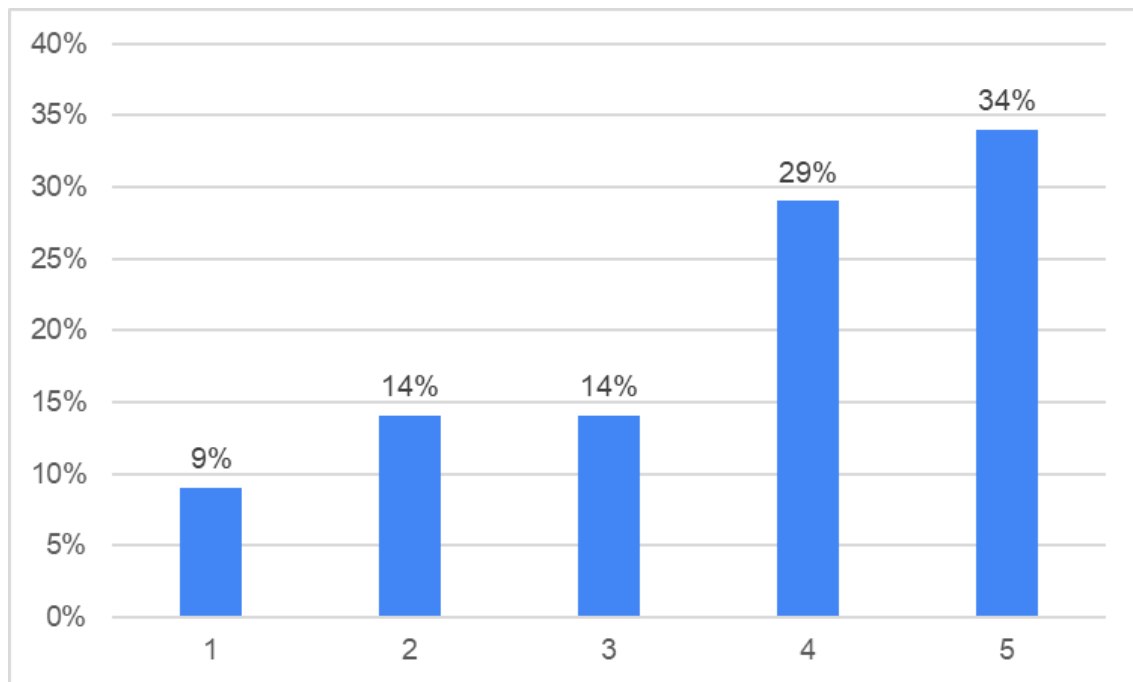


Con base en la Figura 17, se les consultó a las ADI si la participación de sus asociados ha tenido alguna variación en el periodo 2020-2024, a lo que mayormente respondieron con un 32,5%, que en ese lapso la participación de los interesados disminuyó. Por otro lado, un 27,5% de las asociaciones reportan que al contrario han tenido un aumento.

Gran parte de las asociaciones encuestadas afirman que la participación de sus afiliados ha disminuido, esto representa una señal de alerta, dado que se puede asociar a problemas como, desinterés, falta de confianza, una percepción de mala gestión o deficiencias en la comunicación entre ambas partes. Por el contrario, hay organizaciones que reportan más bien un aumento en la participación de la comunidad, lo que atribuye a que los miembros de estas asociaciones están logrando un mayor acercamiento con los usuarios, por medio de una mayor transparencia del uso de los recursos, mejores canales de comunicación o una respuesta más acorde a las necesidades de la localidad.

Figura 18

Participación de los stakeholders.

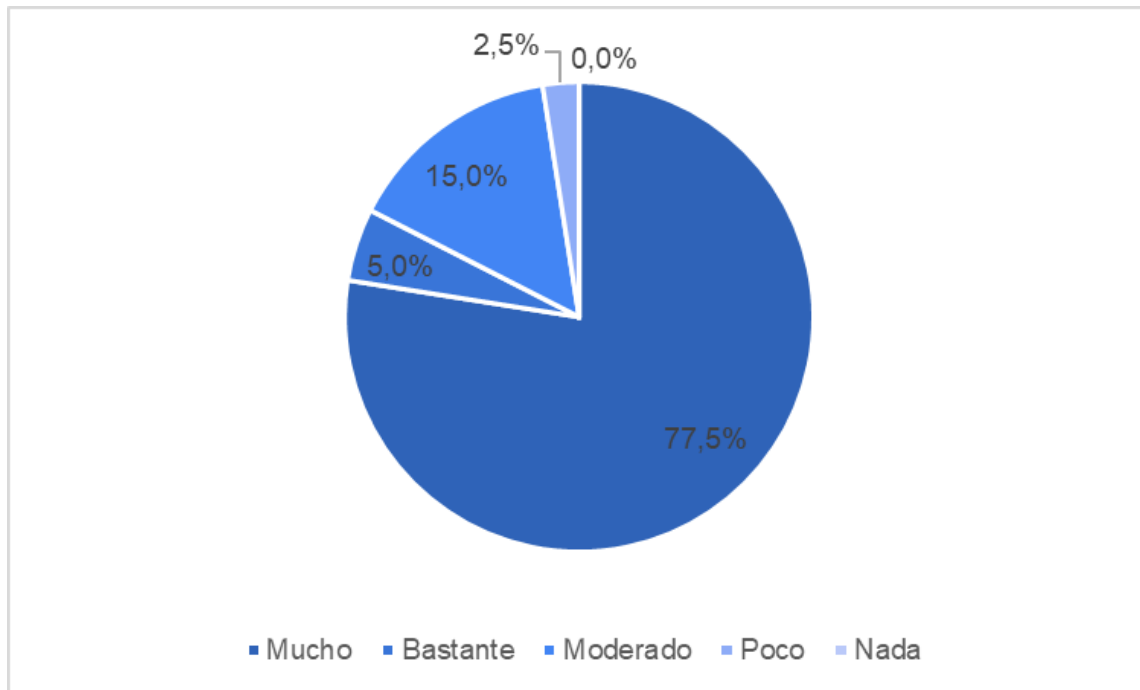


En la Figura 18, se preguntó qué tan bien consideraban que la transparencia y rendición de cuentas de las ADI han influido en su nivel de participación en las actividades propuestas por estos. Se les proporcionó una escala de 1 a 5, donde 1 era muy malo y 5 excelente, obteniendo el mayor porcentaje de respuestas con un 4 o un 5 (63%) y un 23% de los encuestados calificó negativamente con un 1 o un 2.

Lo anterior indica que la mayoría de los asociados perciben que una adecuada transparencia y rendición de cuentas ha influido positivamente en su nivel de participación, lo que fomenta un mayor involucramiento y una mejor relación entre asociación y afiliados. Por el contrario, algunas asociaciones presentan deficiencias para implementar prácticas que ayuden a generar el sentido de pertenencia e involucramiento en sus comunidades, lo que implica una menor tasa de participación ciudadana.

Figura 19

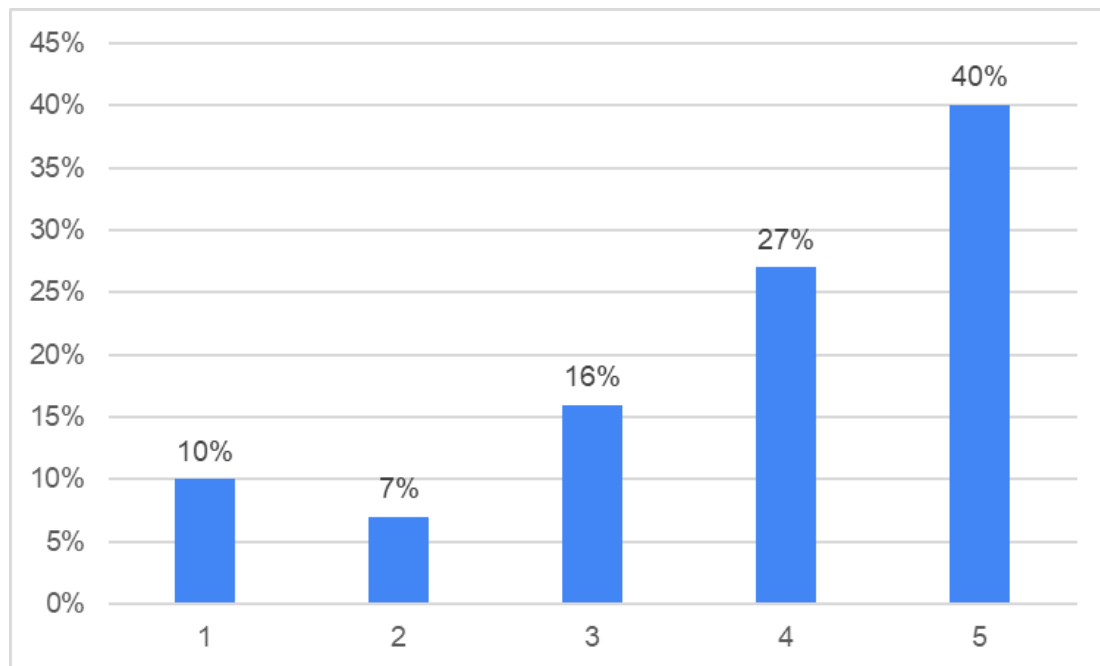
Grado de influencia de las prácticas de transparencia y rendición de cuentas en la confianza de los interesados.



Como resultado de la encuesta realizada a las ADI de Pérez Zeledón, en la que se les consultó sobre el grado de influencia que tienen las prácticas de transparencia financiera y rendición de cuentas en la confianza de los *stakeholders*, un 77% de las mismas perciben que dichas prácticas tienen una influencia significativa en la confianza de sus afiliados, y un 15% considera ser más moderada. En la figura 19 se puede observar aspectos como que las buenas prácticas de transparencia y rendición de cuentas son claves para aumentar y consolidar la confianza que depositan las personas sobre las Asociaciones de Desarrollo Integral en Pérez Zeledón. Por ende, se espera que las organizaciones comunales actúen de manera legítima y responsable, con el fin de preservar una relación sólida y confiable con sus grupos de interés.

