

**UNIVERSIDAD NACIONAL
SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSGRADO
MAESTRÍA EN DESARROLLO COMUNITARIO SUSTENTABLE**

**ANÁLISIS DE LOS REQUERIMIENTOS DE CAPACITACIÓN EN EL
EJE DE INNOVACIÓN SOCIAL DIGITAL: EXPERIENCIAS DE LA
DIRIGENCIA COMUNAL Y SECTOR EMPRENDEDOR DEL
CANTÓN DE SAN RAFAEL, HEREDIA, COSTA RICA.
PERIODO 2023-2024**

SONIA CERVANTES UMAÑA

**Trabajo final de graduación sometido al conocimiento del
Comité de Gestión Académica de la Maestría en Desarrollo Comunitario
Sustentable, para optar por el posgrado de Maestría en Desarrollo Comunitario
Sustentable**

Heredia, Costa Rica, agosto 2024

-Hoja de aprobación del trabajo final de graduación

El presente trabajo final de graduación fue aceptado por el Comité de Gestión Académica de la Maestría en Desarrollo Comunitario Sustentable de la Escuela de Ciencias Agrarias de la Facultad de Ciencias de la Tierra y el Mar de la Universidad Nacional, Costa Rica, como requisito formal para optar por el grado de Maestría en Desarrollo Comunitario Sustentable.

MIEMBROS DEL TRIBUNAL EXAMINADOR

MAP. Warner Mena Rojas
Coordinador del posgrado

MSc. Randall Pacheco Vásquez
Tutor

Licda. Sonia Lidia Cervantes Umaña
Sustentante

Resumen

Al elaborar el tema del trabajo final de graduación, se estableció, como prioridad, que la investigación pudiera contribuir con el desarrollo y bienestar de la comunidad de San Rafael de Heredia, provincia de Heredia, Costa Rica [donde reside la sustentante], para lo cual, se buscó, en primera instancia, una comunicación con la Asociación de Desarrollo Integral de ese cantón y la Federación de Uniones Cantonales y Zonales de Heredia, para comunicarles, del interés de que dicha investigación pudiera aportar, a algún proyecto o iniciativa, que estuvieran implementando en el cantón de San Rafael dichas organizaciones.

De esta manera, se conoció el interés que existe, al seno de la Asociación de Desarrollo Integral de San Rafael y también en el resto de cantones que integran la Federación de Uniones Cantonales y Zonales de la provincia de Heredia, de implementar el Centro de Innovación Social Digital de Heredia y su red regional de centros de capacitación, en los cantones que agrupa esta Federación, para impulsar un cambio en los objetivos que, tradicionalmente, han tenido las organizaciones comunales y dar cabida, en el territorio, al Programa de Innovación Social Digital, que busca convertir las organizaciones comunales en motor de desarrollo económico y bienestar social de las comunidades, a través de la generación de capacidades digitales en los ciudadanos, sus comunidades, regiones y territorios, en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), aprobados en setiembre de 2019, en la Cumbre sobre los ODS de la Organización de las Naciones Unidas.

A través del trabajo conjunto con los dirigentes comunales de San Rafael de Heredia y el Instituto Nacional de Innovación Social Digital (INISD), se llegó a determinar que el mayor aporte que el trabajo final de graduación podría ofrecer a la dirigencia comunal y por ende al desarrollo local, era elaborar una investigación que permitiera identificar las necesidades de capacitación de los dirigentes comunales del cantón de San Rafael de Heredia, lo que contribuiría al esfuerzo que están llevando a cabo, en coordinación

con el INISD, de determinar estas necesidades para San Rafael y el resto de cantones que conforman la Federación de Uniones Cantonales y Zonales de Asociaciones de Desarrollo Integral y Específica de la provincia de Heredia. Se consideró que otro sector que podría contribuir con el INISD en la elaboración de una oferta de capacitación para San Rafael, es el sector de emprendedores del cantón, quienes, a través del proceso de formulación de la iniciativa, el diseño e implementación de su emprendimiento, han podido identificar necesidades de capacitación en temas relacionados con su iniciativa de negocios.

De esta manera, se planteó, como trabajo final de graduación, llevar a cabo una consulta a los dirigentes comunales, sobre su percepción respecto a los principales problemas que enfrenta la comunidad de residencia y las organizaciones comunales, así como sus necesidades de capacitación, para adquirir conocimientos, destrezas y habilidades, que les fortalezcan y amplíen sus capacidades de gestión como líderes responsables. La consulta se hizo también al sector de emprendedores del cantón, quienes, a la luz de su experiencia, pueden identificar las necesidades de capacitación que han enfrentado durante el tiempo que han desarrollado su emprendimiento.

Se determinó que la forma más fácil y práctica para llegar a la mayor parte de la dirigencia comunal y de los emprendedores, era una consulta aplicada de manera virtual, para lo cual la Federación, haría una convocatoria a todos los dirigentes y emprendedores, de los cuales se dispusiera un método de contacto. La consulta a representantes de la dirigencia comunal y del sector de emprendedores del cantón de San Rafael de Heredia, se llevó a cabo en el año 2023 y cumplió los objetivos planteados, de conocer, a través de su propia percepción, las principales necesidades de capacitación que tienen para mejorar su gestión en la comunidad, que es la información más importante para poder presentar, como resultado de esta investigación, un plan de capacitación fundamentado en las opiniones expresadas por las personas que participaron en la investigación, priorizándose los ejes temáticos indicados por las personas consultadas y que obtuvieron las proporciones más altas a la pregunta sobre la rama del conocimiento sobre las cuales requerían capacitación, lo cual les va a permitir mejorar su gestión dentro de la comunidad.

Abstract

When defining the subject of the final graduation project, it was sought, as a priority, that the research could contribute to the development and well-being of the community where which is San Rafael de Heredia, Costa Rica, for which, it was sought, in In the first instance, a communication with the Integral Development Association of that canton and the Federation of Cantonal and Zonal Unions of Heredia, to inform them of the interest that said investigation could contribute to a project or initiative that they were implementing in the canton of San Rafael said organizations.

In this way, the interest that exists, within the San Rafael Integral Development Association and also in the rest of the cantons that make up the Federation of Cantonal and Zonal Unions of the province of Heredia, to implement the Innovation Center was known. Social Digital de Heredia and its regional network of Training Centers, in the cantons that this Federation groups together, to promote a change in the objectives that community organizations have traditionally had and accommodate, in the territory, the Social Innovation Program Digital, which seeks to turn community organizations into an engine of economic development and social well-being of communities, through the generation of digital capacities in citizens, their communities, regions and territories, within the framework of the Sustainable Development Goals (SDGs), approved in September 2019, at the United Nations Summit on the SDGs.

Through joint work with the community leaders of San Rafael de Heredia and the National Institute of Digital Social Innovation, it was determined that the greatest contribution that the final graduation work could offer to the community leadership and therefore to local development, is to develop an investigation that allows to identify the training and training needs of the community leaders of the canton of San Rafael de Heredia, which would contribute to the effort they are carrying out, in coordination with the National Institute of Innovation Social Digital, to determine these needs for this canton and the rest that make up the Federation of Cantonal and Zonal Unions of Integral and Specific Development Associations of the province of Heredia.

It was proposed, as a final graduation project, to carry out a consultation to community leaders, on their perception regarding the main problems faced by the community of residence and community organizations, as well as their training needs, to acquire knowledge, skills and abilities, which strengthen and expand their management capacities as responsible leaders. The consultation was also made to the entrepreneurial sector of the canton of San Rafael, who, in their experience, can identify the training needs they have faced during the time they have developed their business.

It was determined that the easiest and most practical way to reach the majority of community leaders and entrepreneurs was a consultation, applied virtually, for which the Federation would make a call to all leaders and entrepreneurs, for whom a contact method was available.

The consultation with representatives of the community leadership and the entrepreneurial sector of the canton of San Rafael was carried out in 2023 and met the objectives set out, to know, through their own perception, the main training needs they have to improve their management in the community.

With these results and as a contribution to the community, a training plan was developed based on the opinions expressed by the people who participated in the consultation, prioritizing the thematic axes that obtained the highest proportions to the question about the branch of knowledge on which they required training.

Agradecimiento

Quiero dejar constancia de mi agradecimiento a las personas que me apoyaron para enfrentar el reto de elaborar el trabajo final de graduación para optar por el título de Máster en Desarrollo Comunitario Sustentable.

Debo hacer especial mención al CIDTT, a la ADI y la UCADI de San Rafael de Heredia, quienes me abrieron sus puertas para que pudiera establecer objetivos para mi trabajo de graduación, alineados con los de ambas organizaciones, en su lucha por impulsar el desarrollo económico del cantón de San Rafael de Heredia.

Mi agradecimiento a los profesores destacados de la UNA, que me acompañaron durante todo el proceso para presentar el anteproyecto del trabajo final de graduación; su asesoría, fue fundamental para la elaboración y desarrollo de la investigación propuesta como proyecto final de graduación.

A la profesora Carmen Daly Duarte. Su compromiso y tenacidad para guiar la elaboración de la propuesta de trabajo final de graduación, es encomiable.

Al profesor Randall Pacheco Vásquez, mi tutor del trabajo final de graduación, que, a pesar de las circunstancias que generaron un atraso considerable, estuvo dispuesto a continuar guiándome. Fue un placer conocerlo y compartir con él por varios meses.

A la profesora Mónica Ulate Segura, por su atinada asesoría durante todo el proceso para que me ajustara a las normas APA y cumpliera con este requisito indispensable de mi trabajo de graduación.

Al profesor Warner Mena Rojas, quien, desde su puesto de Coordinador de la maestría, mostró su confianza en mi persona y me alentó a continuar y concluir mi trabajo de graduación.

Dedicatoria

Dedico mi trabajo final de graduación a las cuatro personas que llevo, permanentemente, en mi corazón. Mis hijos Gioconda, Alejandro y Andrés y a mi nietecito Santiago, que llegó un poco tarde a mi vida y despertó en mí, un amor diferente y sublime, desconocido por mí hasta ese momento.

Les dedico mi esfuerzo, reiterando lo que siempre les he inculcado y porque se enseña con el ejemplo, que nunca se rindan. No importa el momento, no importa la edad, siempre es el adecuado para seguir dando la lucha. Me había propuesto tener el grado de Máster y lo he logrado.

Para ustedes, mis grandes amores.

Índice

Capítulo I: Introducción	1
Problema de investigación	1
Antecedentes	1
Planteamiento del problema y preguntas de investigación.....	13
Delimitación del objeto de estudio	15
<i>Justificación del estudio</i>	17
Importancia	18
Pertinencia	19
Originalidad	20
Los objetivos de investigación.....	21
Objetivo general de investigación	21
Objetivos específicos de investigación	21
Propuesta formativa para el cantón de San Rafael de Heredia	21
Capítulo II: Marco teórico referencial	22
Estado actual del conocimiento	22
<i>Referentes teóricos</i>	26
Base conceptual de la investigación.....	26
La Innovación social digital.....	30
El acceso a internet en Costa Rica	35
Las organizaciones comunales como generadoras de desarrollo económico y social	36
La capacitación en la era digital	39
Capítulo III: La metodología.....	42
Tipo de estudio.....	42
Tipo de investigación y enfoque.....	42
Fuentes de información primaria.....	43
Consulta a líderes comunales y emprendedores de San Rafael de Heredia	43
<i>Población y muestra</i>	44
Consulta a dirigentes comunales	45
Consulta a emprendedores del cantón de San Rafael	46
<i>Definición y operacionalización de las variables o dimensiones</i>	46

Capítulo IV: El análisis e interpretación de los datos y explicación de los resultados	51
Consulta a representantes de las organizaciones comunales del cantón de San Rafael	51
Consulta al sector de emprendedores del cantón de San Rafael	59
Capacitación recibida por el sector de emprendedores	60
Condiciones que requiere el sector de emprendedores para mejorar o hacer crecer su emprendimiento y necesidades de capacitación	62
Necesidades de capacitación del sector de emprendedores	64
Necesidad de creación de un Centro de Innovación Digital en el cantón de San Rafael	66
Capítulo V: Programa de capacitación para la dirigencia comunal y sector de emprendedores del cantón de San Rafael de Heredia y de realización de eventos en el Centro Nacional de Innovación Social Digital	70
Seguimiento del proceso y evaluación final	75
Estrategias o acciones para el seguimiento y evaluación del proyecto.	76
Evaluación de las actividades de capacitación	76
Evaluación de los eventos realizados en el INISD	77
Cronograma de actividades de capacitación y de eventos en el INISD. Años 1 y 2.	78
Capítulo VI: Conclusiones del estudio y recomendaciones	82
Conclusiones.....	82
Recomendaciones	85
Referencias bibliográficas.....	87
Anexos	91
Anexo 1: Consulta de opinión a dirigentes comunales sobre sus necesidades de capacitación. Federación de Uniones cantonales y zonales de la provincia de Heredia.	91
Anexo 2: Consulta a emprendedores de la provincia de Heredia.....	96

Índice de tablas

Tabla 1 Población por sexo. Costa Rica, Provincia de Heredia. Cantón San Rafael por distrito. 2011, el cantón de San Rafael	11
Tabla 2 Población mayor de cinco años, por tasa de analfabetismo, 2011	12
Tabla 3 Índice de desarrollo humano. Período 2010 – 2019. Cantones de la provincia de Heredia, 2022	12
Tabla 4 Costa Rica. Porcentaje de empleo ^{1/} generado por las microempresas de los hogares en el país por año según sector de actividad económica, 2021 y 2022	17
Tabla 5 Principales hallazgos de investigaciones relacionadas con el tema en estudio y la investigación titulada Requerimientos de capacitación y formación en la implementación del Instituto Nacional de Innovación Social Digital: experiencias de la dirigencia comunal y sector emprendedor del cantón de San Rafael de Heredia, Costa Rica. Período 2022-2023	22
Tabla 6 Definición y operacionalización de las variables incluidas en la consulta a líderes comunales de la Unión Cantonal de Asociaciones de Desarrollo Integral y Específica de San Rafael de Heredia. 2023	46
Tabla 7 Definición y operacionalización de las variables incluidas en la consulta a emprendedores de la provincia de Heredia. 2023	47
Tabla 8 Matriz de consistencia metodológica	48
Tabla 9 Cantón de San Rafael. Total de líderes comunales entrevistados, según años de colaborar con el comunismo.	52
Tabla 10 Cantón de San Rafael de Heredia. Total de líderes comunales entrevistados. Opinión sobre las necesidades más importantes de las comunidades de residencia	52
Tabla 11 Cantón de San Rafael de Heredia. Total de líderes comunales entrevistados. Opinión sobre las necesidades más importantes de las organizaciones comunales.	54
Tabla 12 Cantón de San Rafael de Heredia. Total de líderes comunales entrevistados. Opinión sobre las necesidades más importantes de capacitación para la dirigencia comunal.	56
Tabla 13 San Rafael de Heredia. Total de líderes comunales entrevistados. Opinión sobre la necesidad de disponer de un centro de formación para la dirigencia comunal.	57
Tabla 14 Cantón de San Rafael de Heredia. Total de líderes entrevistados. Opinión sobre los servicios que esperaría que brinde ese Centro	58
Tabla 15 Cantón de San Rafael de Heredia. Total de emprendedores entrevistados, según hayan recibido o no capacitación para su emprendimiento	60
Tabla 16 Cantón de San Rafael de Heredia. Total de emprendedores locales entrevistados, que han recibido capacitación, según temas de capacitación recibidos	61
Tabla 17 Cantón de San Rafael de Heredia. Total de emprendedores locales entrevistados que han recibido capacitación, según institución que ha brindado la capacitación	62
Tabla 18 Cantón de San Rafael de Heredia. Total de emprendedores, según opinión sobre condiciones que necesitan para mejorar o hacer crecer su emprendimiento	63
Tabla 19 Cantón de San Rafael de Heredia. Total de emprendedores. Opinión sobre las necesidades de capacitación para mejorar o hacer crecer su emprendimiento	65
Tabla 20 Cantón de San Rafael de Heredia. Total de emprendedores locales entrevistados. Opinión sobre la utilidad del Centro de Innovación Social Digital en el cantón	67
Tabla 21 Cantón de San Rafael de Heredia. Total de emprendedores locales entrevistados. Opinión sobre los servicios que esperaría que brinde el Centro de Innovación Social Digital	67
Tabla 22 Cantón de San Rafael de Heredia. Total de emprendedores locales entrevistados. Opinión sobre la modalidad de estudio preferida	69

Tabla 23 Programa de capacitación para la dirigencia comunal y sector de emprendedores del cantón de San Rafael de Heredia. Centro Nacional de Innovación Social Digital	70
Tabla 24 Cronograma de actividades de capacitación y de eventos en el INISD. Años 1 y 2.	79

Índice de figuras

Figura 1 Mapa de Costa Rica, por provincias	4
Figura 2 Mapa de la provincia de Heredia por cantones	5
Figura 3 Mapa del cantón de San Rafael de Heredia por distritos.....	6
Figura 4 Centro turístico Laguna de Plata. San Rafael de Heredia.....	7
Figura 5 Las Chorreras. Sitio turístico. San Rafael de Heredia	8
Figura 6 Monte de la Cruz, San Rafael de Heredia.....	9
Figura 7 Templo católico de San Rafael de Heredia.....	10
Figura 8 Base conceptual de la investigación.....	29
Figura 9 Cantón de San Rafael de Heredia. Total de líderes comunales entrevistados. Opinión sobre las necesidades más importantes de las comunidades de residencia	53
Figura 10 Cantón de San Rafael de Heredia. Total de líderes comunales entrevistados. Opinión sobre las necesidades más importantes de las organizaciones comunales	55
Figura 11 Cantón de San Rafael de Heredia. Total de líderes comunales entrevistados. Opinión sobre las necesidades más importantes de capacitación para la dirigencia comunal.	57
Figura 12 Cantón de San Rafael de Heredia. Total de líderes entrevistados. Opinión sobre los servicios que esperaba que brinde ese Centro.....	59
Figura 13 Cantón de San Rafael de Heredia. Total de emprendedores locales entrevistados, que han recibido capacitación, según temas de capacitación recibidos	61
Figura 14 Cantón de San Rafael de Heredia. Total de emprendedores. Opinión sobre condiciones que necesitan para mejorar o hacer crecer su emprendimiento	64
Figura 15 Cantón de San Rafael de Heredia. Total de emprendedores. Opinión sobre las necesidades de capacitación que para mejorar o hacer crecer su emprendimiento.....	66
Figura 16 Cantón de San Rafael de Heredia. Total de emprendedores locales entrevistados. Opinión sobre los servicios que esperaba que brinde el Centro de Innovación Social Digital.....	68

Lista de abreviaturas

Análisis FODA	Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas
BAC Credomatic	Banco BAC San José
CIDTT	Centro Internacional para el Desarrollo del Teletrabajo
DINADECO	Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad
EDF	Électricité de France
FUCZ	Federación de Uniones Cantonales y Zonales de ADI y Específicas
FUNDES	Fundación para el Desarrollo Sostenible
ITALAC	Academia Internacional de Transformación del Trabajo para América Latina y el Caribe
MGOV	Mobile Governance
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible
OIT	Organización Internacional del Trabajo
ONG	Organización No Gubernamental
Pymes	Pequeñas y Medianas Empresas
SMS	Short Message Service (Servicio de mensajes cortos)
SPSS	Statistical Package for Social Sciences

Descriptor

Innovación Social Digital / Liderazgo comunitario / Emprendimiento / Capacitación Virtual /
Economía Social Solidaria

Capítulo I: Introducción

Problema de investigación

Antecedentes

La Dirección Nacional de Desarrollo Comunal (DINADECO), que es la entidad rectora de las organizaciones comunales en Costa Rica, desde hace algunos años ha estado recapitulando sobre los resultados del trabajo de las asociaciones de desarrollo, que tradicionalmente y desde su creación, han enfocado sus esfuerzos e inversión en cinco áreas de trabajo principales, que son la infraestructura comunal, mobiliario y equipo, la infraestructura vial, compra de terrenos y proyectos socio productivos, siendo la más visible, la inversión en infraestructura comunal, principalmente construcción de salones comunales, espacios deportivos, entre otros.

Sin embargo, en los últimos años DINADECO está impulsando un cambio radical en el quehacer de esas organizaciones y promoviendo que su labor se oriente a la generación de oportunidades de trabajo para las comunidades y de esta manera, contribuir en generación de mejores condiciones de vida de las comunidades. En el año 2022, se publica en el diario La Gaceta, la declaración de interés público, la creación, consolidación, desarrollo y formalización de las empresas de base comunal. (Alcance 223, Gaceta 238, 2018, p. 2)

Por otra parte, en América Latina y en Costa Rica, en particular, la importancia de que las organizaciones comunales centren sus metas y objetivos a la generación de oportunidades de desarrollo social y económico para las comunidades, lo ha desarrollado el Centro Internacional para el Desarrollo del Teletrabajo (CIDTT), “con la participación de organismos nacionales e internacionales, tales como Instituciones del estado, empresas, asociaciones comunales, municipios y ciudadanos interesados en impulsar el desarrollo de sus comunidades por medio de las Tecnologías digitales”. (CIDTT, 2019, p. 8).

Es en este contexto, el concepto de innovación social digital, toma forma y se establece como mecanismo para impulsar, a nivel de todas las comunidades del país, iniciativas para el desarrollo económico y social, utilizando las oportunidades que genera la tecnología relacionada con las comunicaciones digitales y unir así, a poblaciones de todo el territorio, sin las limitantes geográficas y de infraestructura que dos décadas atrás, marginaban del conocimiento y del desarrollo, a grandes sectores geográficos de los países en América Latina.

En Costa Rica, en todo el país existen organizaciones de tipo comunal, que, con grandes limitaciones, generan acciones, actividades y proyectos para el bienestar de las comunidades donde desempeñan sus labores, por lo que se consideran las organizaciones comunales, como la estructura social más diseminada en todo el territorio, cuyos objetivos se alinean con el concepto de innovación social digital, por lo que, buscar la alianza con estas organizaciones, asegura, no sólo una amplia difusión del concepto, sino la cobertura de los sectores más alejados y marginados social y económicamente, del país.

Bajo esta premisa, el CIDTT buscó el acercamiento con la Federación de Uniones Cantonales y Zonales de Heredia y específicamente, la Asociación de Desarrollo Integral de San Rafael, que llevó a que el día 2 de junio del 2018, firmaron un acuerdo para establecer relaciones de cooperación mutua para el desarrollo de estudios, eventos, programas de formación, evaluación y apoyo logístico, relacionados con la aplicación de la Innovación Social Digital, el Teletrabajo y el Emprendimiento Digital, que se implementarían, inicialmente, en la comunidad de San Rafael de Heredia, de conformidad con lo expresado en la primera cláusula. Específicamente se indica, en ese documento, que el objetivo de dicho convenio sería “planificar, coordinar, implementar y acompañar la operación del Centro de Innovación Social Digital de San Rafael de Heredia bajo los parámetros y normas establecidos por la ITALAC, cuyo representante en Costa Rica es CIDTT” (ADI y CIDTT, 2018, p. 2)

Un factor que le otorga posibilidades a implementar la innovación social digital en Costa Rica, es que el país dispone de una amplia red de internet y otras plataformas virtuales y su cobertura alcanza a regiones distantes de la Meseta Central y constituye un reto para los sectores productivos de aprovechar estas condiciones para generar empleo bajo la modalidad virtual y especialmente, reducir las brechas que, tradicionalmente, han existido entre las zona urbanas y rurales en los niveles de desarrollo social y económico.

La revista Pensis, de publicación trimestral del Tecnológico de Costa Rica, señala que, según la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel), “el 88% de la población tiene acceso a Internet. En cuanto a suscriptores, 3 543 419 personas tienen una suscripción de Internet móvil y 484 883 tienen una de Internet fijo” (Pensis, 2016, parr. 21)

Indican, además, que el 94% de las personas en el país usan internet accediendo mediante el teléfono y resumen que:

Costa Rica cuenta con una infraestructura de telecomunicaciones relativamente moderna. Se estima que el 88% de la población de Costa Rica ya puede acceder a Internet y la disminución de los precios de acceso móvil de banda ancha permitirá a más población estar en línea, señala un informe de A4A1. (Pensis, 2016, parr. 25). Según el reporte, los precios de banda ancha para móviles son de los más bajos de la región latinoamericana (Pensis, 2016, parr. 26)

Comunidad de estudio y organizaciones seleccionadas

El marco de referencia de este trabajo final de graduación, es el cantón de San Rafael, quinto de la provincia de Heredia, Costa Rica y se seleccionaron, como objeto de estudio, las organizaciones comunales del cantón, agrupadas en la Unión Cantonal de Asociaciones Integrales y Específicas de San Rafael de Heredia y un grupo de emprendedores del cantón.

El cantón de San Rafael de Heredia

San Rafael integra, junto con los cantones central, Barva, Santo Domingo, Santa Bárbara, San Isidro, Belén, Flores, San Pablo y Sarapiquí, la provincia de Heredia, cuyo territorio se extiende desde la zona central del país, hasta el límite norte, con la república de Nicaragua. Una particularidad de la provincia es que, concentra, en la zona central del territorio a nueve de los cantones que la conforman, en tanto, el cantón de Sarapiquí, que concentra la mayor parte del territorio, se desplaza hasta el límite norte del país, marcando diferencias muy significativas en el nivel de desarrollo económico y social y de acceso a las tecnologías digitales.

Figura 1

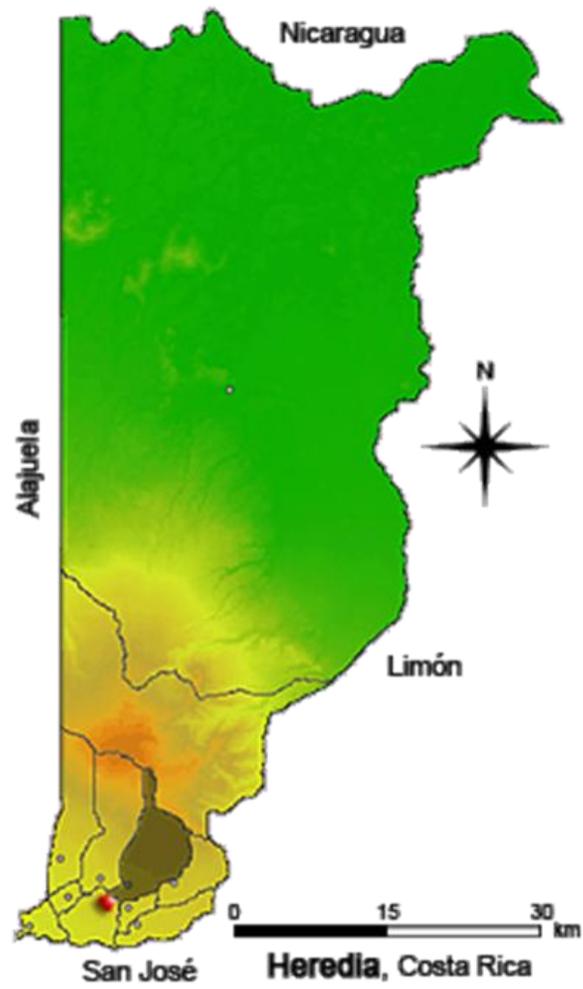
Mapa de Costa Rica, por provincias



Nota. Wikimedia Commons (2012). Wikipedia. CC BY-SA 3.0

Figura 2

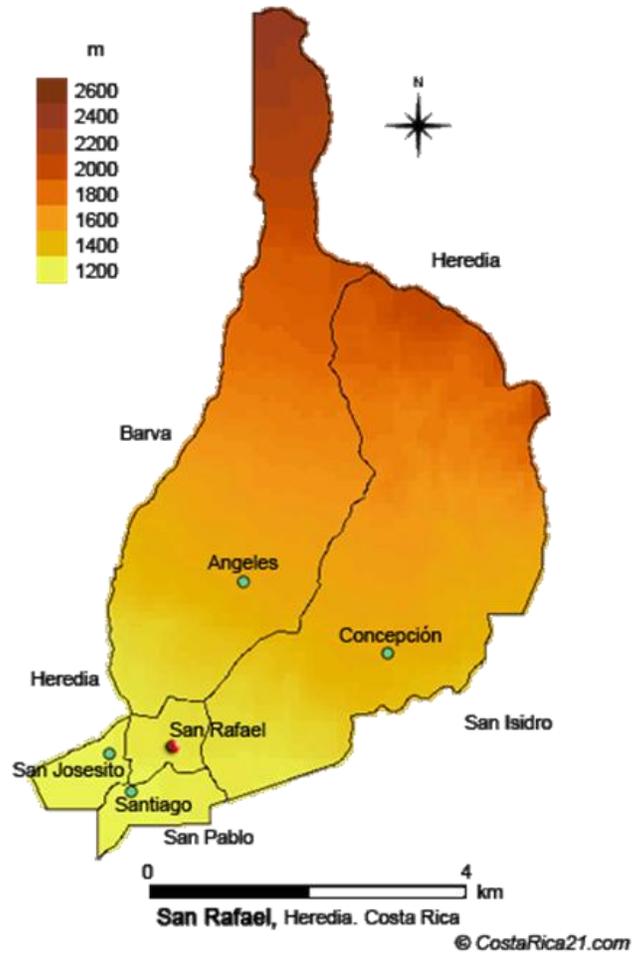
Mapa de la provincia de Heredia por cantones



Nota. Costa Rica 21 (s.f.a)

Figura 3

Mapa del cantón de San Rafael de Heredia por distritos



Nota. Costa Rica 21 (s.f.b)

El cantón de San Rafael se ubica en la región central del país, pero su territorio se extiende hasta la cordillera central, lo que le otorga una particularidad en cuanto a diversidad geográfica. Está integrado por cinco distritos: San Rafael, distrito central, San Josecito, Santiago, Ángeles y Concepción.

Como se puede apreciar en el mapa del cantón de San Rafael de Heredia (figura 3), tres de los distritos, ocupan una parte muy pequeña del territorio y forman parte de la zona central del país y de la Gran Área Metropolitana.

San Rafael, al igual que los otros dos cantones que se localizan en la zona central del país, Barva y San Isidro, disponen de territorios que abarcan sectores aledaños a la Cordillera Volcánica Central y más puntualmente el Parque Nacional Braulio Carrillo, donde el desarrollo inmobiliario y comercial está restringido y en consecuencia, aún el paisaje natural es el predominante, lo que constituye un atractivo turístico para nacionales y extranjeros. Por esta razón, estos tres cantones se consideran destinos turísticos dentro de la provincia de Heredia y de Costa Rica en términos generales.

Figura 4

Centro turístico Laguna de Plata. San Rafael de Heredia



Nota. PlanetofHotels (s.f.). Laguna de plata. San Rafael de Heredia.

Figura 5

Las Chorreras. Sitio turístico. San Rafael de Heredia



Nota. Somos San Rafael Turístico (s.f.). Las Chorreras, San Rafael de Heredia.

San Rafael, posee sitios de interés turístico, principalmente en el distrito de Ángeles, al norte del territorio, donde la naturaleza y el clima fresco, son un atractivo para los visitantes. Entre los sitios de mayor visitación, principalmente fines de semana, están el Bosque de la Hoja en las Chorreras y el paradero Monte de la Cruz, entre otros. En esos sitios, los visitantes pueden disfrutar de las vistas al Valle Central, hacer caminatas por sectores boscosos y disfrutar de las áreas de picnic o simplemente disfrutar del sol y el clima fresco que impera la zona.

Figura 6

Monte de la Cruz, San Rafael de Heredia



Nota. TripAdvisor citado en Conozca su Cantón (2017). Ciudad de San Rafael de Heredia, vista desde un sitio alto de su territorio.

Sin embargo, líderes comunales locales de San Rafael consideran esta actividad como incipiente. El presidente de la Asociación de Desarrollo Comunal de San Rafael, Sr. Marvin Ruiz, en una entrevista verbal, opina que, el turismo en el cantón, no genera desarrollo de manera significativa, porque es una actividad no estructurada y dispersa, a pesar del alto potencial de la región. Opina que el sector turístico está conformado por pequeñas empresas, principalmente restaurantes, cuya oferta de empleo es muy reducida y no responde a la demanda actual de la creciente población (M. Ruiz, comunicación personal, enero de 2021).

Figura 7*Templo católico de San Rafael de Heredia*

Nota. Costa Rica 21 (2010).

Por esta razón, califica al cantón de San Rafael y los otros cercanos, como ciudades dormitorio, pues en su criterio, muchos de sus residentes trabajan o desarrollan sus actividades económicas productivas en otros sectores de la Gran Área Metropolitana. Consideran que, el crecimiento poblacional que ha registrado el cantón en las últimas décadas, atraídos por la exuberante vegetación que existe en la zona, donde aún es posible adquirir un terreno más grande que lo habitual para una vivienda y disfrutar de las ventajas de vivir rodeado de naturaleza. Opina que, debido a esta tendencia, el crecimiento de la población no ha generado empleo, riqueza y desarrollo para el cantón (M. Ruiz, comunicación personal, 20 de enero de 2021).