Figura 20

Confianza de los grupos de interés.

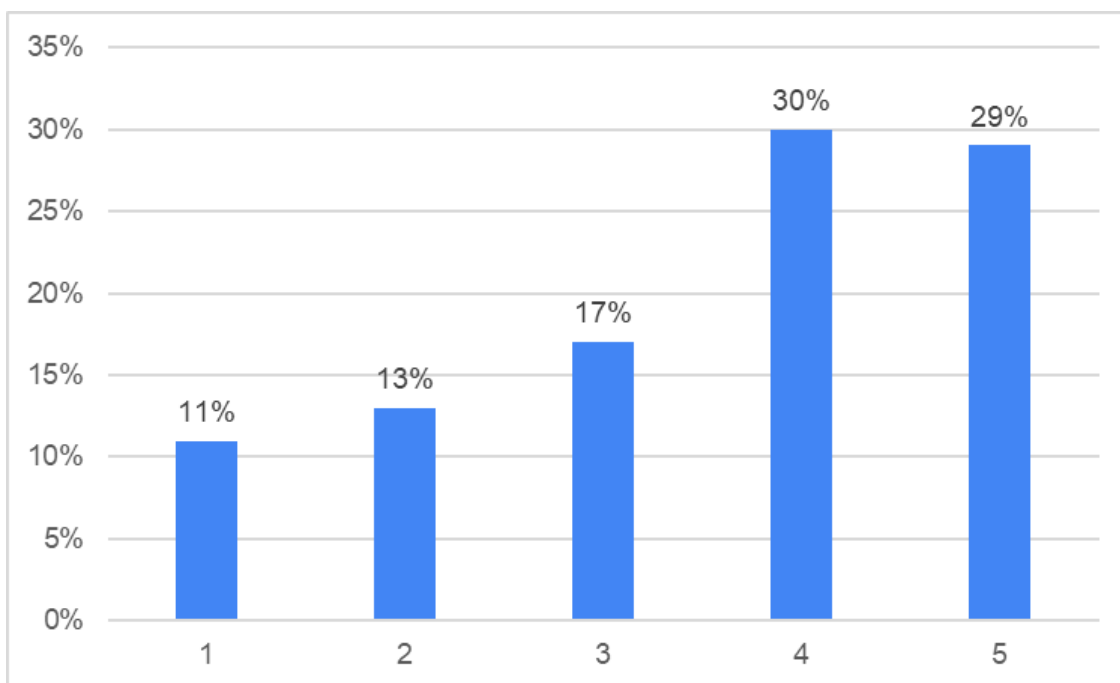


En la Figura 20 se consultó a los encuestados como califican a sus asociaciones en el aspecto de generar confianza a sus afiliados, se les proporcionó una escala de 1 a 5, donde 1 es muy malo y 5 excelentes y el mayor porcentaje de los encuestados respondió con un 4 o un 5, dando como resultado un total de un 67%, por otro lado, un 17% de las respuestas fueron un 1 o un 2.

Al realizar la comparación entre las asociaciones, se puede concluir que gran parte de los encuestados sugieren que las prácticas de transparencia y rendición de cuentas implementadas por sus asociaciones les genera confianza y seguridad, lo que refuerza la idea de que la transparencia y la rendición de cuentas son pilares fundamentales para generar confianza entre los usuarios. No obstante, la presencia de un 17% que manifiesta desconfianza sugiere que no todas las ADI están operando con los mismos estándares, en lo que se puede deducir como deficiencias en la comunicación, rendición de cuentas deficiente o una falta de transparencia en la administración o manejo de los recursos.

Figura 21

Satisfacción en las expectativas de transparencia y rendición de cuentas de los diferentes grupos de interés.

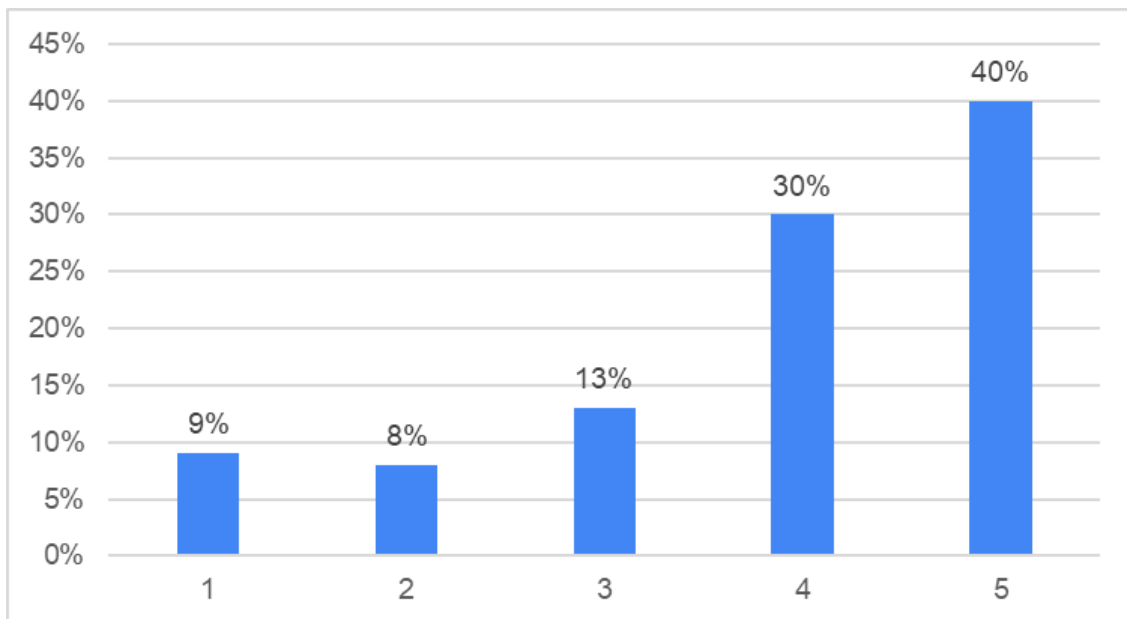


En la Figura 21 se consultó a los encuestados que tanto satisfacían las ADI sus expectativas en aspectos como transparencia y rendición de cuentas, se les proporcionó una escala de 1 a 5 donde 1 es muy malo y 5 excelente, y el mayor porcentaje de respuesta fue de 59% evaluando con un 4 o un 5. Asimismo, un 24% de los encuestados respondió de manera negativa con un 1 o un 2.

Con base en lo anterior, se denota que la mayoría de las asociaciones si satisfacen de forma positiva las expectativas de sus afiliados, lo que demuestra que las organizaciones emplean buenas prácticas de transparencia y rendición de cuentas acorde a los que sus comunidades demandan. Sin embargo, las asociaciones que reciben puntuaciones bajas no cumplen adecuadamente con las expectativas en transparencia y rendición de cuentas, lo que refleja un problema significativo en su gestión.

Figura 22

Claridad de la información.

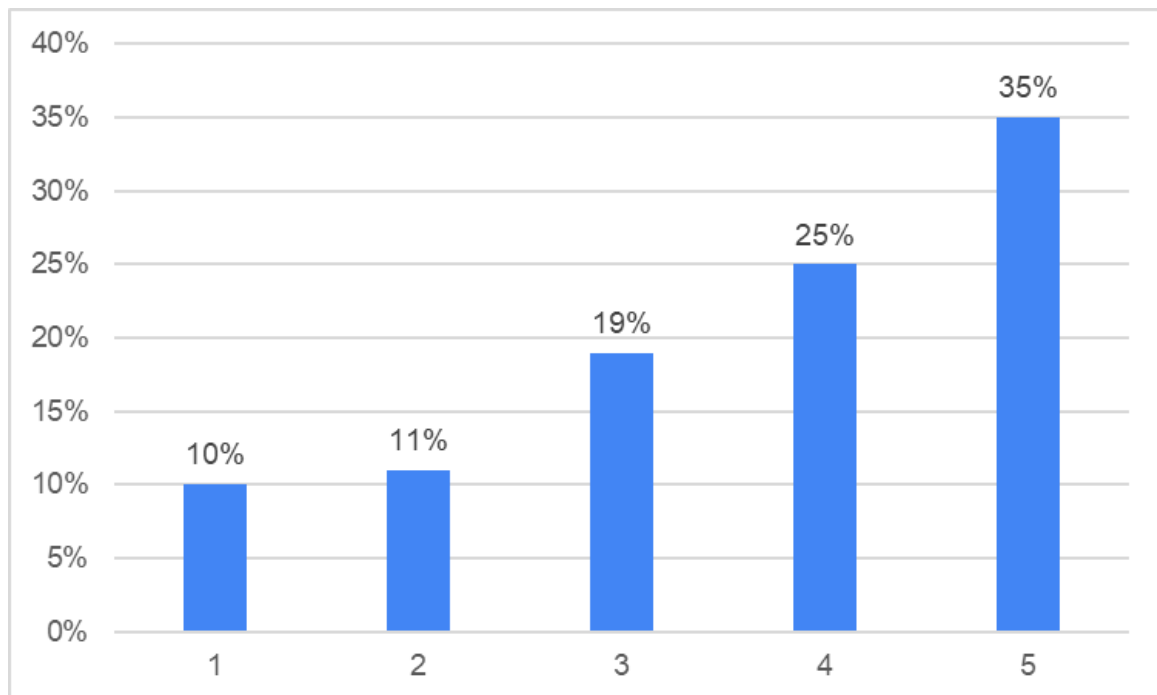


Con base en la Figura 22, se determina el nivel de claridad de la información financiera que brindan las asociaciones a los *stakeholders*. Los encuestados debían elegir una opción entre 1 sí era muy malo a 5 sí era excelente. Se muestra que los asociados tienen una percepción claramente positiva, calificando mayoritariamente con un 4 y un 5, representando ambas puntuaciones un 70% de las respuestas.