Aún no están disponibles los datos del nuevo censo nacional de población y vivienda, que realizó el INEC en el año 2022 [El instituto informa que estarán disponibles los datos básicos para finales

de julio 2023]. Por esta razón, se están utilizando en este apartado datos provenientes del censo de 2011, pero se espera poder actualizarlos durante el proceso de investigación.

Como se muestra en la tabla 1, que se inserta a continuación, en el año 2011, la población del cantón de San Rafael era de 45 901, el 10% del total de la provincia. El distrito central, no es el más poblado, como podría esperarse, pero se explica, porque se encuentra en el centro del territorio y limitado geográficamente por los distritos aledaños. Lo superan en población, según los datos del último censo, San Josecito y Ángeles. La distribución por censo, indica una diferencia a favor de las mujeres, lo que se repite en todos los distritos que conforman el cantón.

Tabla 1

Población por sexo. Costa Rica, Provincia de Heredia. Cantón San Rafael por distrito. 2011, el cantón de San Rafael

Población por sexo	Total	Hombres	Mujeres
Costa Rica	5 213 480	2 487 111	2 726 369
Provincia de Heredia	433 677	211 246	222 431
Cantón San Rafael	45 901	22 374	23 527
Distrito San Rafael	9 644	4 709	4 935
Distrito San Josecito	11 567	5 621	5 946
Distrito Santiago	8 406	4 056	4 350
Distrito Los Ángeles	10 207	5 009	5 198
Concepción	6 077	2 979	3 098

Nota. Elaboración propia con base en información del INEC (2011).

Un indicador del nivel de educación de una población, es la tasa de analfabetismo, que se calcula para las personas mayores de cinco años que saben leer y escribir, al momento de realizarse el censo. En la tabla siguiente, se incluye este indicador, que establece que, en San Rafael, la condición de analfabetismo, era, según el último censo de población, inferior a la correspondiente para la provincia de Heredia y aún más a la del país en general.

Tabla 2

Población mayor de cinco años, por tasa de analfabetismo, 2011

Población según nivel de alfabetismo	Total	Sabe Leer y Escribir	No sabe
Costa Rica	3 962 995	94,10	5,90
Heredia	402 937	95,00	5,00
San Rafael	42 700	95,40	4,60
San Rafael	9 047	95,70	4,30
San Josecito	10 760	95,40	4,60
Santiago	7 782	95,60	4,40
Los Ángeles	9 466	95,00	5,00
Concepción	5 645	95,10	4,90

Nota. Elaboración propia con base en información del INEC (2011).

De acuerdo al *índice de desarrollo humano* de Costa Rica, publicado en el 2022, pero que corresponde al año 2019, San Rafael, entre el año 2010 y 2019, ha mantenido valores anuales similares durante ese período, con un promedio de 0.650, similares a los que ostentan otros cantones de la provincia de Heredia, ubicados en la región central, tales como Santo Domingo y Barva y mucho más alto que los valores correspondientes al cantón de Sarapiquí, el más rezagado de la provincia, pero por debajo de Belén y San Pablo, que ostentan valores superiores a 0.7.

Tabla 3

Índice de desarrollo humano. Período 2010 – 2019. Cantones de la provincia de Heredia, 2022

Cantones	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Heredia	0.680	0.680	0.674	0.663	0.680	0.663	0.667	0.662	0.664	0.659
Barva	0.639	0.634	0.628	0.652	0.631	0.653	0.655	0.649	0.655	0.653
Santo Domingo	0.669	0.670	0.658	0.657	0.660	0.659	0.652	0.650	0.658	0.658
Santa Bárbara	0.581	0.579	0.584	0.601	0.595	0.607	0.611	0.611	0.611	0.612
San Rafael	0.652	0.657	0.650	0.655	0.650	0.652	0.649	0.644	0.648	0.644
San Isidro	0.654	0.656	0.647	0.668	0.658	0.661	0.672	0.674	0.677	0.673
Belén	0.681	0.678	0.674	0.690	0.702	0.732	0.739	0.733	0.724	0.719
Flores	0.624	0.619	0.623	0.600	0.632	0.609	0.616	0.608	0.600	0.594
San Pablo	0.724	0.712	0.700	0.724	0.713	0.730	0.728	0.719	0.721	0.714
Sarapiquí	0.367	0.384	0.392	0.402	0.408	0.413	0.425	0.428	0.432	0.432

Nota. Elaboración propia con base en información del IDHC (2020)

Planteamiento del problema y preguntas de investigación

Para iniciar sus actividades, el Instituto Nacional de Innovación Social Digital y la dirigencia comunal del cantón de San Rafael de Heredia, necesitan conocer o identificar las necesidades prioritarias de la comunidad y de las organizaciones comunales, así como las de capacitación de los líderes comunales del cantón, para que puedan mejorar y fortalecer su gestión como dirigentes de las comunidades.

En este contexto, se justifica la consulta que la Asociación de Desarrollo Integral de San Rafael y la Federación de Uniones Cantonales de Asociaciones de Desarrollo de Heredia, pretende aplicar a los dirigentes comunales del cantón de San Rafael, para poder conocer, las necesidades de capacitación de los dirigentes comunales que se agrupan en la Unión Cantonal de Asociaciones de Desarrollo Integral y Específicas del territorio, para responder a la serie de retos que enfrentan estas organizaciones para ampliar sus conocimientos y capacidades para mejorar y hacer más asertiva su gestión en favor de las comunidades que los eligieron.

La consulta a la dirigencia comunal, se complementará con la que se hará a un grupo de emprendedores que han podido desarrollar sus iniciativas, con el apoyo de diferentes instancias públicas y privadas en sus comunidades de residencia. Se parte de que, consultar a emprendedores y sus necesidades de capacitación y de otro tipo de apoyo, podría aportar mucha claridad a la pregunta de investigación, porque este sector pudo haber sido sujetos de capacitación, sea como parte de las acciones previas al inicio de sus emprendimientos, o bien, durante el proceso, para fortalecer la gestión.

Se considera que los resultados de la consulta con este grupo, podría generar información muy valiosa y oportuna, ya que se fundamenta en su propia experiencia empresarial, lo que les permitirá identificar las principales carencias y necesidades que han enfrentado durante el proceso y les faculta, para determinar, de manera más precisa, las necesidades de capacitación.

La investigación que se propone como trabajo final de graduación, pretende contribuir con la implementación del Programa de Innovación Social Digital en el cantón, llevando a cabo ese diagnóstico que se requieren, utilizando como metodología la aplicación de una consulta virtual a ambos sectores, cuyos resultados se constituirían en un insumo para la elaboración de la oferta formativa del INISD y de las organizaciones comunales. La capacitación es un eje fundamental del Programa de Innovación Social Digital y obtener los insumos de una consulta directa a los líderes comunales, permitirá que los contenidos de los programas formativos, se nutran de las necesidades y expectativas planteadas por los propios interesados.

La pregunta principal, que se pretende responder con la investigación que se propone es:

¿Cuáles son las necesidades de capacitación que percibe la dirigencia comunal y el sector de emprendedores del cantón de San Rafael de Heredia?

Las respuestas se constituirán en el fundamento de la oferta formativa que elaborará el Instituto Nacional de Innovación Social Digital, en coordinación con la Unión Cantonal de Asociaciones de Desarrollo y Específicas de la provincia de Heredia.

En resumen, se busca responder:

¿Cuáles son las necesidades más relevantes del cantón de San Rafael de Heredia, desde la percepción de sus dirigentes comunales?

¿Cuáles son las necesidades más relevantes de la dirigencia comunal del cantón de San Rafael de Heredia, desde la percepción de sus dirigentes comunales?

¿Cuáles son las necesidades de capacitación que tiene la dirigencia comunal del cantón de San Rafael de Heredia, desde la percepción de sus dirigentes comunales?

¿Qué condiciones necesita el sector de emprendedores de San Rafael de Heredia para mejorar o hacer crecer su emprendimiento?

¿Cuáles son las necesidades de capacitación que tiene el sector de emprendedores del cantón de San Rafael de Heredia, desde su propia percepción?

Delimitación del objeto de estudio

El objeto de estudio son los dirigentes comunales que integran la Unión Cantonal de Asociaciones de Desarrollo Integral y Específicas y el sector de emprendedores del cantón de San Rafael de Heredia.

Se pretende analizar, cuáles son las necesidades de capacitación que, desde su propia percepción, indican los dirigentes comunales y el sector de emprendedores del cantón de San Rafael de Heredia, de tal manera que el centro de capacitación de innovación social digital, que se quiere establecer en su territorio, responda a las necesidades identificadas y planteadas por estos dos grupos de la comunidad.

Según el Registro Público de Asociaciones de Desarrollo de la Comunidad, la Unión Cantonal de Asociaciones de Desarrollo de San Rafael de Heredia, se encuentra inscrita y vigente, bajo el Tomo: 5, Folio: 889, Asiento: 2077, de conformidad con el artículo 16 de la Ley No. 3859, Sobre el Desarrollo de la Comunidad, Constituida el día: 7/12/1975. La representación judicial y extrajudicial, con facultades de apoderado general corresponden a su presidente: Marco Antonio Hernández Ramírez, cédula número 401020411. La personería jurídica se encuentra vigente hasta el día 16/6/2024 Dada en San José, a las 11:32 horas del día 2/7/2023.

Sector de emprendedores del cantón de San Rafael de Heredia.

El emprendedurismo es una iniciativa propia de la población para generar trabajo, ante la incapacidad de los estados y de las empresas privadas, de crear una oferta de empleo que responda a las demandas de la población, aunque también responde a otros factores, como el surgimiento de una

oportunidad, la tradición familiar, entre otras. El concepto hace referencia a las iniciativas implementadas por las personas, como una alternativa para generar ingresos propios y, eventualmente, puestos de trabajo para otras personas y constituye un aporte importante para el desarrollo económico y social de los países.

“El ejercicio de iniciar un negocio, a partir de una idea, que a su vez nace de una necesidad u oportunidad, es denominado emprendimiento” (MEIC – OIT, 2019, p. 9). De acuerdo con el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, el emprendedurismo es el primer paso que al que tiene que enfrentarse toda persona cuando quiere desarrollar cualquier tipo de negocio y es, además, cuando debe enfrentarse a la mayor cantidad de obstáculos y de aprendizajes. (MEIC – OIT, 2019, p. 9). La persona emprendedora es aquella que concibe y desarrolla un emprendimiento.

De acuerdo con los resultados de la Encuesta Nacional de Microempresas de los Hogares, realizada por el INEC para el año 2022, los pequeños emprendimientos o microempresas generaron el 30.3 % de la población ocupada y los sectores de la economía donde mayor número de emprendimientos se dieron, fueron, en orden de importancia, los servicios en general, el agropecuario, la industria y el comercio. (INEC, 2023, p. 74). Esos datos se reflejan en la tabla siguiente.

Tabla 4

Costa Rica. Porcentaje de empleo^{1/} generado por las microempresas de los hogares en el país por año según sector de actividad económica, 2021 y 2022

Sector de actividad económica	Población ocupada (ECE) ^{2/}	Empleo generado	Porcentaje de empleo	Población ocupada (ECE) ^{2/}	Empleo generado	Porcentaje de empleo
		Año 2021			Año 2022	
Total	2 002 129	740 093	37.0	2 136 978	647 451	30.3
Agropecuario	240 777	188 065	78.1	222 067	149 467	67.3
Industria	364 578	158 100	43.4	402 408	153 732	38.2
Comercio	332 523	122 809	36.9	366 731	112 574	30.7
Servicios	1 049 310	271 119	25.8	1 137 522	231 678	20.4
Ignorado	14 942	--	NA	8 251	--	NA

Nota. INEC (2022). Encuesta Nacional de Microempresas de los Hogares 2021 y 2022, y Encuesta

Continua de Empleo IV trimestre 2020, I, II, III y IV trimestre 2021, I, II y III trimestre 1/ Corresponde a los puestos de trabajo creados entre setiembre del año previo y agosto del año en estudio.

2/ La población ocupada de la Encuesta Continua de Empleo (ECE) se calcula como un promedio del último trimestre del año previo y los primeros tres trimestres del año en estudio.

Justificación del estudio

El estudio que se propone como trabajo final de graduación permitirá al Instituto Nacional de Innovación Social Digital y a la Unión Cantonal de Asociaciones de Desarrollo Integral y Específica de San Rafael de Heredia, elaborar la propuesta formativa para los líderes comunales del cantón, fundamentada en las propias percepciones y opiniones de las personas que van a ser sujeto de capacitación, lo cual dará fortaleza y legitimidad a los contenidos de los temas de capacitación. Desde el punto de vista de los propios beneficiarios de las actividades de capacitación, sea la dirigencia

comunal, la propuesta formativa, se constituirá en una respuesta de las organizaciones, a sus problemas y necesidades formativas, expresadas a través de la consulta virtual que se aplicó.

Importancia

Los resultados que genere la investigación que se propone para llevar a cabo el TFG tiene gran importancia para que las asociaciones de desarrollo del cantón de San Rafael y para el INISD, ya que les permitirá direccionar los contenidos de las actividades de capacitación, hacia las necesidades expresadas por la dirigencia comunal y los emprendedores, de acuerdo con su propia percepción y experiencia.

De esta manera, el trabajo de graduación que se presenta, estará aportando al esfuerzo de las organizaciones comunales de participar en el desarrollo social y económico de la comunidad donde se realizó la investigación. La oferta formativa que se ofrecerá será más asertiva, habrá un mejor aprovechamiento de los recursos invertidos y permitirá mejorar el rol de las organizaciones comunales y sector de emprendedores del cantón y repercutirá en el mejoramiento de la calidad de vida de los pobladores del cantón.

De acuerdo con la opinión de líderes de las asociaciones de desarrollo del cantón (M. Ruiz, comunicación personal, 20 de enero de 2021), si bien el trabajo de las asociaciones de desarrollo comunal del cantón, ha permitido dotar al cantón de infraestructura muy importante para el bienestar de la población, no ha podido incursionar en acciones que impulsen el desarrollo económico y social, por lo que San Rafael se ha convertido en una ciudad dormitorio para gran parte de sus habitantes, quienes trabajan y desarrollan actividades económicas en otros puntos de la Gran Área Metropolitana.

El interés manifiesto por la Asociación de Desarrollo de San Rafael y del resto de organizaciones comunales existentes en el cantón, es dar un giro significativo al quehacer de estas organizaciones para impulsar a emprendedores locales a desarrollar sus actividades económicas

dentro del mismo territorio donde residen, a través de alianzas público – privadas, generando así las condiciones estructurales para crear oportunidades de trabajo para la población del cantón.

Finalmente, la propuesta está relacionada con el concepto de desarrollo comunitario sustentable que plantea la Maestría en Desarrollo Comunitario Sustentable de la Universidad Nacional de Costa Rica y se alinea con el objetivo 4 de los establecidos por la ONU y que forman parte de la Agenda 2030 del Desarrollo Sostenible, para la erradicación de la pobreza en el mundo. El objetivo 4 establece “Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos”. También se alinea con el objetivo 8, que establece “promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente par todos” (ONU, 2015)

Pertinencia

La investigación que se propone como TFG, se apega a principios fundamentales de la UNA y de la Maestría en Desarrollo Comunitario Sustentable, que es contribuir con el desarrollo social y económico de las comunidades donde se realiza la investigación. Se plantea la pertinencia de que se reconozcan y respeten, durante el proceso investigativo, las opiniones de los habitantes de los territorios objeto de estudio, así como que los resultados o hallazgos permitan generar un cambio en la forma en que se conciben las actividades, programas o proyectos se implementen en las comunidades y que respondan a las necesidades de las poblaciones locales, según su propia percepción de los problemas y de las eventuales soluciones.

Se parte del principio de que son, los propios habitantes de las comunidades, quienes conocen, de primera mano, las condiciones de vida, sus necesidades y expectativas. Bajo este enfoque, se sustenta la pertinencia de someter a consulta de las comunidades, las necesidades de capacitación que tienen y permitir que los contenidos de los programas de capacitación que busca implementar el Instituto Nacional de Innovación Social Digital, en coordinación con la dirigencia comunal, tengan

como fundamento las opiniones y percepciones de la dirigencia comunal, para que los contenidos de los programas de capacitación respondan y se adecúen a las necesidades más relevantes de este sector de la población.

Dentro de este enfoque participativo, es pertinente la propuesta para la elaboración del trabajo final de graduación, que busca, precisamente, determinar, a través de consultas directas a los interesados, los principales problemas que enfrenta la dirigencia comunal y las necesidades de capacitación, que les permita fortalecer sus capacidades de gestión, como dirigentes comunales.