Lo anterior sugiere que para los interesados la información financiera presentada por las ADI es clara y comprensible. Sin embargo, aunque es un porcentaje bajo, las personas perciben que la claridad de la información es muy mala o mala, siendo un total de ambas respuestas un 17%, (calificaciones con un 1 o un 2), lo que se interpreta que en algunos casos la información proporcionada es confusa o poco clara. Se evidencia que, para la mayoría de los afiliados, las asociaciones implementan buenas prácticas de transparencia y rendición de cuentas, en lo que respecta a la claridad en que informan a las comunidades, aunque existe una minoría que demanda una mejora en este aspecto.

Figura 23

Frecuencia de divulgación de informes.

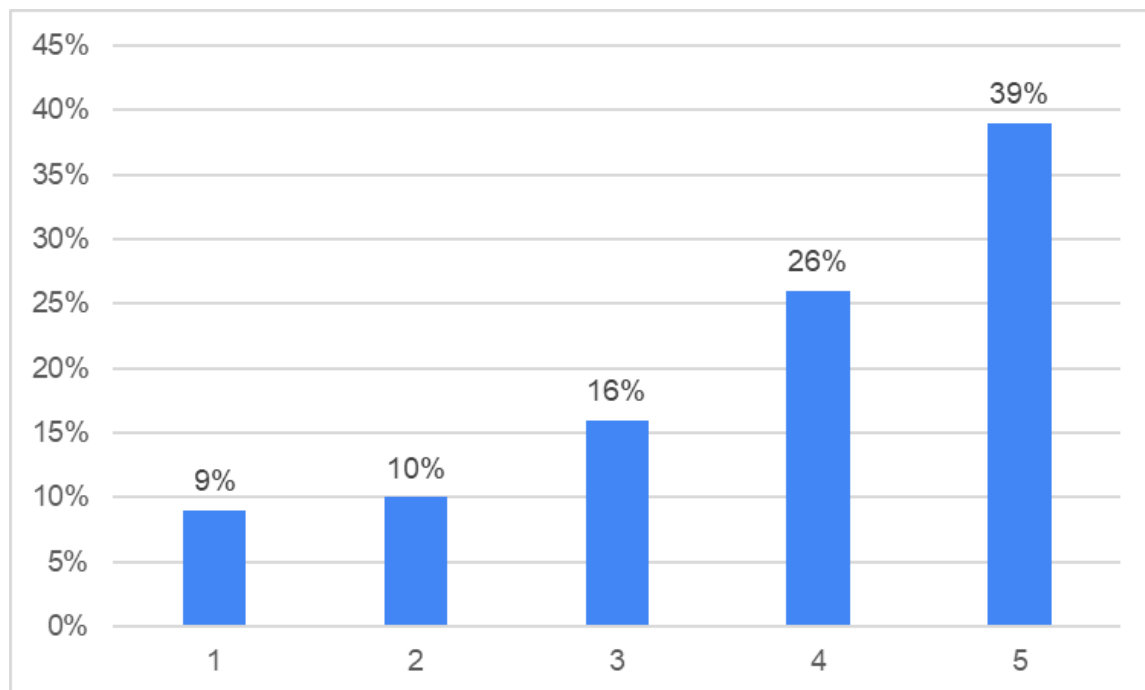


En la Figura 23 se consultó a los encuestados que valoraran en una escala del 1 al 5 donde 1 era muy malo y 5 era excelente, que tan buena es la frecuencia de divulgación de información por parte de las asociaciones a sus afiliados. Según la percepción de la mayoría de los asociados la frecuencia en la que las organizaciones presentan informes es bastante buena, siendo las respuestas con mayor porcentaje los niveles 4 y 5, representando un total de 60%.

La información anterior refleja que los encuestados están bastante satisfechos en la periodicidad en la que las asociaciones de sus comunidades ofrecen informes financieros, mientras tanto en otras asociaciones la percepción no es tan buena, dado que un 21% de los encuestados dan una calificación de 1 o 2, lo que evidencia que algunas ADI ofrecen informes de manera esporádica, a destiempo o sólo cuando es realmente obligatorio.

Figura 24

Accesibilidad a la información.



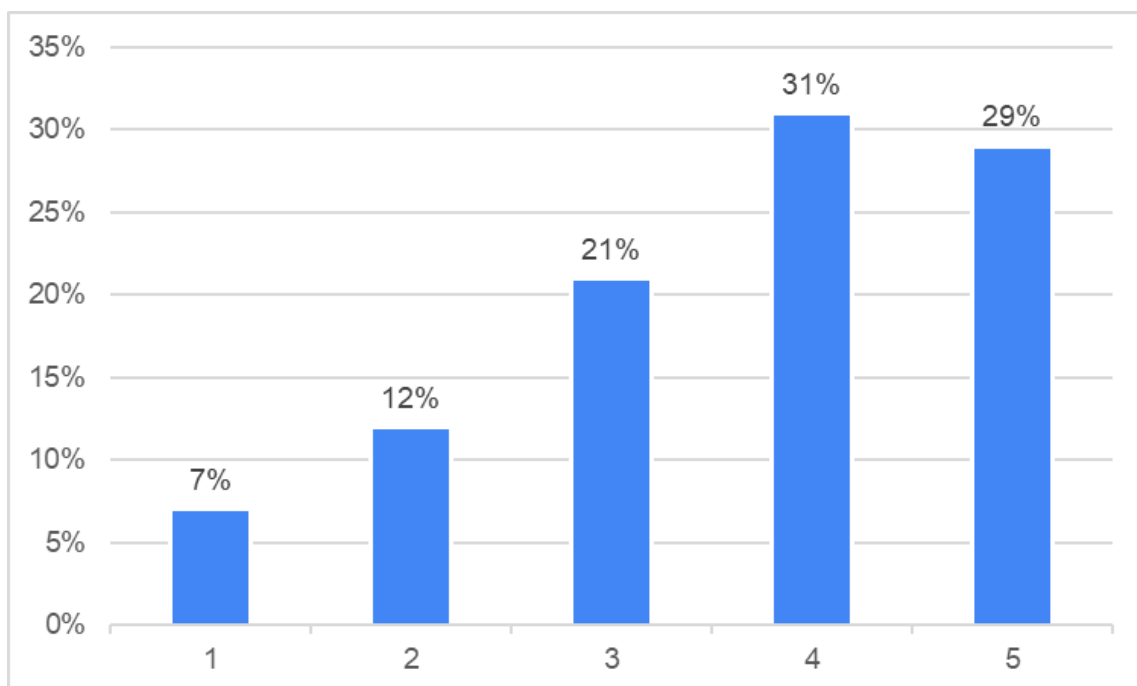
En la Figura 24 se muestran los resultados obtenidos a través de la encuesta realizada a los asociados de las ADI de Pérez Zeledón, calificaron de 1 a 5, donde 1 es muy mala y 5 es excelente, la accesibilidad que brinda las asociaciones en cuanto a la información de sus finanzas. Se observa que la gran mayoría de los afiliados responden con un 4 o 5, representando un total de 65% y un menor porcentaje califican de 1 o 2, siendo un total de 19%.

Lo anterior demuestra que para los encuestados el acceso que proporcionan las asociaciones de sus comunidades es excelente, lo cual indica que las organizaciones han implementado buenas prácticas de accesibilidad, ya sea publicando en sitios web, difusión en redes sociales, disponibilidad de utilizar distintos formatos (PDF, presentaciones, carteles...) entre otros.

Muchas de las asociaciones muestran un acceso fluido y eficaz de los informes financieros, lo que demuestra que la gran mayoría implementan buenas prácticas de transparencia y rendición de cuentas. Sin embargo, también se observa una pequeña brecha, en la cual se deben realizar mejoras significativas, esto es crucial para fortalecer la confianza, la participación informada y la transparencia ante sus *stakeholders*.

Figura 25

Claridad en los formatos de los informes.



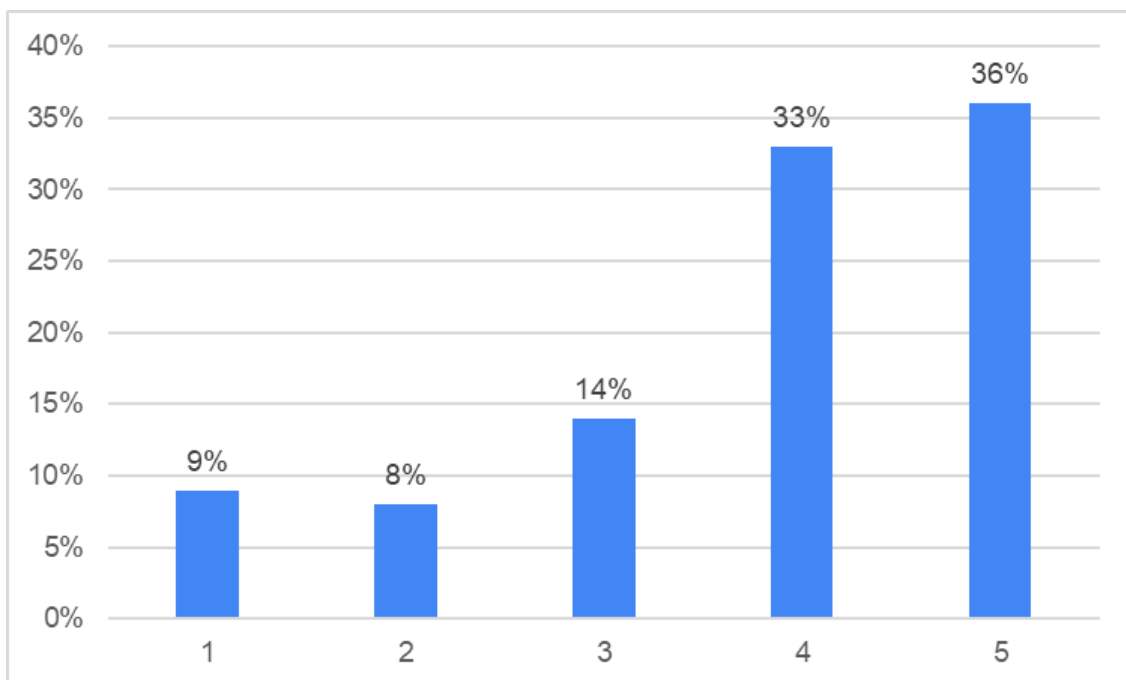
En la Figura 25 se preguntó a los encuestados qué tan claro es el formato de los informes que emiten sus ADI, evaluando de 1 a 5, siendo 1 muy malo y 5 excelente. Un porcentaje de un 60% calificaron con un 4 o un 5, resultando ser una tendencia bastante positiva. Con base en lo expuesto, los asociados señalan que la claridad de los formatos en los que se brinda la información financiera es la adecuada, lo que sugiere que las organizaciones utilizan herramientas oportunas para que la información llegue y sea entendida por sus

afiliados. Asimismo, se denota una puntuación baja de 1 o 2 de un 19%, manifestando la insatisfacción de algunos de los encuestados.