Originalidad

La propuesta de investigación es un concepto original, busca contribuir con la labor que, tradicionalmente, han ejercido las organizaciones comunales en el país, que, si bien ha generado beneficios a las comunidades, no han participado en los esfuerzos para impulsar el desarrollo social y económico de sus comunidades y en cambiar las condiciones de vida de sus habitantes.

Dentro de este concepto, la capacitación a la dirigencia comunal es una necesidad fundamental para que puedan asumir, con mayores conocimientos y habilidades, el rol que juegan en las comunidades que los nombraron en esos puestos. Las actividades de capacitación ha sido una actividad que la dirigencia comunal ha llevado a cabo. A originalidad de la propuesta, está en aprovechar las posibilidades que ofrecen las plataformas digitales, para llevar a cabo la consulta sobre las necesidades de capacitación y poder cubrir, aprovechando las nuevas tecnologías de comunicación y su amplia cobertura territorial, para llegar a lugares alejados de los centros urbanos, quienes habían enfrentado muchas dificultades para aprovechar esas iniciativas anteriormente. La virtualidad de la comunicación resulta novedosa y original, no sólo por poder cubrir territorios anteriormente postergados de esas actividades, sino porque se pueden realizar de una forma rápida y reduciendo, significativamente, los costos que los métodos tradicionales conllevan.

Los objetivos de investigación

Objetivo general de investigación

Determinar las principales necesidades de capacitación de las organizaciones comunales y sector emprendedor, del cantón de San Rafael de Heredia, Costa Rica, desde la percepción de sus líderes y emprendedores locales, con el fin de plantear una oferta formativa que fortalezca sus capacidades de gestión.

Objetivos específicos de investigación

1. Identificar las necesidades más relevantes de la comunidad, desde la percepción de sus dirigentes comunales
2. Conocer las necesidades más relevantes de la dirigencia comunal del cantón de San Rafael de Heredia, desde la percepción de sus dirigentes comunales
3. Describir las condiciones que necesita el sector de emprendedores de San Rafael de Heredia para mejorar o hacer crecer su emprendimiento.
4. Establecer las necesidades de capacitación que tienen la dirigencia comunal y el sector de emprendedores del cantón de San Rafael de Heredia, desde su propia percepción
5. Determinar las estrategias formativas de la dirigencia comunal y del sector emprendedor en San Rafael de Heredia, para fortalecer su rol de líderes del cantón.

Propuesta formativa para el cantón de San Rafael de Heredia

Las respuestas dadas por las personas entrevistadas se constituirán en la base de la propuesta de contenidos de capacitación, que se elaborará como parte del presente trabajo final de graduación y que se presentará al INISD y a la Unión Cantonal de Asociaciones de Desarrollo y Específicas de la provincia de Heredia, para que sirva de fundamento para los programas de capacitación que pondrán a disposición de la dirigencia comunal y del sector de emprendedores del cantón de San Rafael de Heredia.

Capítulo II: Marco teórico referencial

Estado actual del conocimiento

Para el desarrollo de este apartado, se llevó a cabo una búsqueda exhaustiva de bibliografía, utilizando, principalmente, la plataforma virtual de las Biblioteca de la Universidad Nacional de Costa Rica. Se utilizaron los recursos de acceso en línea, como las bases de datos del Sistema de Información Documental de la Biblioteca de la Facultad de la Facultad de Ciencias de la Tierra y el Mar, tales como Academic Search Ultimate y al Repositorio Académico Institucional

Se concentró la búsqueda en los temas centrales involucrados en el trabajo final de graduación, que son el concepto de la innovación social digital, las organizaciones comunales como bases del desarrollo social y económico y la capacitación en la era digital.

En la siguiente tabla se presenta una síntesis de los principales hallazgos de las investigaciones científicas de los últimos cinco años relacionados con la problemática en estudio.

Tabla 5

Principales hallazgos de investigaciones relacionadas con la investigación titulada Análisis de los requerimientos de capacitación en el eje de Innovación Social Digital: experiencias de la dirigencia comunal y sector emprendedor del cantón de San Rafael, Heredia, Costa Rica.

Período 023-2024

Año	País	Investigación	Principales hallazgos
2018	España	Hacia un modelo espacial de innovación social digital	La publicación analiza y define el concepto de innovación social digital, como una disciplina en desarrollo, lo que dificulta hacer una definición del concepto, así como la elaboración de un marco teórico. Las conclusiones más relevantes se centraron en señalar que, aún no existe una metodología, específica, para trabajar la innovación social digital, lo que califica como imprescindible, en vista de que la ISD y su vinculación con todo tipo de tecnologías emergentes, asegura su relevancia en el futuro inmediato. Se concluye

Año	País	Investigación	Principales hallazgos
			<p>que este modelo no ha considerado, en su verdadera dimensión, al ser humano y a las comunidades donde se implementan las iniciativas. Se establece la relevancia de analizar los factores históricos y culturales del territorio donde se va a llevar a cabo el proyecto, concepto que denomina, la autora, como singularidad de territorio e indica que, sobre ese ámbito, falta mucho por investigar y definir</p>
2018	América Latina	<p>La revolución digital ante los grandes retos del mundo. 100 iniciativas de innovación social digital que están transformando América Latina.</p>	<p>La publicación se centra en el análisis y definición del concepto de ISD. La disponibilidad de información en internet, en volúmenes y diversidad temática, han propiciado la difusión de la ISD y su gestión en diversos campos del quehacer social. La publicación incluye 100 ejemplos de innovación social digital aplicados en América Latina, enmarcados dentro de los objetivos del desarrollo sostenible. Se documentan, además, cuatro casos de éxito, que, según su concluye, tienen un potencial de replicabilidad elevado, un alto nivel de innovación, un impacto social demostrado y un modelo de negocio sostenible. La innovación social digital, aunque aún no está al alcance de la totalidad de la población, es válido concluir que ya ha permitido a sectores rurales de acceder a procesos de capacitación y generación de emprendimientos, los que, hasta hace una o dos décadas, se encontraban marginados de las tecnologías de comunicación.</p>
2019	Colombia	<p>El teletrabajo: una estrategia de inclusión laboral y social para el distrito de Cartagena. Trabajo para optar al título de Economista. Programa de Economía de la Universidad de Cartagena</p>	<p>El objetivo de la investigación fue determinar si el teletrabajo, podría ser una estrategia para lograr la inclusión social laboral en el distrito de Cartagena. Plantea la importancia de identificar los alcances, características y barreras del teletrabajo como herramienta de inclusión social productiva. Finalmente formula una estrategia, que, en su criterio, debería implementar el sector público y privado y que considera que permitiría</p>

Año	País	Investigación	Principales hallazgos
2020	Costa Rica	La organización comunal y su rol en el Desarrollo Comunitario: la experiencia de la Unión Cantonal de Asociaciones de Desarrollo de San Rafael de Heredia en el período del 2012 al 2018.	<p>orientarlas hacia el fomento del uso del teletrabajo como herramienta de inclusión social-productiva. Se concluye que la revolución tecnológica en general ha generado mejores condiciones de vida para el ser humano e indica, específicamente, al internet, como potenciador de múltiples iniciativas y posibilidades, para impulsar el mercado laboral.</p> <p>El objetivo general de la investigación fue determinar el papel que ha jugado la UCAD en el desarrollo económico y social, durante los años que van del 2012 al 2018. La investigación concluye que las organizaciones comunitarias contribuyen y son fundamentales para la solución de problemas en el marco de las comunidades donde trabajan, porque genera acciones y actividades que contribuyen a mejorar las condiciones socioeconómicas, culturales y ambientales del territorio que abarcan. Establecen que, durante el período 2012 – 2018, que son los años a los que circunscribieron el estudio, los resultados más importantes del trabajo de las organizaciones comunales se ubican en el área de infraestructura.</p>
2020	Colombia	Innovación social digital para el desarrollo sostenible y sustentable en los mercados en América Latina.	<p>La esta investigación se analiza la innovación social digital, como un enfoque que permite sustentar el desarrollo sostenible y sustentable en América Latina. Se parte del principio de que la tecnología es un reto para plantear nuevos modelos de negocios que permitirá incrementar el impacto de las innovaciones sociales. Se identifica, como desventaja que el esquema demanda que las empresas inviertan en generar conocimiento y adquirir la tecnología necesaria. Se considera, sin embargo, que son más las ventajas que las desventajas y riesgos. Se indica que, si bien la ISD es vista, principalmente en Europa, como una herramienta para el desarrollo, aún existe</p>

Año	País	Investigación	Principales hallazgos
			<p data-bbox="852 226 1404 724">mucho desconocimiento al respecto por parte de actores relevantes, por lo que se ha avanzado más en países de mayor nivel de desarrollo, que han observado los beneficios, principalmente en derribar barreras geográficas y económicas. Se indica que la mayor parte de los estudios realizados, establecer que la ISD es una herramienta muy valiosa para las organizaciones, para divulgar conocimientos y recursos didácticos con miras a mejorar las condiciones de vida de sectores social, económica y geográficamente marginados.</p> <p data-bbox="852 808 1404 1417">Esta publicación señala los resultados de la investigación que ha llevado a cabo el Laboratorio de Innovación Social Digital (LISD) durante un año, que busca ampliar las tecnologías digitales, como forma de inclusión de sectores marginales de la sociedad. Se indica que dicho instituto ha generado cuatro iniciativas para el desarrollo de competencias para jóvenes de sectores marginales. La investigación concluye que, bajo ese esquema, se puede lograr, a través de la transformación digital, generar acciones que responden a intereses y carencias de esos sectores, establecer comunicación entre agentes y administradores y finalmente, contribuir con mejores condiciones de vida de los participantes.</p>

Nota. Elaboración propia con base en la revisión y análisis de literatura sobre innovación social digital.

2023. Arenas, E, et al. (2020), (pp.7-28); Arévalo, E, et al. (2020), (pp. 17-20, 132-164); Buckland, H. et al, (2018), (pp. 13-18, 59-61); Castro, Y. (2019), (pp. 10-15, 88-91); EDUTECH (2022), pp. 1-3; Guerra, A. (2018), (pp. 2, 23-24)

En la actualidad, con el crecimiento del internet y de otras aplicaciones virtuales, se han incrementado las posibilidades de integrar territorios, anteriormente postergados, por razones de

distancia, al conocimiento, a la capacitación y a la generación de acciones e iniciativas tendientes a mejorar las condiciones de vida.

Dentro de este contexto que ofrece el crecimiento tecnológico, es que se concibe el concepto de innovación social digital, que se fundamenta en ofrecer, a territorios aislados geográficamente, el acceso a posibilidades de desarrollo social y económico, a través de la conectividad digital.

Al ser un concepto novedoso, no son muchas las experiencias documentadas que se pudieron encontrar. Sin embargo, los documentos analizados, permiten concluir que el tema está en crecimiento y tiene un alto potencial de aplicación, principalmente en países donde la cobertura y la calidad de conectividad virtual permite esta interacción con poblaciones aisladas.

Referentes teóricos

Base conceptual de la investigación

Desde el punto de vista conceptual, la investigación que se propone como trabajo final de graduación, parte del análisis de las posibilidades que genera las nuevas tecnologías digitales y la consecuente ampliación y capacidades de conectividad, disponibles, con mayor o menor calidad, en casi todos los países del mundo. Dentro de este contexto, donde las tecnologías, además, se van depurando y perfeccionando, día a día, las iniciativas de innovación social que surgen, constantemente, permiten enfocar los esfuerzos hacia una disminución de las brechas que marcan las distancias geográficas y las condiciones económicas y culturales de la sociedad en cuanto al acceso al conocimiento, a procesos de capacitación y, en consecuencia, a la posibilidad de generar iniciativas que les permita mejorar su calidad de vida. Es decir, el internet, aunado a la ampliación de los territorios que cubre esa y otras plataformas virtuales y la alta calidad de la conectividad, es el contexto donde se concibe e implementa el concepto de innovación social digital.

En este contexto, el CIDTT se propone implementar, en el cantón de San Rafael de Heredia y en coordinación con la Unión Cantonal de Asociaciones de Desarrollo Integral, la creación del Instituto de Innovación Social Digital, para implementar programas y proyectos de manera virtual que brinde a las comunidades, herramientas para mejorar las condiciones de vida, utilizando las plataformas virtuales para hacer llegar estas actividades aún a los territorios más aislados del cantón.

Una de las actividades más importantes y con la que se plantea iniciar las acciones del instituto, es la capacitación y el objeto de estos procesos, se considera, que deben ser los dirigentes comunales de las organizaciones formales establecidas en San Rafael. Se debe aclarar que la capacitación ha sido, tradicionalmente, una actividad que la Unión Cantonal ha desarrollado por muchos años, pero han enfrentado las limitaciones que representan las distancias geográficas para beneficiar a los territorios más lejanos o aislados del cantón.

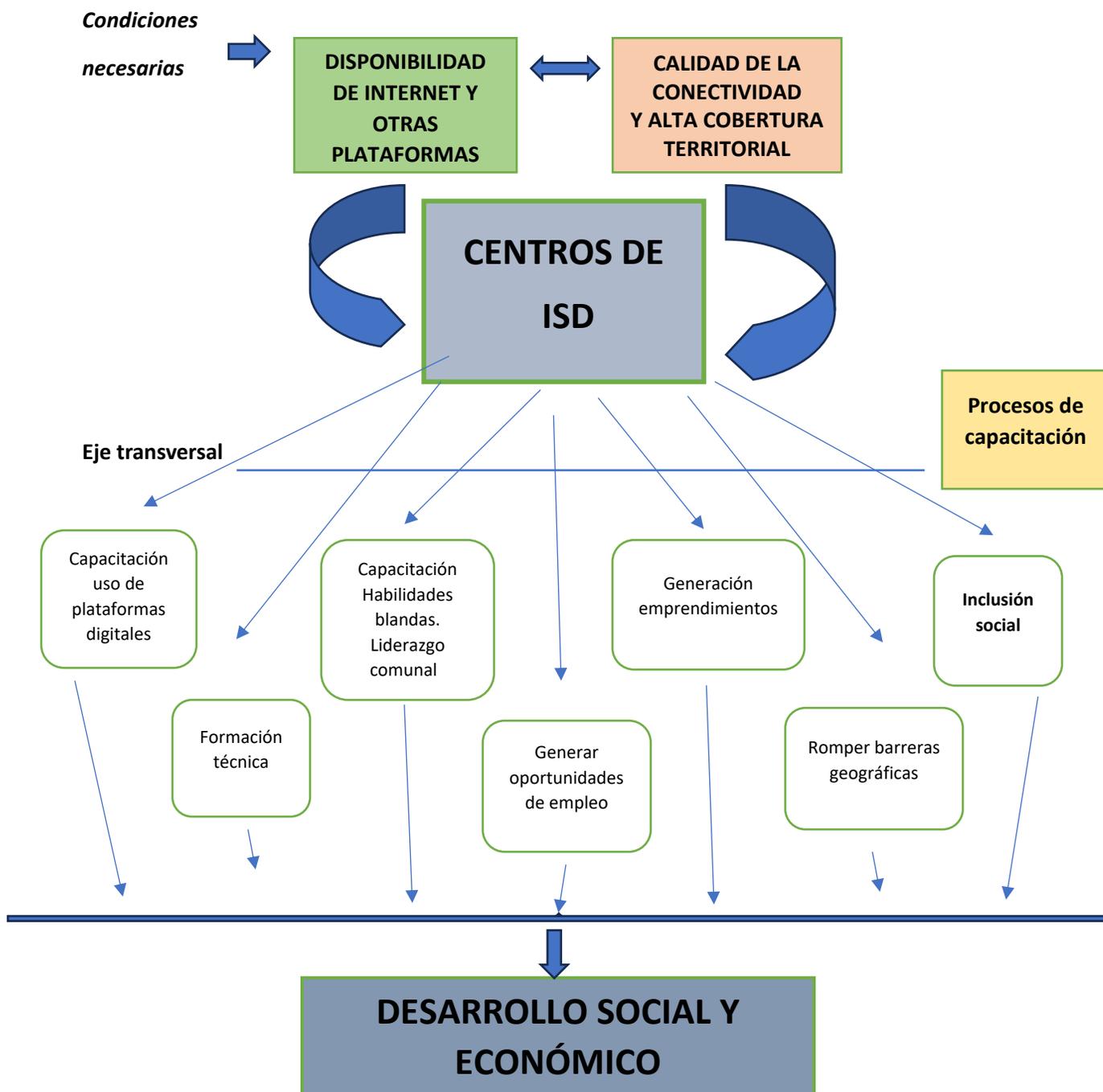
La capacitación es el eje transversal de la implementación del INISD, para que las organizaciones sociales trasciendan el rol que han jugado tradicionalmente y se conviertan en motor de desarrollo.