Algunos problemas que pueden conllevar a que la información sea confusa para algunas personas es que las asociaciones hablan en idiomas muy técnicos, no se realicen presentaciones con ilustraciones que permitan una mejor comprensión de lo que se desea informar o bien brinden documentos demasiados extensos. Aunque la gran mayoría de las asociaciones utilizan formatos claros y comprensibles para los *stakeholders*, existen algunos casos en los que es necesario fortalecer las habilidades de comunicación, con el fin de garantizar que toda la información financiera sea realmente útil y comprensible para todos los involucrados.

Figura 26

Frecuencia en la que se reciben informes.



Según lo expresado por los encuestados en cuanto a la frecuencia en la que se reciben informes es, de 1 a 5, donde 1 es muy malo y 5 es excelente, se muestra en la figura 26 que la

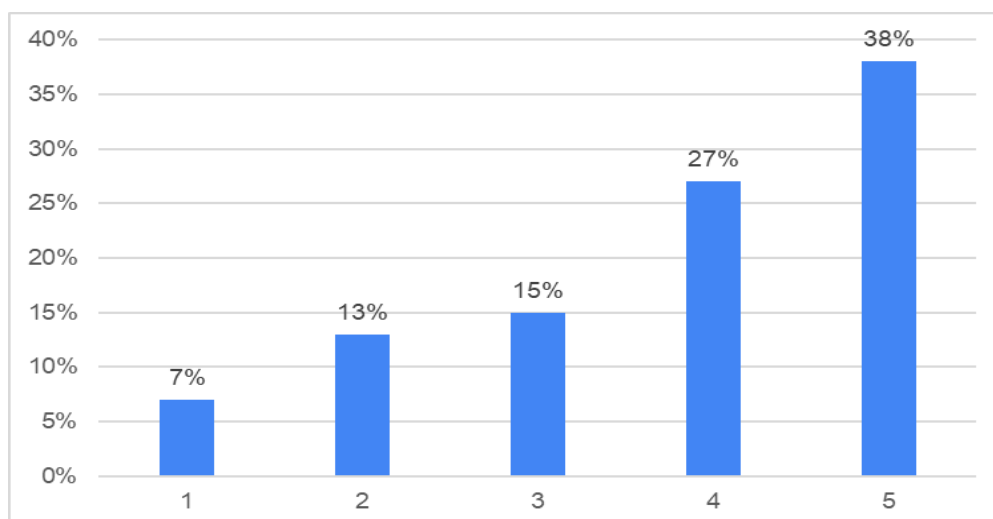
gran parte de ellos contestan con un 4 o un 5, representando un total de 69% y con un menor porcentaje contestan con un 1 o un 2, siendo un total de 17%.

Análisis comparativo transparencia y rendición de cuentas

Al comparar las diferencias en las prácticas de transparencia y rendición de cuentas de las asociaciones de desarrollo en relación con la regularidad con la que sus afiliados reciben información financiera, se observa que la mayoría de los encuestados percibe una frecuencia adecuada o excelente. Esto sugiere que, en muchos casos, la entrega de informes se realiza de forma periódica y constante, lo cual refleja una gestión eficiente por parte de las ADI. Sin embargo, también se identifican asociaciones cuyas prácticas presentan debilidades en este aspecto, ya que sus afiliados perciben una baja frecuencia en la presentación de informes, lo que evidencia deficiencias en los mecanismos de comunicación y rendición de cuentas. Es fundamental que las organizaciones comunales ejecuten mecanismos que ayuden a fortalecer la confianza y transparencia ante sus grupos de interés y que de la misma forma permite una gestión eficaz y efectiva.

Figura 27

Eficiencia de los canales utilizados para la divulgación de informes financieros.

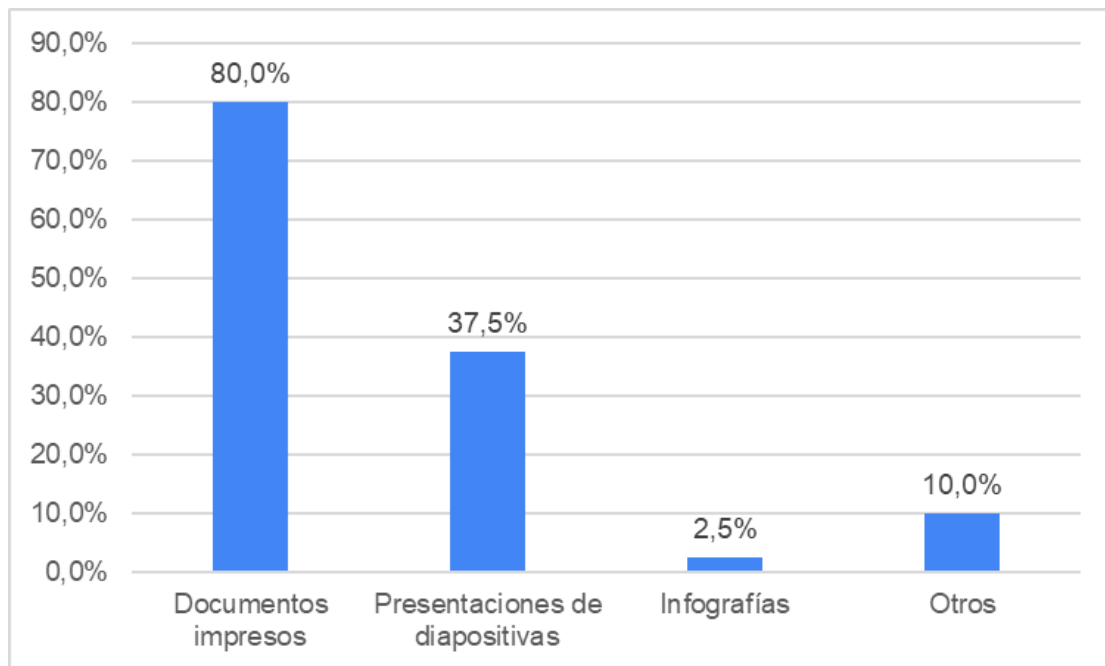


La Figura 27 muestra la percepción que tienen los encuestados sobre la utilidad que tienen los medios de comunicación empleados para información financiera por parte de las Asociaciones de Desarrollo Integral de Pérez Zeledón. En una escala de 1 a 5 donde 1 es muy malo y 5 es excelente, gran parte de ellos considera que la eficiencia de dichos medios es buena o excelentes, respondiendo con un 4 o un 5, dando como resultado un total de 65% del total de respuestas. Por otro lado, hay un 20% de los encuestados que tienen una percepción negativa (1 o 2), considerando poco útiles o ineficientes los mecanismos que usan las asociaciones para divulgar la información financiera.

Al comparar las diferencias en las prácticas de transparencia y rendición de cuentas de las asociaciones de desarrollo en relación con la eficiencia de los canales utilizados para la divulgación financiera, se concluye que la mayoría de las asociaciones están comprometidas en brindar a sus usuarios información clara, accesible y pertinente, por medio de canales adecuados y comprensibles (como boletines, asambleas y difusión por redes sociales) y con mayor periodicidad y formatos fáciles de entender. No obstante, una minoría considera que hay asociaciones que deben mejorar en la calidad o manera en la que comunican a sus afiliados, ya sea adaptando los formatos, ajustando la frecuencia, o fomentando una mayor comprensión.

Figura 28

Tipo de formato de los informes a los grupos de interés.



En la Figura 28 se muestran los resultados obtenidos a partir de la encuesta realizada a las ADI, en este caso se les preguntó cuáles tipos de formatos utilizan para presentar los informes financieros a sus afiliados, el 80% de ellos respondieron que lo hacen por medio de documentos impresos y un 37,5% en presentaciones de diapositivas. La mayoría de las asociaciones usan documentos impresos para transmitir lo que desean informar, es un método funcional y viable, no obstante, no se puede garantizar que la información sea accesible y clara para todos los interesados, en especial para aquellas personas adultas mayores que no tienen mucha destreza en temas financieros. Si bien los documentos impresos cumplen con una función formal y de registro, no siempre son los más eficaces para asegurar una rendición de cuentas clara y comprensible.

Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones

En el siguiente capítulo se desarrollan las conclusiones y recomendaciones, en base a los resultados obtenidos del trabajo de investigación.

Conclusiones

Las asociaciones de desarrollo han institucionalizado una serie de prácticas formales, como la presentación de informes económicos y estados financieros ante la asamblea general, la cual funciona como el principal espacio de control social. Sin embargo, esta arquitectura mínima es insuficiente, pues la rendición de cuentas se concentra en un único momento anual con un énfasis en la contabilidad, que resulta incomprensible para muchos sectores de la población. Además, el control de la gestión financiera, incluyendo las auditorías, funciona más de manera reactiva, principalmente ante denuncias, dejando vacíos de supervisión proactiva y desmejorando la percepción de control.

Existe una correlación directa y positiva entre la regularidad de la transparencia y la estabilidad de la confianza de los *stakeholders*. La confianza disminuye cuando la información es percibida como tardía, muy técnica o restringida a un solo canal. Por el contrario, la confianza se fortalece cuando la práctica es periódica, accesible y abierta al diálogo con espacios para preguntas y respuestas. La transparencia eficaz implica un proceso conversacional constante que legitima las decisiones y reduce la insatisfacción de la comunidad.

La expectativa central de los asociados supera la publicación de informes; el *stakeholder* espera información oportuna y comprensible que traduzca la contabilidad formal a lenguaje cotidiano, mediante el uso de formatos diversos (resúmenes ejecutivos, infografías o audios breves). La investigación revela que la accesibilidad no es solo una limitación tecnológica, sino un desafío cultural y formativo. Existe una brecha generacional y de alfabetización que obliga a las ADI a segmentar sus canales: mientras que los jóvenes demandan formatos ágiles e inmediatez digital, los adultos mayores o con menor nivel

educativo requieren apoyo presencial y material didáctico sencillo, haciendo insuficiente la publicación de documentos a plataformas digitales.

La comparación de prácticas entre las ADI sugiere que, obtienen mejores valoraciones en confianza aquellas que han superado el modelo de dependencia anual y han implementado un ciclo de comunicación que combina claridad (lenguaje sencillo), frecuencia (al menos trimestral) y accesibilidad (formatos físicos y digitales adaptados a la audiencia). Esta estrategia mitiga la sensación de que "se habla en difícil" y permite que la comunidad acceda a la información sin tener que estar físicamente presente en la asamblea, asegurando que la gestión financiera sea un tema de monitoreo continuo y no un evento puntual de supervisión reactiva.

Recomendaciones

Consolidar un estándar común de transparencia de forma creativa como un “Kit ADI transparente”, que incluya plantillas de informe financiero, con máximo cuatro páginas en lenguaje claro y con enfoque en el balance económico y social, entradas y gastos clave, un checklist de respaldos para facilitar la labor de tesorería y fiscalización (actas, facturas, contratos y liquidaciones) y una guía breve de publicación (donde y cada cuanto se divulga). Esta iniciativa no busca sumar burocracia, sino hacer más fácil hacer lo correcto: que cada tesorería disponga de un modelo estandarizado para el archivo digital y que la fiscalía se realice con criterios compartidos. Si cada ADI habla el mismo “idioma” documental, la comunidad gana en comparabilidad y confianza.

A este sistema conviene añadir la obligación de generar y publicar informes trimestrales (micro rendiciones), con versiones amigables: un resumen de máximo dos páginas, una infografía sencilla y un acta corta de preguntas/respuestas que demuestre la ejecución presupuestaria y los avances en proyectos. No sustituye, la rendición anual ni los períodos formales, pero acerca la información al día a día y evita que los temas se acumulen. Cuando la transparencia se vuelve una práctica constante, la asamblea deja de ser el único evento para socializar los números y las personas tienen mayor probabilidad de entender mejor los aspectos financieros.

Diseñar una promesa de comunicación simple que incluya un resumen ejecutivo cada trimestre (para quienes prefieren leer), una infografía con tres mensajes clave (para quienes son más visuales) y un audio breve por medio de la aplicación WhatsApp (para quienes prefieren escuchar) Estos tres formatos cubren distintos estilos de consumo de información y baja las barreras de comprensión. Complementa con un canal de consultas (buzón físico y formularios digital) con plazo de respuesta definido y un registro público de “preguntas frecuentes” que se actualice tras cada periodo.

Integrar una sección fija de “esto dijeron / esto se hizo” en cada informe trimestral, donde se resuman las solicitudes de las personas, las acciones acordadas en base a ello y los resultados obtenidos. Esta acción crea un ciclo de retroalimentación que cambia la relación entre los afiliados y las juntas directivas, muestra que las voces tienen acción y que la asociación tiene un auténtico interés en una escucha activa, así como en la participación ciudadana en la gestión.

Establecer la figura de auditoría social vecinal integrada por asociados no miembros de la junta directiva. Este comité, con una guía básica de revisión, validará la concordancia entre los informes y los respaldos seleccionados. El informe de esta auditoría social debe ser publicado en lenguaje claro.

Crear una ficha de trazabilidad para los proyectos o gastos significativos, que contenga al menos los datos del monto asignado, proveedor, avance y evidencia fotográfica (o digital). Esta visibilidad continua convierte a la comunidad en supervisora permanente del progreso de los proyectos y la gestión financiera.

Crear un registro único de compromisos con folio para registrar cada observación, acuerdo o consulta generada en asambleas o canales de contacto. Se debe asignar un responsable y un plazo de cumplimiento. El estado de cierre de cada folio debe reportarse en el siguiente informe trimestral, estableciendo una cadena de confianza, responsabilidad clara y verificable.

Diseñar talleres prácticos y obligatorios para la junta directiva y el personal administrativo, enfocados en el uso práctico del “Kit ADI Transparente” y en las técnicas de comunicación sencilla. Además, talleres presenciales para adultos mayores y personas con baja alfabetización digital; webinars y contenido interactivo para población joven y demás afiliados con capacidad para el uso de tecnología digital. Esta capacitación promueve que

tanto el personal directivo como los asociados posean las herramientas para la producción y consumo de información de manera efectiva.

Referencias Bibliográficas

- Acuña, J. (1999). Manual de fórmulas y tablas estadísticas. 2 edición. Editorial Tecnológico de Costa Rica. Cartago.
- Agencia Europea para las necesidades educativas especiales y la inclusión educativa. (2015). Cómo hacer que la información de la organización sea accesible para todos. https://www.ict4ial.eu/sites/default/files/Making%20your%20Organisations%20Information%20Accessible%20for%20All_ES.pdf
- Aguilera, R. (2018). La transparencia y la formación de ciudadanía en un gobierno local: Oportunidades y restricciones en Jalisco. *Estud. polít. (Méx.)*, vol. (43). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-16162018000100111
- Alejos, C. (2015). Transparencia: fuente de confianza en la empresa. <https://www.iese.edu/media/research/pdfs/ST-0378.pdf>
- Aleman, A & Jiménez, C. (2021). Guia consideraciones éticas de investigación social y de comunicación. https://cba.ucb.edu.bo/wp-content/uploads/2019/12/Guia-etica-investigacion-social-y-Comunicacion_Aleman-y-Jimenez.pdf
- Alzate Sanz, J. E., & Orozco Toro, J. A. (2018). *Stakeholders*, actores estratégicos en la construcción de marca. *Anagramas -Rumbos y sentidos de la comunicación-*, 16(32), 95-109. <https://doi.org/10.22395/angr.v16n32a6>
- Arias, J., Villasís, M & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2). <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>

Ariztia, T. (2017). La teoría de las prácticas sociales: particularidades, posibilidades y límites.

Cinta moebio, 59. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-554X2017000200221#:~:text=Las%20pr%C3%A1cticas%20pueden%20ser%20definidas,de%20sentido%20y%20recursos%20materiales

Arredondo, F., Garza, G. & Vásquez, J. (2014). Transparencia en las organizaciones, una aproximación desde la perspectiva de los colaboradores.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232014000400010

Baamonde Silva, X., García Mirón, S., y Martínez Rolán, X. (2017). Solidaridad y transparencia digital. Webs y redes sociales de las ONGS españolas de acción social.

El profesional de la información, (3), 438-446.

<https://doi.org/10.3145/epi.2017.may.10>

Batista Hernández, N. Escobar Jara, I. Pozo Ortega, F y Aysanoa Calixto. H. (2021).

Propuesta de metodología para el análisis de la transparencia. (2021). Neutrosophic Computing and Machine Learning. ISSN 2574-1101, 16, 65-

72. <https://fs.unm.edu/NCML2/index.php/112/article/view/150>

Becerra Peña, D. L., Gutiérrez Moreno, P., y León Cázares, F. (2019). La transparencia fiscal en los gobiernos subnacionales mexicanos: un análisis de sus determinantes. Revista

iberoamericana de estudios municipales, (20), 5-32. <http://dx.doi.org/10.4067/S0719-17902019000200005>

Bermúdez, A. (2023). Políticas Públicas y Rendición de Cuentas en el Ministerio Público: la Experiencia de Costa Rica. Reflexiones, vol. (102).

https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1659-28592023000200173

Bernal Torres, C. A. (2016). Metodología de la investigación (4° Ed.). Pearson.

<https://bibliotecadigital.utn.edu.ec/download/files/original/fb0b0cfee2ae990609933d17c6890848960051aa.pdf>

Bolaños Garita, R. (2022). Aproximaciones al comunismo costarricense y sus proyectos para el desarrollo socioeconómico. Reflexiones, vol. (101).

https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1659-28592022000100094

Cabrera, M. (2022). Cómo lograr una comunicación clara: intención, mensaje y estructura.

<https://fundaciongabo.org/es/noticias/articulo/como-lograr-una-comunicacion-clara-intencion-mensaje-y-estructura>

Cáceres Parreño, P. (2022). Mecanismos existentes de rendición de cuentas en las organizaciones sociales ecuatorianas Caso Confederación Ecuatoriana de Organizaciones de Sociedad Civil (CEOSC). [Maestría en Gerencia para el Desarrollo Mención en Gerencia Social, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio UASB. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8545/1/T3731-MGD-Caceres-Mecanismos.pdf>

Cárdenas, J. (2018). Investigación cuantitativa. DOI: 10.17169/refubium-216

Crespo, J. A. (2015). Fundamentos Políticos de la Rendición de Cuentas.

<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/2249>

Castiblanco, R & León, O. (s.f.). Fundamento Conceptual Accesibilidad.

https://die.udistrital.edu.co/sites/default/files/doctorado_ud/produccion/fundamento_conceptual_accesibilidad.pdf

Consejo Nacional Electoral y Instituto de la Democracia. (2016). La Rendición de Cuentas como mecanismo de transparencia para fortalecer la participación ciudadana. (Serie Gaceta de Análisis Político Electoral). <https://institutodemocracia.gob.ec/wp-content/uploads/2019/11/Serie-Gaceta-No.-12-Abril-2016.pdf>

Contreras Díaz, S. (2021). Expectativas y percepciones de la calidad de atención en puérperas inmediatas atendidas en el Hospital General de Jaén, 2019 [Tesis de licenciatura, Universidad Alas Peruanas]. Repositorio UAP.

https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/10021/Tesis_expectativas_percepciones_calidad_atenci%3%b3n%20en%20pu%3%a9rperas%20inmediatas%20atendidas_hospital%20general%20Ja%3%a9n.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Decreto Ejecutivo N° 38994-MP-PLAN-MICITT. (2015). Fomento del Gobierno Abierto en la Administración Pública y Creación de la Comisión Nacional para un Gobierno Abierto.