Se consideran líderes en este esquema, no solamente los dirigentes comunales, sino aquellos sectores, que, con el apoyo y acompañamiento de organizaciones e instituciones locales, privadas y públicas, han dado el paso de emprender en negocios propios, pequeños y grandes, como forma de generar empleo y de contribuir con el desarrollo del país. Los emprendedores de San Rafael, pueden brindar al instituto, la información que se requiere para conformar una oferta formativa para la población, ya que este sector, con su experiencia

de día a día, son quienes mejor pueden indicar los vacíos de conocimientos y capacitaciones, que han enfrentado, en la formulación, implementación y desarrollo de sus emprendimientos.

Figura 8

Base conceptual de la investigación



Nota. Elaboración propia con base en la concepción teórica de la investigación (2023).

La Innovación social digital

Este apartado, necesariamente, debe iniciar con el concepto central de esta investigación, que es la innovación social digital, enfoque planteado por la Comisión Europea en torno a su Estrategia Europa 2020 y la Agenda Digital Europea y que propone e impulsa también, cambios en los objetivos y acciones de las organizaciones comunales, para convertirlas en un motor de desarrollo económico y bienestar social de los países. En América Latina y en Costa Rica en particular, este enfoque lo desarrolla el CIDTT,

con la participación de organismos nacionales e internacionales, tales como Instituciones del estado, empresas, asociaciones comunales, municipios y ciudadanos interesados en impulsar el desarrollo de sus comunidades por medio de las Tecnologías digitales. (CIDTT, 2019, p. 7)

De acuerdo con esa organización (CIDTT, 2019), los objetivos del Programa de Innovación Social Digital son:

1. Promover el desarrollo humano e integración social a través de la generación de capacidades digitales en los ciudadanos, sus comunidades, regiones y territorios.
2. Promover la inclusión social, las oportunidades de trabajo de calidad y potenciar emprendimientos basados en el uso de las tecnologías digitales.
3. Promover la construcción de polos de desarrollo basados en el conocimiento, la dinamización social y la mejora en el medio ambiente por medio del uso intensivo de las tecnologías digitales.
4. Potenciar el uso de los centros de innovación social digital, para estimular nuevas actividades social-económicas en las comunidades.
5. Potenciar nuevas actividades económicas emergentes en las comunidades a partir de las TIC (Tecnologías de la información y la comunicación), la creatividad y la

innovación, para crear y explotar nuevos nichos de mercado y de desarrollo humano en las regiones.

6. Impulsar la competitividad mediante la mejora de la eficiencia de los procesos productivos, la internacionalización y la reorientación de los sectores consolidados hacia actividades de mayor valor agregado.
7. Articular las acciones de los actores sociales, económicos, públicos y organizacionales para generar sinergias y economías de escala, así como la optimización de recursos para concretar acciones de alto impacto en la comunidad. (CIDTT, 2019, pp. 7-8)

Un aspecto fundamental de la innovación social digital, es que, utilizando las tecnologías digitales y las posibilidades de acceso de gran parte de la población mundial y en este caso, de Costa Rica, se puedan generar oportunidades de desarrollo en los diferentes territorios del país, permitiendo la colaboración entre grupos y sectores de la sociedad, para buscar soluciones a los múltiples problemas de tipo social y económico.

El concepto toma relevancia en el contexto mundial actual, donde las posibilidades que brinda la tecnología y que crece día a día, llega a ser una respuesta al reto que enfrenta la dirigencia comunal, a través de todo el país, de buscar mecanismos de participación y gestión para el desarrollo de las comunidades y trascender, así, al papel que han jugado desde su creación, básicamente como facilitadores de infraestructura local. Las plataformas digitales, en las que se concibe la innovación social, a la luz de las múltiples necesidades de las poblaciones, están, en Costa Rica, disponibles para gran parte de sus habitantes y si bien, no en todo el territorio se dispone de la calidad necesaria para asegurar una estable conectividad, el país se ubica entre los países de América Latina, con un sistema más eficiente de internet y otras plataformas virtuales.

La propuesta es novedosa, porque se concibe y se hace posible a partir del desarrollo y de la expansión del internet y otras plataformas digitales en todo el mundo y que ha permitido la conexión y comunicación inmediata entre territorios ubicados en puntos extremos del planeta.

No existe mucha investigación en torno a la innovación social digital. Se llevó a cabo una revisión exhaustiva de bibliografía en torno al tema, encontrándose, más que publicaciones científicas, ejemplos de implementación de la ISD en algunos países de Europa y América Latina, especialmente.

Sin embargo, fue posible encontrar algunas definiciones del concepto y algunos trabajos de investigación que documentan la difusión del concepto en el mundo y en América Latina, en particular, y hasta evalúan su aplicación y algunos resultados en determinadas comunidades, lo que permiten visualizar un panorama sobre las bondades de la utilización de las plataformas digitales para promover el desarrollo y el bienestar de comunidades social y económicamente rezagadas.

Una de las publicaciones más ricas en contenido y en información concreta, es la elaborada por Buckland et al en el año 2018. Los autores sustentan que, es precisamente con la expansión del internet y su capacidad para unir pueblos y personas, compartir información de diversa naturaleza, que el mundo puede abordar el concepto de innovación social, con las posibilidades que brinda la era digital y su gestión en diversos campos del quehacer social (Buckland, 2018, p. 10)

En este nuevo mundo virtual, se abre una gama de oportunidades y roles para las comunidades, tanto urbanas como rurales, ya que, aunque por lo general, la calidad de la conectividad dista mucho entre ambas zonas, son muchas las comunidades dispersas y otrora marginadas de la comunicación, que en el presente tienen la oportunidad de acceder a la información y a la capacitación, así como desarrollar emprendimientos, con la guía y asesoría de instituciones y organizaciones (Buckland, 2018, p. 145)

Las capacidades del internet son inimaginables y distribuyen gran cantidad de contenidos e información, que llega constantemente, aún a los territorios más alejados de países que se han

preocupado por establecer la infraestructura necesaria para generar las condiciones que faciliten la conectividad eficiente, lo que ha abierto una ventana hacia la información más diversa y hacia el conocimiento en una diversidad inmensa de temas. Sin embargo, aunque la expansión de la internet en todo el planeta es una realidad, hay que tener presente, que aún existen brechas importantes, que limitan el acceso a las plataformas digitales, aún al interior de los países con una extensa cobertura, relacionadas con la calidad de la conectividad del internet. A pesar de esto, internet ha abierto un mundo de posibilidades a grandes sectores de la población, que dos décadas atrás, se encontraban aislados del conocimiento y la comunicación.

Las facilidades de comunicación y de distribución y análisis de información de las plataformas digitales, está llevando a instituciones y organizaciones del mundo a aprovechar esta tecnología para facilitar la ejecución de sus actividades, con un potencial de cobertura no hubiese sido posible en términos de costos y de inversión humana.

En el marco de las condiciones que las nuevas tecnologías digitales permiten, el concepto de innovación social ha tenido una amplia difusión en el mundo y de manera particular, para efectos de esta investigación, en América Latina. Sin embargo, autores que han abordado este tema, reconocen que aún dista mucho para una adecuada aplicación del concepto, no sólo por las limitaciones por la calidad de la conectividad en diversos territorios, sino porque aún falta mucha investigación en torno a la aplicación de la innovación social.

Buckland et al (2018), entre sus conclusiones establecen, basado en el análisis de las 100 iniciativas de innovación social digital que documentan en su publicación, que: “son una muestra del gran potencial de cambio que ofrece este sector emergente, que aporta una mayor apertura, democracia y experimentación, así como nuevas formas de sostenibilidad económica, a la innovación social más tradicional”. (Buckland, 2018, pp. 136-137)

No obstante, es evidente que existen barreras que obstaculizan la diseminación y aplicación de la innovación social digital de manera exitosa. Aún resta mucha inversión en infraestructura, principalmente para brindar de posibilidades de aplicación, a los residentes de zonas alejadas de los centros urbanos, que son, por lo general, las más marginadas social y económicamente y por tanto, las más necesitadas de tener acceso a las iniciativas de innovación social, para tener acceso a oportunidades de desarrollo social y económico. Territorios con alta cobertura del servicio de internet, la calidad de la conectividad no es la adecuada ni estable, requisito fundamental para el éxito de los procesos.

Es importante traer a colación, con relación al estado en que se encuentra la aplicación de la innovación social digital, una investigación llevada a cabo en una comunidad en el sur de Chile, que buscaba determinar, las posibilidades que brindaba la ISD, asumida por las organizaciones comunitarias, como enfoque para generar cambios en las condiciones socioeconómicas de la comuna. Lo interesante de esta publicación, es que, al ser un análisis basado en una experiencia específica de una comunidad, se constituye en un nicho, para la evaluación de la experiencia. (Zambrano, 2020, p. 1)

El artículo que publica Zambrano, muestra los resultados parciales de una investigación que se había planteado, como objetivo, caracterizar el potencial de innovación social que tenían las organizaciones comunitarias de base para fortalecer la gestión comunitaria, en una comunidad ubicada en sur de Chile, llamada Angol. “La producción de datos se realizó en el marco de una investigación acción, que implicó acompañar la primera fase de constitución de una organización que integra a organizaciones de la comunidad, apoyando el proceso de planificación estratégica” (Zambrano, 2020, p. 11)

Los principales resultados muestran que la organización surge como un esfuerzo colectivo para hacer cambios en los roles de las organizaciones comunitarias y del gobierno local que favorecen

relaciones, que no generan independencia en el actuar de las personas, con líderes que buscan, más los beneficios propios, que el bienestar general. Se concluye en el estudio, que la organización presenta algunas características de innovación social que tienen potencial para contribuir al fortalecimiento comunitario, pero que aún dista mucho para asegurar procedimientos y acciones tendientes a asegurar la sustentabilidad y proyección. (Zambrano, 2020, p. 11)

El acceso a internet en Costa Rica

Una de las fuentes de información para conocer la cobertura del internet y a otras plataformas de comunicación digital en Costa Rica, son los censos nacionales de población y vivienda, que realiza el Instituto Nacional de Estadística y Censos. En el año 2022 se realizó el último censo de población y vivienda, pero en la actualidad, aún no están disponibles los datos para poder incorporarlos en esta investigación. Se espera disponer de algunas estadísticas básicas para el mes de julio de 2023.

Sin embargo, existen otras fuentes de información, donde poder obtener información, que brinde un panorama general de la cobertura de las plataformas digitales en nuestro país. En marzo de 2016, el Tecnológico de Costa, en su revista *Pensis*, que es una emisión trimestral, publicó el artículo *La revolución del mundo moderno*, donde indica que, según la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel), “el 88% de la población costarricense tiene acceso a internet e indica, para ese año, que los suscriptores alcanzan la cifra de 3 543 419 personas tienen una suscripción de internet móvil y 484 883 de internet fijo” (Pensis, 2016, párr. 21)

Indican, por otra parte, que, de acuerdo con el último estudio Red 506 del Semanario El Financiero, el 94% de las personas que usan Internet acceden mediante el teléfono. Concluyen que Costa Rica cuenta con una infraestructura de telecomunicaciones relativamente moderna. Se estima que el 88% de la población de Costa Rica ya puede acceder a Internet y la disminución de los precios de acceso móvil de banda ancha permitirá a más población estar en línea. (Pensis, 2016, párr. 25).

Indica además, que “Según el reporte, los precios de banda ancha para móviles son de los más bajos de la región latinoamericana”. (Pensis, 2016, párr. 26).

Las organizaciones comunales como generadoras de desarrollo económico y social

El movimiento comunal en Costa Rica, está asentado a lo largo y ancho del territorio nacional y constituyen un nicho de liderazgo y trabajo comunal, que busca generar actividades y proyectos para mejorar las condiciones de las comunidades donde se asientan.

La Ley que establece la creación de la Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad, conocida como DINADECO, por sus siglas, fue aprobada el 7 de abril de 1967. En el capítulo 1, artículo 1 se declara que:

Se crea esa dirección

con carácter de órgano del Poder Ejecutivo adscrito al Ministerio de Gobernación y Policía, como un instrumento básico de organización de las comunidades del país, para lograr su participación y consciente en la realización de los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social. (Ley 3859, 1967, p. 1)

Según el artículo 14 del capítulo 3, de esa misma ley, se declara de interés público la constitución y funcionamiento de las asociaciones de desarrollo de la comunidad “como medio de estimular a las poblaciones a organismos del Estado, por el desarrollo económico y social del país” (Ley 3859, 1967, p. 3)

Las comunidades del país que deseen organizarse para realizar actividades de desarrollo integral o específico en su propio beneficio del país, pueden hacerlo en forma de asociaciones distritales, cantonales, regionales, provinciales o nacionales, las cuales regirán por las disposiciones de esta Le. (del Reglamento a la Ley 3859, 1967, pp. 4, 8-9)

En el Capítulo VI del Reglamento a la Ley 3859, que hace referencia a las uniones de asociaciones de desarrollo y a las federaciones y confederaciones, en el artículo 63, establece que:

las asociaciones de desarrollo, cuya área jurisdiccional esté comprendida dentro del territorio que abarca un cantón o zona, podrán integrarse en uniones cantonales o zonales, siempre que haya consenso y participación por lo menos más de la mitad de las asociaciones comprendidas dentro del mismo cantón o zona. (Reglamento a la Ley 3859, 1967, p. 44)

De esta manera, se crean varios tipos de organizaciones:

- Organizaciones de primer grado: las asociaciones de desarrollo integrales y específicas.
- Organizaciones de segundo grado: las uniones cantonales o zonales de asociaciones de desarrollo, producto de la alianza de asociaciones.
- Organizaciones de tercer grado: las organizaciones de carácter provincial o regional que engloban a las uniones cantonales y/o zonales.
- Organizaciones de cuarto grado: la confederación nacional que es la unión de las organizaciones de tercer grado (DINADECO, s.f., p. 10).

A pesar de que, la ley que crea DINADECO y los diversos niveles de organizaciones comunales, establecen que su función primordial debe orientarse hacia el desarrollo social y económico de las comunidades, la gestión de estas agrupaciones sociales, se han orientado, básicamente, hacia la construcción de infraestructura para el uso y disfrute de las comunidades y muchas han sido muy exitosas en construir, remodelar y ampliar todo tipo de edificaciones, que si bien, cubren muchas necesidades de las comunidades, distan mucho de los objetivos para los cuales fueron creadas.

En las conclusiones a la que llegan Arévalo y Quesada 2020, respecto al rol de las organizaciones comunales en el desarrollo social y económico de las comunidades, es que el fuerte del

trabajo realizado por las organizaciones comunales en el cantón de San Rafael durante el período estudiado, se concentra en la reparación, mantenimiento y construcción de infraestructura comunal, que sí bien, aceptan, genera beneficios para la población, no está orientado a generar oportunidades de empleo y crecimiento económico y social, por lo que es viable deducir, con este estudio puntual, que el rol que han ejercido las organizaciones comunales, al menos en este caso, no se ha apegado a los objetivos que se establecen en la ley que las creó hace ya casi sesenta años.

Desde hace varios años DINADECO comenzó a recapitular sobre los resultados del trabajo de las asociaciones de desarrollo y del concepto mismo de comunidad, y está impulsando un cambio radical en el quehacer de esas organizaciones y promoviendo que su labor se oriente a la mejora en las condiciones de vida de las personas que conforman las comunidades.

En el año 2018, se declara de interés público, la creación, consolidación, desarrollo y formalización de las empresas de base comunal. Uno de los considerandos, establece:

Que las Asociaciones de Desarrollo de la Comunidad son organizaciones de personas que conjuntan sus esfuerzos y trabajo voluntario para generar respuestas a necesidades colectivas en el nivel local, y por lo tanto revisten un interés público. El Estado costarricense identifica en esta forma de organización un motor de desarrollo territorial que actúa al lado de la institucionalidad pública y los gobiernos locales para generar desarrollo económico, social, cultural y democrático a lo largo y ancho del país. (Alcance 223 Gaceta 238, 2018, p. 2)

Esta nueva normativa del país, responde a la necesidad de que las organizaciones comunales, distribuidas en todo el país, en zonas urbanas y rurales, hagan un viraje en el rol que desempeñan en todas las comunidades e incursionen en actividades y proyectos que promuevan la generación de oportunidades de trabajo para las comunidades y de esta manera, contribuir a mejorar las condiciones de vida de las poblaciones para las cuales trabajan.

La capacitación en la era digital

El eje transversal de todos los objetivos que pretende implementar los nuevos centros de capacitación, dentro del concepto de innovación social digital, como su nombre lo dice, es la capacitación de las personas que se podrían beneficiar de su creación, que comienza por los propios líderes locales y se extiende a todos los sectores de la población del territorio que abarcarían sus servicios. Se debería estar iniciando por la capacitación para dotar a la población de capacidades para el uso de las nuevas tecnologías disponibles de comunicación, las plataformas virtuales, que están eliminando las grandes brechas que existían otrora y que restaban posibilidades a los sectores más vulnerables, desde el punto de vista territorial y socioeconómico.

Un aspecto importante de la metodología que establece el Programa de Innovación Social Digital es poder conocer las principales necesidades de las comunidades y las principales necesidades de capacitación que visualizan los líderes locales, ya que éstos se constituyen en actores relevantes y de primera línea en la definición de los cambios que deben enfrentar las poblaciones, para participar en los esfuerzos de generar desarrollo y mejores oportunidades para los territorios donde desarrollan sus actividades.

Es en este contexto que se entiende y se dimensiona la importancia del trabajo que busca realizarse como trabajo final de graduación de la postulante. Si la capacitación constituye el eje transversal de todas las actividades que pretende implementar el INISD, se visualiza, como necesidad fundamental, conocer la percepción de uno de los segmentos de la población que estaría favoreciéndose de esas iniciativas, que son la dirigencia comunal radicada a lo largo de todo el territorio cantonal, que puede, con base en su propia experiencia y en el conocimiento de las poblaciones donde ejercen su rol de líderes, identificar las principales necesidades de sus comunidades, de las organizaciones que lideran y de capacitación, para poder ejercer sus funciones de manera más asertiva y ajustada a las características y condiciones de las comunidades.

Respecto a los procesos de capacitación para el desarrollo, y como un reto pendiente, Buckland et al, indican que, la población requiere de una gran capacitación, no sólo para implementar la innovación social digital, sino también para utilizarla en emprendimientos. Establece, además, que, para lograr ese objetivo, “es preciso trabajar en la igualdad de género en el ámbito de las ciencias y la tecnología (CTIM o STEM, por sus siglas en inglés), e integrar la I+D en los planes de estudios de manera inclusiva”. (Buckland et al, 2018, p. 145).

No cabe duda, que el internet, su expansión en el mundo, aún en países con grandes rezagos en el desarrollo social y económico y las diversas plataformas digitales, han generado un viraje de ciento ochenta grados, en las posibilidades de comunicación, adquisición de conocimientos y de participación en los procesos para generar cambios que fomenten el crecimiento económico y social de las comunidades.

Dentro de las condiciones actuales de comunicación por medio de plataformas digitales, el concepto de innovación digital, aunque relativamente novedoso, ha sido expandido con gran fuerza en las últimas dos décadas y la virtualidad, ha permitido que llegue a amplias zonas rurales de América Latina, como se ha podido constatar en el trabajo de investigación llevado a cabo por Buckland et al., 2018.

No significa, sin embargo, que exista, en esa misma dimensión territorial, una clara comprensión del concepto y menos aún, una correcta interpretación e implementación. Las experiencias documentadas en este apartado señalan que el concepto es muy novedoso y que, aunque está bastante disperso en América Latina, aún falta mucho debate, sobre sus posibilidades de implementación, el desarrollo de metodologías que permita estructurar los pasos necesarios para la aplicación correcta del concepto de innovación social y especialmente, considerando, como aspecto fundamental, que todas las comunidades tienen sus propias características y condiciones sociales, culturales y económicas, dentro de un mismo país y más aún dentro de diferentes comunidades dentro

de una misma región y no considerar que la innovación social digital puede ser la respuesta a los problemas de toda la sociedad.

Sin embargo, no se puede negar que la innovación social digital plantea una forma de democratizar las oportunidades de desarrollo social y económico en América Latina y el mundo. Confluyen dentro de esta novedosa propuesta, varios elementos que están presentes en el mundo de hoy, independientemente del nivel de desarrollo de los países, dentro de un mismo continente. La era digital ha derribado barreras de comunicación entre las regiones y los pueblos, y aunque con deficiencias importantes en algunos territorios, está acercando a las posibilidades de comunicación, capacitación y desarrollo a sectores que dos décadas atrás, estaban limitados a las condiciones de sus propias comunidades.

Capítulo III: La metodología

Tipo de estudio

Tipo de investigación y enfoque

Se propuso elaborar una investigación con un enfoque cualitativo, con un muestreo no probabilístico, denominado muestreo por conveniencia, tomando como punto de partida una base de datos preliminar de líderes comunales y emprendedores del cantón. A partir de esta base, se envió un formulario en línea a los contactos registrados, permitiendo que los participantes respondieran de manera voluntaria. Este enfoque combinó la accesibilidad proporcionada por la base de datos existente, con la disposición de las personas a colaborar, lo que permitió recolectar información relevante de quienes decidieron participar en el estudio.

La metodología propuesta se alinea con la definición que establece Hernández-Sampieri y Mendoza (s.f.), que define “Muestra por conveniencia: estas muestras están formadas por los casos disponibles a los cuales tenemos acceso”. (Battaglia, 2008, citado en Hernández-Sampieri et al., 2019, p. 433)

Innovación Social Digital y al estar aplicando consultas por medios virtuales, es una manera de mostrar las posibilidades que este enfoque innovador brinda para la investigación, la agilidad del proceso, la reducción de costos y tiempo y dando la oportunidad a que puedan participar personas radicadas en zonas muy alejadas del punto donde se organiza y aplican las entrevistas y generar así, una consulta más inclusiva y representativa.

Las consultas a líderes y emprendedores, que son el objeto de estudio, se aplicaron partiendo de la premisa de que son los sectores consultados y que serán, además, quienes participarían de los procesos de capacitación y por tanto serían los más interesados en brindar los aportes para que la

oferta formativa que se estaría presentando, se sustente en sus carencias y necesidades más relevantes y expresadas directamente por los propios interesados

Fuentes de información primaria

Instrumento de recolección de datos para líderes comunales y emprendedores de San Rafael de Heredia

En coordinación con Unión Cantonal de Asociaciones de Desarrollo y Específicas de San Rafael de Heredia y el INISD, se organizó una consulta para los líderes comunales de la provincia de Heredia, con el objetivo de conocer su percepción sobre los principales problemas de las comunidades de residencia y las necesidades de capacitación que evidencian en el desempeño de sus funciones como dirigentes locales. Se diseñó un instrumento para el registro de los datos, el cual se aplicó a nivel provincial, vía virtual y que permite desagregar los datos a nivel cantonal, de tal manera que los correspondientes al cantón de San Rafael, fueron la fuente de información primaria para la investigación que se propuso.

A continuación, se indican las organizaciones comunales que existen en el cantón, debidamente conformadas, para establecer la procedencia de la dirigencia comunal que va a ser consultada:

Asociación de Desarrollo Integral de San Rafael de Heredia

Asociación de Desarrollo Integral de Los Ángeles de San Rafael de Heredia

Asociación de Desarrollo Integral de Barrio Santísima Trinidad de San Rafael de Heredia

Asociación de Desarrollo Integral de Lotes Peralta de San Rafael de Heredia

Asociación de Desarrollo Integral de Jardines Universitarios No. 2 de San Rafael de Heredia

Asociación de Desarrollo Integral de La Suiza de San Rafael de Heredia

Asociación de Desarrollo Integral de Getzemaní de San Rafael de Heredia

Asociación de Desarrollo Integral de Santiago de San Rafael de Heredia

Asociación de Desarrollo Integral de San Miguel (El Palmar) de San Rafael de Heredia

Asociación de Desarrollo Integral de Concepción de San Rafael de Heredia

Asociación de Desarrollo Específica para la Defensa y el Bienestar de la Niñez y la Adolescencia de San Rafael de Heredia.

Unión Cantonal de Asociaciones de Desarrollo y Específicas de San Rafael de Heredia

Otra fuente de información provino de los emprendedores del cantón, que, en coordinación con la Unión Cantonal de Asociaciones de Desarrollo y Específicas de San Rafael de Heredia y el INISD, llenaron un instrumento de recolección de datos, diseñado para este sector. Se consideró que la información que pudiera brindar este sector de la población, sería muy valiosa, porque se generó a partir de su propia experiencia y a la luz de los vacíos de conocimientos y destrezas que pudieran haber enfrentado, desde el inicio de su iniciativa empresarial. Igualmente, la información generada por este sector, específicamente de los radicados en el cantón de San Rafael, fue otra fuente de datos primarios para la investigación.

De acuerdo con los resultados de la Encuesta Nacional de Microempresas de los Hogares, realizada por el INEC para el año 2022, los sectores de la economía donde mayor número de emprendimientos se registraron en el país, fueron, en orden de importancia, los servicios en general, el agropecuario, la industria y el comercio. (INEC, 2023, p. 74) y se esperó que la convocatoria que se realizó a los emprendedores, permitiera aplicar el instrumento a representantes de los emprendedores que existen actualmente en el cantón de San Rafael.

Población y muestra

La población objeto de estudio, fueron los líderes comunales y emprendedores, del cantón de San Rafael de Heredia. En el cantón de San Rafael existen doce organizaciones comunales, agrupadas en la Unión Cantonal de Asociaciones de Desarrollo Integral y Específica.

No se diseñó un sistema de muestreo estadístico, porque no se podía conocer, de antemano, las posibilidades de conectividad que cada persona tenía, en los diez distritos que integran el cantón.

Por esa razón, la convocatoria se hizo a través de una invitación para participar en la consulta, que se envió a la totalidad de los miembros de las Juntas Directivas de las asociaciones de desarrollo integral y específicas de la provincia, que se estima en 130 personas y se analizaron, por separado, los correspondientes al cantón de San Rafael.

Para organizar el llenado de los instrumentos, se utilizó como base de información, la lista de organizaciones comunales que tiene la Federación de Uniones Cantonales y Zonales de las Asociaciones de Desarrollo Integral y Específica de Heredia, que incluía los correos electrónicos y teléfonos de la mayor parte de sus dirigentes.

Las invitaciones se enviaron quince días antes del día de la consulta. Se envió el enlace o link para que los invitados pudieran acceder al instrumento de la consulta. Se utilizó, como plataforma virtual, Forms de Microsoft office 365.

Consulta a dirigentes comunales

En el caso de los dirigentes comunales agrupados en la Federación de Uniones Cantonales y Zonales de Heredia, la organización mantenía una base de datos muy completa y actualizada, que registra el nombre, teléfonos y correos electrónicos de todos los dirigentes comunales que agrupa, diferenciados por cantones y distritos y se partió de la premisa de que la mayor parte de estos dirigentes disponían de un dispositivo electrónico, que permitiera la conectividad para la realización del foro donde se estaría aplicando la consulta.

Se convocó a dirigentes de toda la provincia y se seleccionó, para la investigación que se propuso como TFG, los provenientes del cantón de San Rafael. Considerando el número de dirigentes que se tienen registrados para la provincia, que es de 130 personas y los registradas para el cantón de San Rafael, se estimó que podrían participar, aproximadamente, doce líderes del cantón.

Consulta a emprendedores del cantón de San Rafael

Para realizar la convocatoria a emprendedores de la provincia, se utilizó, como base de información, las listas y nombres que mantenían las diferentes organizaciones comunales y los municipios.

Para llevar a cabo la consulta a este sector, se contó con el apoyo de la Federación de Uniones Cantonales y Zonales de Heredia, para lograr la convocatoria. Durante el foro, que inició con una presentación del PISD, se hizo énfasis en la importancia de la participación de este sector, dada su experiencia como emprendedores.

El instrumento que llenaron un grupo de emprendedores, estuvo orientado a registrar la experiencia de este sector de la población durante el tiempo que han tenido el emprendimiento, pero, principalmente a los vacíos o carencias de capacitación, que han enfrentado en el proceso.

Considerando el número de emprendedores que están en las listas, provenientes del cantón de San Rafael, se estimó que participarían la consulta, más de sesenta personas.

Definición y operacionalización de las variables o dimensiones

A continuación, se incluye en la tabla 6, la definición y operacionalización de las variables incluidas en la consulta de opinión a dirigentes comunales sobre sus necesidades de capacitación.

Tabla 6

Definición y operacionalización de las variables incluidas en la consulta a líderes comunales de la Unión

Cantonal de Asociaciones de Desarrollo Integral y Específica de San Rafael de Heredia. 2023

Variable	Indicadores	Operacionalización
Lugar de residencia	Cantón	Marcar con x lugar cantón de residencia
Unión Cantonal a la que pertenece	Cantón	Escribir nombre de la Unión Cantonal
Asociación Comunal a la que pertenece	Organización local o cantonal	Escribir nombre de la Asociación
Años de colaborar con el comunalismo	Años de pertenencia activa	Marcar con x alguna de las tres opciones

Principales necesidades de las comunidades	Necesidades	Marcar con x las necesidades más importantes
Necesidades prioritarias de las comunidades	Necesidades	Marcar con x las cuatro necesidades prioritarias
Principales necesidades de las organizaciones comunales	Necesidades	Marcar con x las necesidades más importantes
Necesidades prioritarias de las organizaciones comunales	Necesidades prioritarias	Marcar con x las cuatro necesidades prioritarias
Capacitación que requiere el dirigente comunal	Temas de capacitación	Marcar con x las más importantes de un listado
Capacitación prioritaria que requiere el dirigente comunal	Temas de capacitación	Marcar con x los cuatro temas prioritarios
Otros temas necesarios de capacitación	Temas de capacitación	Escribir temas no incluidos en las listas originales
Necesidad de disponer de un centro de capacitación para la dirigencia comunal	Indicar sí o no	Indicar con x en opciones dadas
Servicios que esperaba que brindara el centro	Servicios	Marcar con x las más importantes
Servicios prioritarios que esperaba que brindara el centro	Servicios	Marcar con x los cuatro servicios prioritarios

Nota. Elaboración propia con base en la consulta para determinar las necesidades de capacitación de la dirigencia comunal del cantón de San Rafael de Heredia. PNISD, UCAD, junio de 2023.

A continuación, se incluye en la tabla 6, la definición y operacionalización de las variables incluidas en el instrumento para registrar la opinión a emprendedores de la provincia de Heredia.

Tabla 7

Definición y operacionalización de las variables incluidas en la consulta a emprendedores de la provincia de Heredia. 2023

Variable	Indicadores	Operacionalización
Nombre de la persona	Nombre	Indicar nombre completo y apellidos
Teléfono	Número	Indicar en números
Correo electrónico	Dirección	Escribir correo electrónico
Cantón de residencia	Cantón	Marcar con x cantón de residencia
Género	Masculino, Femenino	Marcar con x género
Nivel de estudios	Primaria, secundaria, técnica, universitaria	Marcar con x último nivel aprobado
Lugar donde se ubica su emprendimiento	Cantón	Marcar con x de lista
Número de personas que trabajan en su emprendimiento	1-5, 6-30, Más de 31	Marcar con x

Años de tener su emprendimiento	Menos de 3 años, 3-5, 6-10, más de 10, en proceso de iniciar	Marcar con x la categoría
Producto o servicios que brinda su emprendimiento	Lista de actividades	Marcar con x de lista
Condiciones que tiene su emprendimiento	CCSS, Patente municipal, MS, categoría Pyme. Ninguna. Otra	Marcar con x
Ha recibido capacitación para su negocio o emprendimiento	Sí, No	Marcar con x
Temas de capacitación que ha recibido	Sí, No	Marcar con x
Qué organización ha brindado la capacitación	Lista de organizaciones	Marcar con x
Condiciones que necesita tener para mejorar o hacer crecer su emprendimiento	Lista de condiciones	Marcar todas las que considere
Conocimientos que necesita adquirir para mejorar o hacer crecer su emprendimiento	Lista de conocimientos	Marcar todas las que considere
Priorice los cuatro conocimientos más importantes	Las cuatro más importantes	Marcar con x las que considere prioritarias
Utilidad de disponer de un Centro de Formación que cubra necesidades de capacitación e innovación para emprendedores	Sí, No.	Marcar con x
Servicios que esperaría que brindara ese Centro de Formación	Lista de servicios	Marcar todas las que considere
Modalidad de estudio que le gustaría	Presencial, virtual, híbrida	Marcar con x
Horarios que esperaría para las capacitaciones	Mañana, tarde, noche	Marcar con x
Hora ideal para capacitaciones	Hora más adecuada	Indicar hora

Nota. Elaboración propia con base en el instrumento para determinar las necesidades de capacitación de los emprendedores del cantón de San Rafael de Heredia. PNID, UCAD, julio de 2023.