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=79442&nValor3=100459&strTipM=TC

Delgado, A. (2016). Redacción científica: precisión, claridad y brevedad.

<https://www.grupocomunicar.com/wp/escuela-de-autores/redaccion-cientifica-precision-claridad-y-brevedad/>

Díaz Bravo, A.C. (2016). La práctica de la rendición de cuentas y del principio de transparencia en la Contraloría General de la República de Colombia para el

mejoramiento de su gestión institucional.

[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/931C734724DA2158052580DC0074EDB5/\\$FILE/diazbrav.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/931C734724DA2158052580DC0074EDB5/$FILE/diazbrav.pdf)

Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad (DINADECO). (2021). CALIFICACIÓN DE IDONEIDAD 2021. <http://www.dinadeco.go.cr/doc/071021b.pdf>

Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad (DINADECO). (s.f.). ¿Qué es la Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad (Dinadeco)? <http://www.dinadeco.go.cr/pf.html#:~:text=1.,en%20materia%20de%20desarrollo%20comunal>

Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad (DINADECO). (2020). Organizaciones comunales de Pérez Zeledón generan desarrollo con la consecución de obras. <http://www.dinadeco.go.cr/doc/COMUNICADOS2020/54.%20Organizaciones%20comunales%20de%20P%C3%A9rez%20Zeled%C3%B3n%20generan%20desarrollo%20con%20la%20consecuci%C3%B3n%20de%20obras.pdf>

Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad (DINADECO). (s.f). REGLAMENTO A LA LEY 3859. <http://www.dinadeco.go.cr/sitio/ms/3%20Tem%C3%A1tica/3.2%20Integrate/3.2.1%20normativa/3.2.4%20Reglamento%20a%20la%20ley%203859%20Sobre%20Desarrollo%20de%20la%20comunidad/REGLAMENTO%20A%20LA%20LEY%203859.pdf>

Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad. (s.f.). ¿Qué es una asociación de desarrollo de la comunidad?. <http://www.dinadeco.go.cr/pf.html>

Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad. (s.f.). Historia Institucional.

<http://www.dinadeco.go.cr/sitio/ms/1%20Quienes%20Somos/1.1%20Planificaci%C3%B3n%20Estrat%C3%A9gica%20Institucional/1.1.1%20Documentos%20relacionados%20con%20el%20movimiento%20comunal/1.1.1.1%20Historia%20institucional/Historia.pdf>

Domínguez, M.S., Acuña Sossa, M., & Sanjur, I. (2022). Webinar "Buenas prácticas de Internacionalización del currículum en Centroamérica. <https://utp.ac.pa/webinar-buenas-practicas-de-internacionalizacion-del-curriculum-en-centroamerica#:~:text=El%20concepto%20de%20%20E2%80%9Cbuenas%20pr%C3%A1cticas,arrojado%20resultados%20positivos%2C%20demostrando%20su>

Esteban Nieto, N. (2018). Tipos de investigación.

<https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>

Freeman, E. (1984). Strategic management: a stakeholder approach. Boston: Pitman. ISBN: 0273019139

Galán Martínez, R.E. (2015). El control ciudadano de los representantes y la rendición de cuentas. *Revista de Derecho*, (43), 293-321. <https://doi.org/10.14482/dere.43.6149>

Gomes Bastos, R.V. (2023). Transparencia y rendición de cuentas en el tercer sector: Un análisis comparado de Brasil y España. [Doctorado en Contabilidad y Finanzas, Universidad de Zaragoza]. Repositorio de la Universidad de Zaragoza.

<https://zaguan.unizar.es/record/129435/files/TESIS-2023-226.pdf>

Gomez, L y Morales, B. (2018). Percepciones y actitudes de *stakeholders* hacia prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en Puerto Rico. <https://fae.uprrp.edu/quest/wp-content/uploads/sites/15/2018/09/081202.pdf>

González Porras, Z. (2017). Análisis de los elementos básicos que deben cumplir las municipalidades de Costa Rica para los procesos de rendición de cuentas. [Licenciatura en administración pública, Universidad de Costa Rica]. Repositorio UCR. <https://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr/server/api/core/bitstreams/4c040f54-c1df-46df-a01f-9687d59f56a4/conten>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación (6° Ed.). McGraw Hill Interamericana. https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw Hill Interamericana. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/64591365/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n._Rutas_cuantitativa__cualitativa_y_mixta-libre.pdf?1601784484=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMETODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_LAS_RUTA.pdf&Expires=1730068898&Signature=POI7lPMhDZcan8t35~Lx~YsMMGCIT1I51DKgPjY3sj6M09O7G7FyRTiwTS6-IUcPiRyoaZGqxAFD1Kcqd~Kr3fEPtjJcqh-rL2noVlbGYnnRJlsm9e04itdIeZoBUiQx-Zytw1kf41SGBQKPkMkRIRGj4Tx-XedJiSkRoCZSoFAQG1BaEdizqszwbQorx9KcVmBm~ifeCeKHxDWGU6inSNCPebB9YFQuZGrXIwYW3ZtQpiiPbrFfEPxRrBM0EFSDmEaqorbQOis5~HOXsicNq31ViPXepgvVfvBe0Q5jyh1d1WQcH6SYIKvbefsJmP4IMwERB8Y02w1uIoBEEtV6Q__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

Herrera, W. & Mahecha, I. (2018). Transparencia, razón pública y rendición de cuentas en las empresas. *Veritas*, vol. (41). https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-92732018000300039&script=sci_arttext

Instituto de Desarrollo Rural (2023). Plan de desarrollo rural territorial Pérez Zeledón 2023-2028. <https://www.inder.go.cr/perez-zeledon/Plan-de-Desarrollo-Rural-Territorial-Perez-Zeledon-2023-2028.pdf>

Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2022). Guía para la elaboración de calendarios de divulgación de las estadísticas oficiales. <https://admin.sen.inec.cr/sites/default/files/2022-09/mewebnormativagecde2022-01.pdf>

López Abarca, S; Rodríguez Coronado, M y Ureña Obregón, K. (2015). Gestión de los Recursos en las Organizaciones No Lucrativas Costarricenses. [Licenciatura en Banca y Finanzas, Tecnológico de Costa Rica]. Repositorio TEC. https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/6660/gestion_recursos_organizaciones_no_lucrativas_costarricenses.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Martín Pérez, V., y Martín Cruz, N. (2017). La web como mecanismo de transparencia de las ONG. Más allá de la certificación. *Revista Española del Tercer Sector*, (37), 159-190. <https://www.plataformatercersector.es/sites/default/files/N37%20RETS.pdf>

Martínez, E. (2020). Estadística: (ed.). Universidad Abierta para Adultos (UAPA). <https://elibro.una.elogim.com/es/lc/unacr/titulos/175596>

Martínez, E, Alcover, C & Uribe, J. (2022). Hacia un modelo de relaciones de intercambio psicosocial en las organizaciones: evaluación de la dinámica entre contrato psicológico, percepción de apoyo-traición organizacional, burnout e intención de renuncia. *Contad. Adm*, vol. (67).

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422022000200007

Marulanda, N & Rojas, M. (2019). Ética en Instituciones de Educación Superior para la Construcción de Relaciones de Confianza con Grupos de Interés (*Stakeholders*). *Información tecnológica*, vol.(30). https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642019000300269&script=sci_arttext&tlng=pt

Medina, M., Rojas, R., & Bustamante, W. (2023). Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <http://coralito.umar.mx:8383/jspui/handle/123456789/1539>

Ministerio de Gobernación y Policía, (s.f). Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad.

https://www.mgp.go.cr/index.php?option=com_sppagebuilder&view=page&id=29&Itemid=156

Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. (2014). Región Brunca Plan de Desarrollo 2030. <https://sia.eurosocial-ii.eu/files/docs/1400674027-Region%20Brunca.pdf>

Montaña, V & Ferrada, L. (2021). Alfabetización financiera: Un Desafío Pendiente en la Educación Técnica Superior.

<https://www.redalyc.org/journal/2431/243169780009/html/>

- Moya, E. y Moya, J. (2018). Prosumo, swarming y transmedia. Hacia un nuevo concepto de stakeholder, *Icono* 14, 16 (2), 25-50. <https://doi.org/10.1590/0034-761220190327x>
- Organización de los Estados Americanos (OEA). (s.f). Manual para la rendición de cuentas del Órgano Ejecutivo. https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_slv_manual.pdf
- Otero Ortega, A. (2018). Enfoques De Investigación.
https://www.researchgate.net/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION#pf15
- Pachimata, D & Cicua, N. (2016). Poder e influencia en el liderazgo transformacional.
<https://repository.urosario.edu.co/server/api/core/bitstreams/1111fb72-4eb1-4519-a20d-ddde7bf342bd/content>
- Pajuelo Rosales, M.F. (2018). Estudio de las buenas prácticas de promoción del Código de Ética, de Transparencia y Gestión de Intereses en la Función Pública en la Mancomunidad Municipal de Lima Norte. [Maestro en Gestión Pública, Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/16165>
- Peña, A.J. (2020). Rendición de cuentas: Un instrumento protector de los derechos humanos.
https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/68328623/Rendicion_de_cuentas_un_instrumento_protector_de_los_derechos_humanos_Angello_J_Pena_B-libre.pdf?1627349168=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DRendicion_de_cuentas_un_instrumento_prot.pdf&Expires=1728432452&Signature=aelQc3ues6nBY2Gw-8rPZdU61eAQIWK8~ImWreJCHlvxjGd1BU2k8Dcgh2-O7d~vsXxXaHbh-wZPkz7GOzK83KddE4-OiTWMq57YeK0~OhrBz1rTi1ORzGqdgDPS7tcRovfe71k3wXPNU69N3H~3bRKQ

K6gDBvBcpVaf24HPF7U6VHtbEa576ArDmKb41w72vCHX6mAj~jmtBIIQXSabJr
 9ijJjRKsY5xUucEGPTPFnQl4XS15xubyMD-
 c2Pno82aZd5lfSOIQIA6tTkMU5r2eSxEijUIXp2hyoZNMX-
 3PEO4D6cMPUCBHc6MDAjVdn~~E58bAEbduWI7wvcDegmvw__&Key-Pair-
 Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

Pérez, A. (2022). *Stakeholders*, ejemplos para entender el concepto. OBS Business School.

<https://www.obsbusiness.school/blog/stakeholders-ejemplos-para-entender-el-concepto>

Pino, G, Aguilar, I & Ayala, E. (2018). El papel de la confianza en proyectos de innovación colaborativa. Propuesta teórico-metodológica. *Econ. soc. territ*, vol. (18).

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-84212018000300629

Poder Judicial de Costa Rica. (2020). Transparencia y rendición de cuentas.

https://guiaparticipemos.poder-judicial.go.cr/images/2020/08/17/Doc_rendicion.pdf

Promotora de Comercio Exterior (PROCOMER). (s.f). Guía de gobernanza corporativa en Costa Rica. https://www.procomer.com/wp-content/uploads/Libr.-Gobernanza-corporativa-PYMES_.pdf

Puddephatt, A. (2021). Dejar entrar el sol: transparencia y responsabilidad en la era digital.

París: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO]. https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000377231_spa

Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación.

<https://cienciamerica.edu.ec/index.php/uti/article/view/336/621>

Real Academia Española. (s.f). Influencia. <https://dle.rae.es/influencia>

Real Academia Española. (s.f). Practicar. <https://www.rae.es/diccionario-estudiante/practicar>

Real Academia Española. (s.f). Expectativa. <https://www.rae.es/diccionario-estudiante/expectativ>

Reyes, L & Carmona, F. (2020). Investigación Documental.

<https://bonga.unisimon.edu.co/server/api/core/bitstreams/2af35a4b-2abf-4f78-a550-0a4e4764e674/content>

Reyes Ruiz, L., & Carmona Alvarado, F. A. (2020). La investigación documental para la comprensión ontológica del objeto de estudio.

<https://hdl.handle.net/20.500.12442/6630>

Ríos Hilario, A., y De-Sousa Guerreiro, J. (2015). *Stakeholders* o cómo aplicar la teoría de los grupos de interés en las bibliotecas públicas. El profesional de la información, vol.24(1), 71-76. <http://dx.doi.org/10.3145/epi.2015.ene.091>

Rodrigues, N. (2024). *Stakeholders*: qué son y cuál es su impacto en las empresas.

<https://blog.hubspot.es/sales/que-es-stakeholder#segmentacion>

Rodríguez, A & Sandoval, L. (2022). El valor de la confianza en la escuela.

<https://revistas.uvigo.es/index.php/reined/article/view/3966/3304>

Rodríguez Sancho, J. (2020). La organización comunal en el distrito de Zaragoza

en Palmares. El surgimiento de la Asociación de Desarrollo Integral en la década de 1970. Ciencias Sociales, vol.(169), 91-103.

[https://revistacienciassociales.ucr.ac.cr/html/05-RODRIGUEZ169/05-](https://revistacienciassociales.ucr.ac.cr/html/05-RODRIGUEZ169/05-RODRIGUEZ169.html)

[RODRIGUEZ169.html](https://revistacienciassociales.ucr.ac.cr/html/05-RODRIGUEZ169/05-RODRIGUEZ169.html)

- Rosillo Valdiviezo, J. M. (2022). Percepción de los *stakeholders* externos sobre la responsabilidad social de Savia Perú, Negritos, Talara, 2021. [Maestría en Responsabilidad Social, Relaciones Comunitarias y Gestión de Conflictos. Repositorio Universidad Nacional Del Centro Del Perú.
https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/11486/T010_02766288_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sáenz Bonilla, J. (2019). Rendición de cuentas para autoridades municipales y las personas municipales. <https://academiamunicipal.uned.ac.cr/wp-content/uploads/2019/05/Recurso-educativo-Rendici%C3%B3n-de-Cuentas.pdf>
- Salazar, J. (2020). Análisis de la gestión administrativa financiera en la empresa IT-Service ubicada en Puerto Viejo de Sarapiquí, Heredia, Costa Rica, durante los periodos 2016, 2017, 2018 y 2019 y el mejoramiento de su gestión empresarial.
<https://repositorio.una.ac.cr/server/api/core/bitstreams/f8887a69-48a2-4c77-8ddf-d095fa80c408/content>
- Sistema Costarricense de Información Jurídica. (s.f.). Reglamento a la Ley N° 3859 "Ley sobre Desarrollo de la Comunidad".
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=29037&nValor3=30712&strTipM=TC#:~:text=%2D%20Las%20asociaciones%20para%20el%20desarrollo,de%20planes%20necesarios%20para%20desarrollar
- Sistema Costarricense de Información Jurídica. (s.f.). Transparencia y Acceso a la Información Pública.
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=84166&nValor3=108486&strTipM=TC#u

Sistema Nacional de Áreas de Conservación de Costa Rica (SINAC). (s.f). Transparencia.

<https://www.sinac.go.cr/ES/transprncia/Paginas/default.aspx>

Torres, M., Salazar, F. G., & Paz, K. (2019). Métodos de recolección de datos para una

investigación. <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/2817>

Tribunal Supremo de Elecciones de Costa Rica. (2024). Alcaldía Pérez Zeledón

2024-2028. Programa de Gobierno trabajo en comunidad.

https://tse.go.cr/partidos/programasPoliticos/2024/73_15_603180857.pdf

Universidad de la Punta. (s.f). Frecuencia de la Información.

http://contenidosdigitales.ulp.edu.ar/exe/sistemadeinfo/frecuencia_de_la_informacin.html

Universidad Estatal a Distancia. (2019). Rendición de cuentas.

https://academiamunicipal.uned.ac.cr/wp-content/uploads/2019/05/01_03_rendic_cuentas.pdf

Vargas Celis, I., Soto Guerrero, S., Hernández Leal, M. J., & Campos Romero, S. (2020). La

confianza en la relación profesional de la salud y paciente. *Revista Cubana de Salud*

Pública, 46(3), e1575. [https://www.scielosp.org/pdf/rcsp/v46n3/1561-3127-rcsp-46-](https://www.scielosp.org/pdf/rcsp/v46n3/1561-3127-rcsp-46-03-e1575.pdf)

[03-e1575.pdf](https://www.scielosp.org/pdf/rcsp/v46n3/1561-3127-rcsp-46-03-e1575.pdf)

Vázquez, M, Inostroza, R & Acosta, H. (2021). Liderazgo transformacional: su impacto en la

confianza organizacional, work engagement y desempeño laboral en trabajadores

millennials en Chile. *Suma Psicol*, vol. (30).

[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0719-](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0719-05812021000100001#:~:text=La%20confianza%20en%20la%20organizaci%C3%B3)

[05812021000100001#:~:text=La%20confianza%20en%20la%20organizaci%C3%B3](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0719-05812021000100001#:~:text=La%20confianza%20en%20la%20organizaci%C3%B3)

n%20se%20origina%20por%20las%20actitudes,%2C%20%26%20Urteaga%2C%202016

Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000400014

Villanueva Lomelí, D. (2016). Rendición de cuentas y gobiernos locales: retos y perspectivas. *El Cotidiano*, (198), 31-38. <https://www.redalyc.org/pdf/325/32546809005.pdf>

Weber, M. (2007). El político y el científico. Repositorio Institucional UACM. <https://www.repositorioinstitucionaluacm.mx/jspui/bitstream/123456789/2429/1/El%20pol%C3%ADtico%20y%20el%20cient%C3%ADfico.pdf>

Zárraga Cano, L., Molina Morejón, V., & Corona Sandoval, E. (2018). La satisfacción de la cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 7(18), 46-65. <https://recai.uaemex.mx/article/view/9268>

Apéndices

Apéndice A: Entrevista DINADECO

ENTREVISTA A DINADECO	
<p>Buenos días/buenas tardes, somos estudiantes de la Universidad Nacional del Campus Pérez Zeledón (UNA), como requisito para optar por el grado de Licenciatura en Administración con Énfasis en Gestión Financiera, estamos realizando la presente entrevista como parte de nuestra investigación, la cual pretende recopilar información sobre el efecto de la transparencia financiera y la rendición de cuentas en la confianza de los <i>stakeholders</i> en las asociaciones de desarrollo Integral de Pérez Zeledón. Por lo que le agradecemos y le solicitamos muy respetuosamente responder las siguientes preguntas. La información obtenida es absolutamente confidencial y será utilizada meramente para fines académicos. Gracias por su valiosa colaboración.</p>	
DATOS DEL ENTREVISTADO	
Nombre de la persona entrevistada	Cargo que desempeña en DINADECO
DATOS DEL ENTREVISTADOR	
Nombre del entrevistador	
Fecha	Hora de inicio
<p>1. ¿Cuál es su opinión respecto a la importancia de la transparencia financiera y rendición de cuentas en las Asociaciones de Desarrollo?</p> <p>2. ¿Cuáles prácticas implementan las asociaciones de desarrollo para garantizar la transparencia financiera? (Publicación periódica de informes financieros, reuniones informativas, acceso público a documentos financieros, etc.)</p> <p>3. ¿Qué tipo de documentación financiera deben presentar las asociaciones de desarrollo a sus asociados y con qué frecuencia deben presentarla?</p>	

4. ¿La entidad realiza actividades de supervisión financiera, como por ejemplo auditorías, a las Asociaciones de Desarrollo? Si su respuesta es sí, ¿cuál es el objetivo y con qué frecuencia?

5. ¿Los resultados de las supervisiones realizadas son comunicados a los miembros de las juntas directivas de las ADI y a los afiliados?

6. ¿La entidad tiene políticas establecidas para la gestión de fondos que realizan las ADI? Si es así, ¿podría describirlas?

7. ¿Qué mecanismos utilizan las ADI para garantizar la rendición de cuentas a las partes interesadas?

8. ¿La entidad recibe quejas, denuncias o sugerencias de los asociados relacionadas con la gestión financiera, en cuanto a la gestión financiera de las ADI? si es así, ¿cómo las manejan?