Tabla 8

Matriz de consistencia metodológica

Objetivos de la investigación	Categoría de análisis	Técnicas de recolección de información	Productos esperados
Objetivo específico 1			Participación de dirigentes comunales

<p>Identificar las necesidades más relevantes de la dirigencia comunal del cantón de San Rafael de Heredia, desde la percepción de sus dirigentes comunales</p>	<p>Necesidades más relevantes de la dirigencia comunal</p>	<p>Instrumento de consulta estructurada aplicado de manera virtual a líderes comunales.</p>	<p>en el proceso de investigación</p> <p>Listado de las necesidades más importantes de la dirigencia comunal</p>
<p>Objetivo específico 2 Describir las condiciones que necesita el sector de emprendedores de San Rafael de Heredia para mejorar o hacer crecer su emprendimiento.</p>	<p>Condiciones necesarias para el sector emprendedor</p>	<p>Instrumento de consulta estructurada aplicada de manera virtual a emprendedores</p>	<p>Información fidedigna del tema investigado</p> <p>Participación de emprendedores en el proceso de investigación</p> <p>Listado de las condiciones que requiere el sector de emprendedores</p>
<p>Objetivo específico 3 Establecer las necesidades de capacitación que tienen la dirigencia comunal y el sector de emprendedores del cantón de San Rafael de Heredia, desde su propia percepción</p>	<p>Necesidades de capacitación de la dirigencia comunal y el sector emprendedor</p>	<p>Instrumento de consulta estructurada aplicada de manera virtual a ambos sectores</p>	<p>Listado de las necesidades de capacitación de la dirigencia comunal y de emprendedores para mejorar su gestión</p> <p>Reflexión de las necesidades de capacitación de dirigencia y emprendedores</p>
<p>Objetivo específico 4 Determinar las estrategias formativas de la dirigencia comunal y del sector emprendedor en San Rafael de Heredia, para fortalecer su rol de líderes del cantón.</p>	<p>Prioridades de capacitación de los dirigentes comunales y emprendedores</p>	<p>Instrumento de consulta estructurada aplicada de manera virtual</p>	<p>Listado de las necesidades prioritarias de capacitación de la dirigencia comunal y de emprendedores para mejorar su gestión</p> <p>Identificar las bases para la elaboración de los programas de</p>

capacitación para la
dirigencia comunal y
los emprendedores

Nota. Elaboración propia con base en la definición de objetivos de la investigación (2023).

Capítulo IV: El análisis e interpretación de los datos y explicación de los resultados

Las consultas para determinar las necesidades de capacitación de la dirigencia comunal y del sector de emprendedores para mejorar su gestión, se aplicaron, de manera virtual, en el mes de junio de 2023, a representantes de líderes comunales y emprendedores de la provincia de Heredia, de manera separada a cada uno de estos dos sectores, dado que tienen características diferentes. La convocatoria se llevó a cabo de manera virtual, utilizando, como base de información, los nombres, teléfonos y correos electrónicos, de que disponía la Asociación de Desarrollo Integral de San Rafael de Heredia.

Para llevar a cabo a convocatoria y la aplicación de la consulta a ambos grupos, se contó con el apoyo y participación de la Asociación de Desarrollo Integral de San Rafael de Heredia y con funcionarios del CIDTT.

Consulta a representantes de las organizaciones comunales del cantón de San Rafael

La consulta a líderes comunales se aplicó en toda la provincia de Heredia, lográndose la participación de 106 personas, de las cuales, 13 eran líderes del cantón de San Rafael. Participaron representantes de los cinco distritos que integran el cantón de San Rafael, de las siguientes organizaciones: ADIS de San Rafael, Concepción, La Suiza, Santiago, San Miguel El Palmar, Lotes Peralta y la Asociación de Desarrollo Específica para la Defensa y Bienestar de la Niñez y Adolescencia de San Rafael de Heredia

Como puede observarse en la tabla siguiente, la mayoría de los líderes comunales tenían más de 10 años de colaborar con el movimiento comunal dentro del cantón.

Tabla 9

Cantón de San Rafael. Total de líderes comunales entrevistados, según años de colaborar con el comunalismo.

Años de colaborar con el comunalismo	Total	%
Menos de 5 años	3	23.1
De 5 a 10 años	2	15.4
Más de 10 años	8	61.5

Nota. Elaboración propia con base en las consultas realizadas, 2023. Consulta de opinión a dirigentes comunales sobre sus necesidades de capacitación.

En la tabla siguiente, se incluyen las respuestas de las personas entrevistadas, a la pregunta sobre las necesidades más importantes de las comunidades donde residen y trabajan dentro del contexto de las organizaciones comunales. El incentivo al empleo y trabajar para que la gente se involucre en la solución de las necesidades de la comunidad, fueron aspectos indicados por la totalidad de las personas entrevistadas. Otro aspecto que se destaca es la necesidad de fomentar actividades culturales, artísticas y deportivas para la juventud e incentivar el emprendimiento.

Tabla 10

Cantón de San Rafael de Heredia. Total de líderes comunales entrevistados. Opinión sobre las necesidades más importantes de las comunidades de residencia

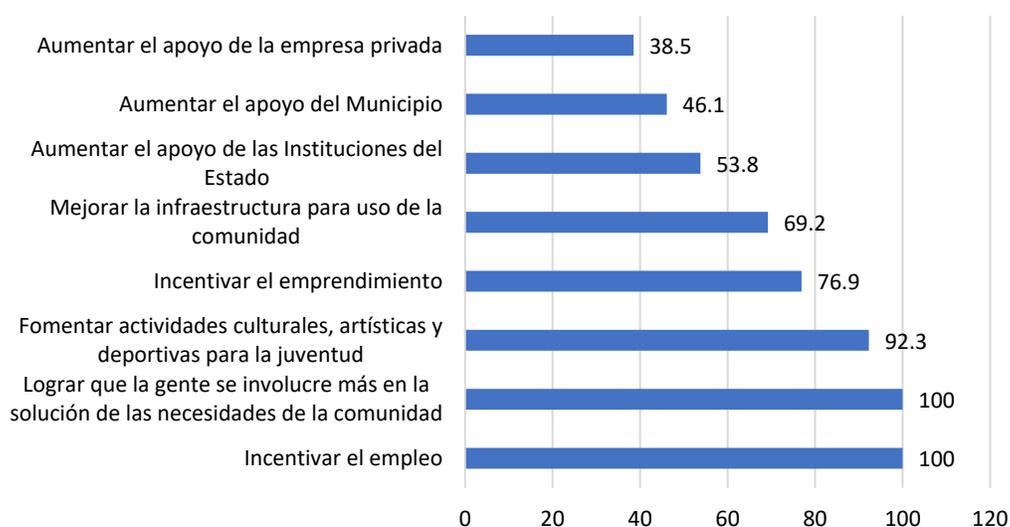
Necesidades más importantes de las comunidades	Total	%
Incentivar el empleo	13	100.0
Lograr que la gente se involucre más en la solución de las necesidades de la comunidad	13	100.0
Fomentar actividades culturales, artísticas y deportivas para la juventud	12	92.3
Incentivar el emprendimiento	10	76.9
Mejorar la infraestructura para uso de la comunidad	9	69.2
Aumentar el apoyo de las Instituciones del Estado	7	53.8
Aumentar el apoyo del Municipio	6	46.1

Aumentar el apoyo de la empresa privada	5	38.5
---	---	------

Nota. Elaboración propia con base en las consultas realizadas, 2023. La suma de los porcentajes da más de 100 por ser una pregunta de respuesta múltiple. Consulta de opinión a dirigentes comunales sobre sus necesidades de capacitación

Figura 9

Cantón de San Rafael de Heredia. Total de líderes comunales entrevistados. Opinión sobre las necesidades más importantes de las comunidades de residencia



Nota. Elaboración propia con base en las consultas realizadas, 2023. Consulta de opinión a dirigentes comunales sobre sus necesidades de capacitación

Respecto a las necesidades más importantes de las organizaciones comunales, se destacan por ser mencionadas por el total de las personas, lo relativa a atraer a las filas del comunalismo, a la ciudadanía en general y de manera específica, a los jóvenes, así como la importancia de capacitar a los líderes para que puedan asumir mejor los roles que ejercen en la comunidad.

Tabla 11

Cantón de San Rafael de Heredia. Total de líderes comunales entrevistados. Opinión sobre las necesidades más importantes de las organizaciones comunales.

Total de personas entrevistadas	Total	%
Aumentar la participación ciudadana	13	100.0
Atraer a jóvenes al movimiento cultural	13	100.0
Tener dirigentes comunales capacitados para asumir sus roles e innovar nuevas acciones	13	100.0
Mejorar el uso de tecnologías digitales	12	92.3
Lograr la sostenibilidad financiera	10	76.9
Tener acompañamiento para formular y gestionar proyectos de desarrollo comunal	10	76.9
Tener alianzas que apoyen las actividades de la organización	9	69.2
Disponer de técnicas modernas para realizar una gestión administrativa efectiva	7	53.8

Nota. Elaboración propia con base en las consultas realizadas, 2023. La suma de los porcentajes da más

de 100 por ser una pregunta de respuesta múltiple. Consulta de opinión a dirigentes comunales sobre sus necesidades de capacitación.

Figura 10

Cantón de San Rafael de Heredia. Total de líderes comunales entrevistados. Opinión sobre las necesidades más importantes de las organizaciones comunales.



Nota. Elaboración propia con base en las consultas realizadas, 2023. Consulta de opinión a dirigentes comunales sobre sus necesidades de capacitación

La pregunta de mayor importancia que se incluyó en la consulta que se aplicó a los dirigentes comunales fue respecto a las necesidades de capacitación. La totalidad de las respuestas indican que se requiere capacitación en técnicas para aplicar acciones innovadoras para el desarrollo comunal y en temas de administración financiera – contable y de manejo de actas de la organización. También se menciona, de manera importante, adquirir conocimientos para poder evaluar y aprovechar los planes regionales y cantonales que publican diferentes instancias en desarrollo comunal.

Tabla 12

Cantón de San Rafael de Heredia. Total de líderes comunales entrevistados. Opinión sobre las necesidades más importantes de capacitación para la dirigencia comunal.

Capacitaciones necesarias	Total	%
	13	100.0
Técnicas para aplicar acciones innovadoras en el desarrollo comunal	13	100.0
Gestión financiera contable y normativa del movimiento comunal/gestión de la secretaría	13	100.0
Técnicas para evaluar los planes regionales y cantonales de Desarrollo Comunal/evaluación de indicadores	12	92.3
Técnicas de liderazgo comunal	11	84.6
Técnicas para promover la participación ciudadana	10	76.9
Uso de tecnologías digitales para promover el desarrollo comunal	10	76.9
Formulación y administración de proyectos comunales	9	69.2
Planificación estratégica del movimiento comunal	7	53.8
Técnicas de negociación con patrocinadores y aliados	5	38.5
Técnicas de solución de conflictos en el movimiento comunal	4	30.8

Nota. Elaboración propia con base en las consultas realizadas, 2023. La suma de los porcentajes da más de 100 por ser una pregunta de respuesta múltiple. Consulta de opinión a dirigentes comunales sobre sus necesidades de capacitación.

Figura 11

Cantón de San Rafael de Heredia. Total de líderes comunales entrevistados. Opinión sobre las necesidades más importantes de capacitación para la dirigencia comunal.



Nota: Elaboración propia con base en las consultas realizadas, 2023. Consulta de opinión a dirigentes comunales sobre sus necesidades de capacitación.

Respecto a la importancia de disponer de un centro de formación para la dirigencia comunal, la totalidad de los participantes en la consulta, respondieron positivamente, como se puede constatar en la tabla siguiente.

Tabla 13

San Rafael de Heredia. Total de líderes comunales entrevistados. Opinión sobre la necesidad de disponer de un centro de formación para la dirigencia comunal.

Necesidad de un centro de formación	Total	%
	13	100.0
Si se necesita	13	100.0
No se necesita	0	-

Nota. Elaboración propia con base en las consultas realizadas, 2023. La suma de los porcentajes da más de 100 por ser una pregunta de respuesta múltiple. *Consulta de opinión a dirigentes comunales sobre sus necesidades de capacitación.*

Los servicios que esperan que brinde ese centro son varios, pero se destacan las menciones sobre disponer de espacio para diferentes gestiones, reuniones, intercambio de experiencias, teletrabajo y acceso a internet, computadoras, equipo de impresión digital y diseño de prototipos, así como acompañamiento y asesoría para la gestión comunal y la formación actualizada para los dirigentes

Tabla 14

Cantón de San Rafael de Heredia. Total de líderes entrevistados. Opinión sobre los servicios que esperaba que brinde ese Centro

Servicios esperados del centro	Total	%
	13	100.0
1. Equipo de impresión digital y diseño de prototipos	12	92.3
1. Acompañamiento y asesoría en la gestión	11	84.6
2. Formación actualizada para la Dirigencia Comunal	10	76.9
3. Capacitación a personas que se encuentran fuera del sistema educativo formal	10	76.9
4. Apoyo para el ingreso al mercado laboral de grupos con mayor vulnerabilidad	10	76.9
5. Acceso a computadoras y conexión a internet	9	69.2
6. Espacio físico para reuniones y hacer teletrabajo	9	69.2
7. Facilitar el intercambio de experiencias a nivel nacional e internacional	7	53.8
8. Espacio físico para que los emprendedores realicen negocios	5	38.5

Nota. Elaboración propia con base en las consultas realizadas, 2023. La suma de los porcentajes da más de 100 por ser una pregunta de respuesta múltiple. *Consulta de opinión a dirigentes comunales sobre sus necesidades de capacitación*

Figura 12

Cantón de San Rafael de Heredia. Total de líderes entrevistados. Opinión sobre los servicios que esperaría que brinde ese Centro



Nota: Elaboración propia con base en las consultas realizadas, 2023. Consulta de opinión a dirigentes comunales sobre sus necesidades de capacitación.

Consulta al sector de emprendedores del cantón de San Rafael

Se logró el contacto y la participación en la consulta, de 207 emprendedores de la provincia, de los cuales, 73 son residentes del cantón de San Rafael, los cuales se constituyeron en el objeto de estudio para la investigación que se llevó a cabo y cuyos resultados se presentan a continuación.

Los siguientes son características generales del sector de emprendedores del cantón de San Rafael de Heredia: está integrado, principalmente por mujeres, lo que resulta comprensible, ya que son las mujeres las que enfrentan más dificultades para acceder a la oferta de empleo formal. Más de la mitad tienen un nivel de educación medio - alto, estudios técnicos o universitarios y en su mayoría, tienen su emprendimiento en el mismo cantón de residencia.

Los emprendimientos del cantón tienen menos de cinco empleados y son de origen reciente, sea cinco años o menos de inicio y los productos que ofrecen están constituidos, principalmente por

productos alimenticios, ropa y servicios de belleza. Son negocios desarrollados de manera informal, ya que, la mayoría, han estado funcionando de manera bastante informal. Únicamente el 6.8% indicaron disponer de la categoría PYME otorgada por el MEIC.

Capacitación recibida por el sector de emprendedores

Se ha considerado relevante iniciar el tema, describiendo, el tipo de capacitación que este sector ha recibido anteriormente. Según se muestra en las tablas 15, de los 73 emprendedores que participaron en la consulta, solo un 53.4% habían recibido algún tipo de capacitación en temas relacionados con el negocio desarrollado. De éstos, un poco más de la mitad, el 56.4%, habían recibido capacitación en mercadeo y de manera específica, en mercadeo digital. En orden de importancia, los otros temas mencionados fueron, planes de negocios, finanzas y gestión administrativa.

Tabla 15

Cantón de San Rafael de Heredia. Total de emprendedores entrevistados, según hayan recibido o no capacitación para su emprendimiento

	Total	%
Total de emprendedores	73	100.0
Si ha recibido	39	53.4
No ha recibido	34	46.6

Nota: Elaboración propia con base en las consultas realizadas, 2023. Consulta a emprendedores de San Rafael de Heredia.

Tabla 16

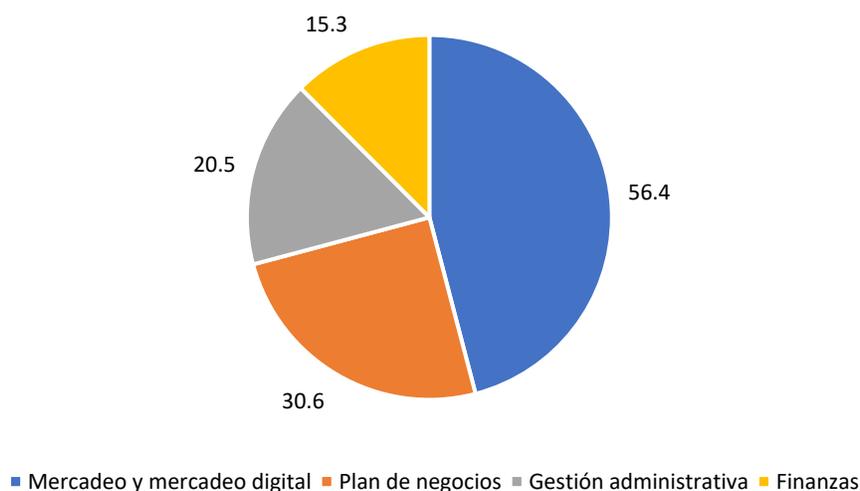
Cantón de San Rafael de Heredia. Total de emprendedores locales entrevistados, que han recibido capacitación, según temas de capacitación recibidos

	Total	%
Total de emprendedores	39	100.0
Plan de negocios	12	30.6
Finanzas	6	15.3
Mercadeo y mercadeo digital	22	56.4
Gestión administrativa	8	20.5

Nota. Elaboración propia con base en las consultas realizadas, 2023. La suma de los porcentajes da más de 100 por ser una pregunta de respuesta múltiple. Consulta a emprendedores del cantón de San Rafael de Heredia. 2023.