9. ¿Qué papel juega DINADECO en la supervisión de la gestión financiera de las Asociaciones?

10. ¿Qué desafíos enfrentan las Asociaciones en cuanto a la transparencia financiera y la rendición de cuentas?

11. ¿Qué prácticas exitosas deberían implementar las ADI que podrían servir de ejemplo para una gestión óptima?

12. ¿Hay algo más que le gustaría agregar sobre este tema?

¡LE AGRADECEMOS SU COLABORACIÓN!

Apéndice B: Cuestionario miembros de la asociación

Encuesta asociaciones de desarrollo integral

Buenos días/buenas tardes, somos estudiantes de la Universidad Nacional del Campus Pérez Zeledón (UNA), como requisito para optar por el grado de Licenciatura en Administración con Énfasis en Gestión Financiera, estamos realizando la presente encuesta como parte de nuestra investigación, la cual pretende recopilar información sobre el efecto de la transparencia financiera y la rendición de cuentas en la confianza de los *stakeholders* en las asociaciones de desarrollo integral de Pérez Zeledón. Por lo que le solicitamos muy respetuosamente responder las siguientes preguntas. La información obtenida es absolutamente confidencial y será utilizada meramente para fines académicos. Muchas gracias por su valiosa colaboración.

Nombre de la Asociación: _____

SECCIÓN 1: PRÁCTICAS

1.1 De las siguientes políticas, seleccione las que aplican la asociación actualmente

- Normativas de la Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad (DINADECO)
- Ley de Control Interno (Ley No. 8292)
- Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito (Ley No. 8422)
- Normas de Contratación y Compras (SICOP)

- Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas (Ley No. 9635)
- Políticas propias aprobadas por la Junta Directiva o la Asamblea General

SECCIÓN 2: TRANSPARENCIA

2.1 Cada cuanto tiempo se realizan auditorías internas en la asociación?

- Mensual
- Trimestral
- Semestral
- Anual

2.2 Seleccione cuáles canales de comunicación con los asociados utilizan para brindar información

- Redes sociales (WhatsApp, Facebook, Instagram, etc)
- Volantes
- Asambleas
- Correo electrónico

2.3 ¿Con qué frecuencia presentan informes financieros a los asociados?

- Mensual
- Trimestral
- Semestral
- Anual

SECCIÓN 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

3.1 ¿Cuál es el medio que utiliza la asociación para hacer partícipe a los asociados en la toma de decisiones?

- Reuniones ordinarias de la junta directiva
- Reuniones extraordinarias de la junta directiva
- Asambleas ordinarias
- Asambleas extraordinarias

3.2 ¿Cuáles canales de comunicación posee la asociación para recibir retroalimentación por parte de los asociados?

- Formulario en línea
- Buzón de sugerencias
- Redes sociales (WhatsApp, Facebook, Instagram, etc)
- Comunicación personal con algún miembro de la asociación

SECCIÓN 4: EXPECTATIVAS

4.1 ¿Qué nivel de importancia asigna la asociación a cumplir con las expectativas de sus asociados en cuanto a transparencia y rendición de cuentas?

- Muy importante
- Importante
- Neutral
- Poco importante
- Nada importante

SECCIÓN 5: INFLUENCIA

5.1 En una escala del 1 al 5, donde 1 es "Nada" y 5 es "Mucho", ¿cuánto considera la asociación que la transparencia y la rendición de cuentas contribuyen a fortalecer la confianza de los asociados en su gestión?

Nada				Mucho
------	--	--	--	-------

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

SECCIÓN 6: CONFIANZA

6.1 En el periodo del 2020 al 2024 considera que la participación de los interesados ha:

- Aumentado significativamente
- Aumentado
- Sin cambios
- Disminuido
- Disminuido significativamente

6.2 ¿Qué tanto influyen las prácticas de transparencia financiera y rendición de cuentas implementadas por la Asociación en su nivel de confianza hacia la organización?

- Mucho
- Bastante
- Moderado
- Poco
- Nada

SECCIÓN 7: CLARIDAD DE INFORMACIÓN

7.1 ¿Cómo se presentan los informes a los afiliados?

- Documentos impresos
- Presentaciones de diapositivas
- Infografías
- Otras: _____

Apéndice C: Cuestionario asociados

Buenos días/buenas tardes, somos estudiantes de la Universidad Nacional del Campus Pérez Zeledón (UNA), como requisito para optar por el grado de Licenciatura en Administración con Énfasis en Gestión Financiera, estamos realizando la presente encuesta como parte de nuestra investigación, la cual pretende recopilar información sobre el efecto de la transparencia financiera y la rendición de cuentas en la confianza de los *stakeholders* en las asociaciones de desarrollo Integral de Pérez Zeledón. Por lo que le agradecemos y le solicitamos muy respetuosamente responder las siguientes preguntas. La información obtenida es absolutamente confidencial y será utilizada meramente para fines académicos.

SECCIÓN 1: EXPECTATIVAS

1.1 En una escala de 1 a 5 donde 1 es "Bajo" y 5 es "Alto", ¿Cuál es su nivel de conocimiento sobre la gestión financiera de la asociación?

Bajo				Alto
1	2	3	4	5

1.2 En una escala de 1 a 5 donde 1 es "Nada satisfecho" y 5 es "Muy satisfecho", ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la gestión actual de la asociación?

Nada Satisfecho				Muy Satisfecho
1	2	3	4	5

1.3 Desde su perspectiva, ¿Qué tan íntegra y responsable es la gestión de la asociación?

Bajo				Alto
1	2	3	4	5

SECCIÓN 2: CONFIANZA EN LA ASOCIACIÓN

2.1 En una escala del 1 al 5, donde 1 significa 'Muy malo' y 5 significa 'Excelente'. ¿Qué tan confiable considera a la Asociación de desarrollo en términos de transparencia y rendición de cuentas?

5: Excelente

4: Bueno

3: Regular

2: Malo

1: Muy malo

2.2 En una escala del 1 al 5, donde 1 es "Muy malo" y 5 es "Excelente", ¿cómo calificaría la transparencia de la Asociación en el manejo de sus recursos?

5: Excelente

4: Bueno

3: Regular

2: Malo

1: Muy malo

2.3 En una escala del 1 al 5, donde 1 significa 'Muy malo' y 5 significa 'Excelente'.

¿Considera que las prácticas de rendición de cuentas de la Asociación han aumentado tu confianza en ella en los últimos años (2020-2024)?

5: Excelente

4: Bueno

3: Regular

2: Malo

1: Muy malo

2.4 En una escala del 1 al 5, donde 1 significa 'Muy malo' y 5 significa 'Excelente'. ¿Cree que ha habido cambios positivos en la manera en que la Asociación informa sobre sus finanzas en los últimos años?

5: Excelente

4: Bueno

3: Regular

2: Malo

1: Muy malo

SECCIÓN 3: PRÁCTICAS DE TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

3.1 En una escala del 1 al 5, donde 1 significa 'Muy malo' y 5 significa 'Excelente'. ¿Qué tan efectivas consideras que son las prácticas de la Asociación para informar sobre su uso de los recursos?

5: Excelente

4: Bueno

3: Regular

2: Malo

1: Muy malo

3.2 En una escala del 1 al 5, donde 1 significa 'Muy malo' y 5 significa 'Excelente'. ¿Qué tan adecuado es el detalle de la información que presenta la Asociación sobre sus finanzas?

5: Excelente

4: Bueno

3: Regular

2: Malo

1: Muy malo

3.3 En una escala del 1 al 5, donde 1 significa 'Muy malo' y 5 significa 'Excelente'. Según su apreciación la frecuencia en que la asociación presenta los informes es:

5: Excelente

4: Bueno

3: Regular

2: Malo

1: Muy malo

3.4 En una escala del 1 al 5, donde 1 significa 'Muy malo' y 5 significa 'Excelente'. ¿Qué tan accesible considera la información financiera que brinda la Asociación (por ejemplo, a través de medios digitales, impresos, etc.)?

5: Excelente

4: Bueno

3: Regular

2: Malo

1: Muy malo

SECCIÓN 4: CLARIDAD, FRECUENCIA Y ACCESIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN

4.1 En una escala del 1 al 5, donde 1 significa 'Muy malo' y 5 significa 'Excelente'. ¿Qué tan claro es el formato de los informes financieros que emite la Asociación?

5: Excelente

4: Bueno

3: Regular

2: Malo

1: Muy malo

4.2 En una escala del 1 al 5, donde 1 significa 'Muy malo' y 5 significa 'Excelente'. Desde su perspectiva la frecuencia con la que recibe informes financieros es;

5: Excelente

4: Bueno

3: Regular

2: Malo

1: Muy malo

4.3 En una escala del 1 al 5, donde 1 significa 'Muy malo' y 5 significa 'Excelente'. ¿Qué tan útiles te parecen los medios (informes, reuniones, boletines, etc.) que usa la Asociación para comunicar su información financiera?

5: Excelente

4: Bueno

3: Regular

2: Malo

1: Muy malo

SECCIÓN 5 IMPACTO EN LA PARTICIPACIÓN

5.1 En una escala del 1 al 5, donde 1 significa 'Muy malo' y 5 significa 'Excelente'. ¿Qué tan bien considera que la transparencia y rendición de cuentas de la Asociación han influido en tu nivel de participación en las actividades propuestas por estos?

5: Excelente

4: Bueno

3: Regular

2: Malo

1: Muy malo

5.2 En una escala del 1 al 5, donde 1 significa 'Muy malo' y 5 significa 'Excelente'. ¿Qué tan bien considera que la Asociación genera confianza en los distintos grupos (como miembros, donantes, comunidad)?

5: Excelente

4: Bueno

3: Regular

2: Malo

1: Muy malo

5.3 En una escala del 1 al 5, donde 1 significa 'Muy malo' y 5 significa 'Excelente'. ¿Qué tan bien considera que la Asociación satisface las expectativas de transparencia y rendición de cuentas de los diferentes grupos (como miembros, donantes, comunidad)?

5: Excelente

4: Bueno

3: Regular

2: Malo

1: Muy malo