Figura 13

Cantón de San Rafael de Heredia. Total de emprendedores locales entrevistados, que han recibido capacitación, según temas de capacitación recibidos



Nota. Elaboración propia con base en las consultas realizadas, 2023. ADI San Rafael. Consulta a emprendedores del cantón de San Rafael de Heredia.

La capacitación a los emprendedores la han brindado, en orden de importancia, la Municipalidad de San Rafael de Heredia (53.8%), el INA (41 %), diversos institutos (28.2 %) y la Fundación Omar Dengo (25.6 %). Como puede observarse en la tabla 17, la ADI no sobresale como ente capacitador del sector de emprendedores del cantón.

Tabla 17

Cantón de San Rafael de Heredia. Total de emprendedores locales entrevistados que han recibido capacitación, según institución que ha brindado la capacitación

	Total	%
Total de emprendedores	39	100.0
ADI	5	12.8
Municipalidad	21	53.8
INA	16	41.0
Universidades	11	28.2
Institutos	10	25.6
Fundación Omar Dengo	1	2.5
Internet	2	5.1
Ns/nr	3	7.6
		-

Nota. Elaboración propia con base en las consultas realizadas, 2023. La suma de los porcentajes da más de 100 por ser una pregunta de respuesta múltiple. Consulta a emprendedores del cantón de San Rafael de Heredia. 2023

Condiciones que requiere el sector de emprendedores para mejorar o hacer crecer su emprendimiento y necesidades de capacitación

Como objetivos de la investigación, como ya se ha indicado, es conocer las principales condiciones que requiere el sector de emprendedores de San Rafael de Heredia, para mejorar o hacer crecer su emprendimiento, además de determinar las necesidades de capacitación más urgentes, información que servirá de base para elaborar el programa de capacitación, con los ejes temáticos que sean propuestos por los propios interesados.

En la tabla 18, que se inserta a continuación, se indican, en primer lugar, las respuestas del sector de emprendedores a la pregunta sobre las condiciones que necesitan para mejorar o hacer crecer su emprendimiento. Como puede verse, son muchas las necesidades indicadas, pero se destacan por tener los porcentajes más altos, la necesidad de formalizar el emprendimiento (82.2 %), lo que se explica, porque, como se indicó anteriormente, solo el 6.8% indicó tener la categoría PYME.

Otras necesidades indicadas por casi el 75% de las personas, fueron tener información actualizada del entorno de mi emprendimiento y poder mejorar las técnicas de mercadeo. Tener acompañamiento para la innovación y uso de tecnologías digitales, es otra de las necesidades indicadas por el 70% de las personas.

Tabla 18

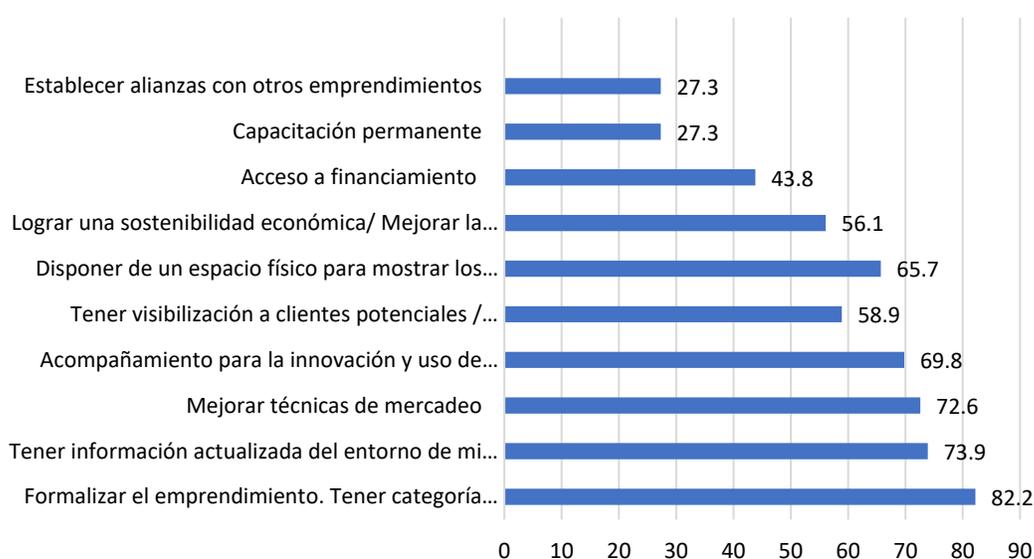
Cantón de San Rafael de Heredia. Total de emprendedores, según opinión sobre condiciones que necesitan para mejorar o hacer crecer su emprendimiento

Total de emprendedores	Total	%
	73	100.0
Formalizar el emprendimiento. Tener categoría PYME	60	82,2
Tener información actualizada del entorno de mi emprendimiento y las mejores prácticas	54	73,9
Mejorar técnicas de mercadeo	52	72,6
Acompañamiento para la innovación y uso de tecnologías digitales	51	69,8
Visibilizar a clientes potenciales / Alcanzar más clientes.	43	58,9
Disponer de un espacio físico para mostrar los productos o servicios	48	65,7
Lograr una sostenibilidad económica/ Mejorar la gestión financiera	41	56,1
Acceso a financiamiento	32	43,8
Capacitación permanente	20	27,3
Establecer alianzas con otros emprendimientos	20	27,3

Nota. Elaboración propia con base en las consultas realizadas, 2023. La suma de los porcentajes da más de 100 por ser una pregunta de respuesta múltiple. Consulta a emprendedores del cantón de San Rafael de Heredia.

Figura 14

Cantón de San Rafael de Heredia. Total de emprendedores. Opinión sobre condiciones que necesitan para mejorar o hacer crecer su emprendimiento



Nota. Elaboración propia con base en las consultas realizadas, 2023. San Rafael. Consulta a emprendedores del cantón de San Rafael. 2023.

Necesidades de capacitación del sector de emprendedores

En la tabla 19, se incluyen las respuestas dadas por los emprendedores a la pregunta respecto a los conocimientos que requieren para mejorar o hacer crecer su emprendimiento. Como puede observarse, los temas más mencionados son conocer las técnicas de mercadeo y de innovación comercial, la elaboración de planes de negocios y la implementación de alianzas estratégicas. Adquirir habilidades para negociar y el uso de tecnologías digitales, le siguen en orden de importancia.

Tabla 19

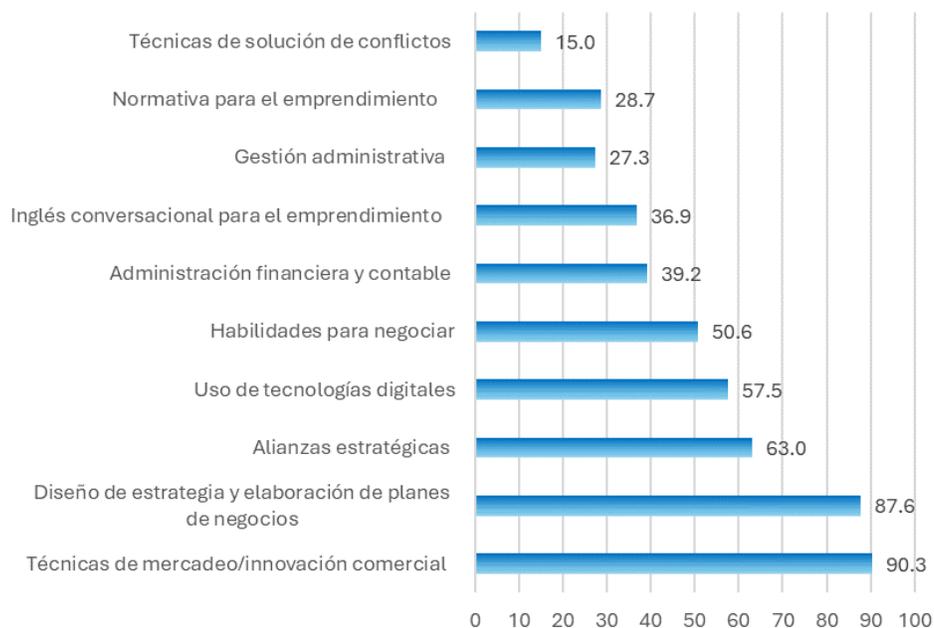
Cantón de San Rafael de Heredia. Total de emprendedores. Opinión sobre las necesidades de capacitación para mejorar o hacer crecer su emprendimiento

	Total	%
Conocimientos requeridos	73	100,0
Técnicas de mercadeo/innovación comercial	66	90,3
Diseño de estrategia y elaboración de planes de negocios	64	87,6
Alianzas estratégicas	46	63,0
Uso de tecnologías digitales	42	57,5
Habilidades para negociar	37	50,6
Administración financiera y contable	29	39,2
Inglés conversacional para el emprendimiento	27	36,9
Gestión administrativa	20	27,3
Normativa para el emprendimiento	21	28,7
Técnicas de solución de conflictos	11	15,0

Nota. Elaboración propia con base en las consultas realizadas, 2023. La suma de los porcentajes da más de 100 por ser una pregunta de respuesta múltiple. Consulta a emprendedores de San Rafael de Heredia.

Figura 15

Cantón de San Rafael de Heredia. Total de emprendedores. Opinión sobre las necesidades de capacitación que para mejorar o hacer crecer su emprendimiento



Nota. Elaboración propia con base en las consultas realizadas, 2023. Consulta a emprendedores del cantón de San Rafael de Heredia.

Necesidad de creación de un Centro de Innovación Digital en el cantón de San Rafael

A excepción de una persona, el resto de los emprendedores entrevistados, opinaron que es de utilidad la creación del Centro de Innovación Digital, que pretende construir la ADI de San Rafael de Heredia y el CIDTT, validado con la firma del acuerdo para establecer relaciones de cooperación mutua, entre ambas organizaciones en junio de 2018.

Tabla 20

Cantón de San Rafael de Heredia. Total de emprendedores locales entrevistados. Opinión sobre la utilidad del Centro de Innovación Social Digital en el cantón

	Total	%
Total de emprendedores	73	100.0
Considero de utilidad	72	98.6
No lo considero de utilidad	1	1.4

Nota. Elaboración propia con base en las consultas realizadas, 2023. Consulta a emprendedores del cantón de San Rafael de Heredia.

De acuerdo con los datos generados por la consulta, los servicios que esperaría el sector de emprendedores que brindara ese centro, son, en primer lugar, disponer de un espacio físico para varios efectos, principalmente, para realizar ferias y visibilizar los emprendimientos y para la realización de actividades de capacitación para el emprendimiento. Demandan también que el espacio físico esté disponible para la realización de negocios, reuniones y teletrabajo, así como el acceso a computadoras, conexión a internet y al equipo de impresión digital y diseño de prototipos.

Tabla 21

Cantón de San Rafael de Heredia. Total de emprendedores locales entrevistados. Opinión sobre los servicios que esperaría que brinde el Centro de Innovación Social Digital

	Total	%
Total de emprendedores	72	100.0
Espacio físico para que los emprendedores realicen negocios/ruedas de negocios	72	100.0
Espacios para ferias o visibilizar el emprendimiento	60	83,3
Capacitación actualizada para el emprendimiento	54	75,0
Equipo de impresión digital y diseño de prototipos.	39	54,1
Acompañamiento y asesoría en la gestión	37	51,3
Acceso a computadoras y conexión a internet.	28	38,9

Facilitar el intercambio de experiencias a nivel nacional e internacional.	26	36,1
Espacio físico para reuniones y teletrabajo	17	23,6

Nota. Elaboración propia con base en las consultas realizadas, 2023. La suma de los porcentajes da más de 100 por ser una pregunta de respuesta múltiple. Consulta a emprendedores del cantón de San Rafael de Heredia.

Figura 16

Cantón de San Rafael de Heredia. Total de emprendedores locales entrevistados. Opinión sobre los servicios que esperaba que brinde el Centro de Innovación Social Digital



Nota. Elaboración propia con base en las consultas realizadas, 2023. Consulta a emprendedores del cantón de San Rafael de Heredia.

La modalidad preferida de esos emprendedores para las capacitaciones es la modalidad híbrida, es decir, la combinación de las modalidades presencial y virtual y los horarios que más les sirven entre las dos y seis de la tarde.

Tabla 22

Cantón de San Rafael de Heredia. Total de emprendedores locales entrevistados. Opinión sobre la modalidad de estudio preferida

	Total	%
Total de emprendedores	73	100.0
Virtual	23	31.5
Presencial	15	20.5
Híbrido	34	46.6
No aplica	1	1.4

Nota. Elaboración propia con base en las consultas realizadas, 2023. Consulta a emprendedores, cantón de San Rafael de Heredia.

Capítulo V: Programa de capacitación para la dirigencia comunal y sector de emprendedores del cantón de San Rafael de Heredia y realización de eventos en el Centro Nacional de Innovación Social Digital

La modalidad de graduación escogida por la estudiante es un proyecto, que consiste en plantear un programa de capacitación para la dirigencia comunal y el sector de emprendedores de San Rafael de Heredia, que se sustentara en las necesidades expresadas por los propios interesados. Para lograr este objetivo, se aplicaron consultas, de manera virtual a representantes de dichos sectores, para conocer cuáles son los conocimientos requeridos, desde su propia experiencia y percepción, como líderes y emprendedores, de tal manera que el programa se constituya en la respuesta a dichas necesidades.

En el año 2018, el CIDTT, que promueve la creación de un centro de innovación social digital, firmó, con la ADI de San Rafael un acuerdo para “planificar, coordinar, implementar y acompañar la operación del Centro de Innovación Social Digital de San Rafael de Heredia bajo los parámetros y normas establecidos por la ITALAC, cuyo representante en Costa Rica es CIDTT” (ADI y CIDTT, 2018, p.2)

Una de las actividades principales de ese centro y que debe implementarse como una de las primeras, es capacitar a diferentes sectores de la población en temas relevantes para el ejercicio de los diferentes roles que ejercen en la comunidad. Se planteó la importancia de iniciar ese proceso, formulando una propuesta formativa dirigida a la dirigencia comunal y los emprendedores del cantón, basada en las necesidades planteadas por estos mismos grupos comunales.

Sin embargo, no se disponía de un estudio que permitiera conocer las necesidades formativas de estos sectores, por lo que era indispensable efectuar una consulta directa a representantes de esos grupos, para que el programa de capacitación respondiera a sus necesidades, expresadas de manera directa.

En este contexto, la estudiante ofrece sus servicios a la ADI y el CIDTT, para desarrollar la metodología y aplicar y analizar los resultados de las consultas aplicadas, lo cual se llevaría a cabo en coordinación con esas dos organizaciones.

Las consultas se aplicaron en el mes de junio de 2023, en toda la provincia de Heredia. Para efectos del trabajo de graduación, la estudiante se circunscribió al análisis de los resultados de las consultas aplicadas, específicamente, en el cantón de San Rafael de Heredia, para apegarse a los lineamientos que establece la Universidad Nacional, de que la investigación estuviera orientada a la solución de problemas de comunidad en áreas específicas del conocimiento.

El programa de capacitación para la dirigencia comunal y el sector de emprendedores del cantón de San Rafael, se sustenta en los resultados de las consultas, priorizándose los ejes temáticos indicados por las personas consultadas y que obtuvieron las proporciones más altas a la pregunta sobre la rama del conocimiento sobre las cuales requerían capacitación y que les permitiera mejorar su gestión dentro de la comunidad. Asimismo, los eventos que se propone realizar en el INISD, responden a las expectativas expresadas por los representantes de ambos sectores de la comunidad de San Rafael.

La propuesta responde al concepto de desarrollo comunitario con el que la Maestría en Desarrollo Comunitario Sustentable de la Universidad Nacional de Costa Rica busca contribuir con las comunidades, a través de los trabajos de graduación del alumnado y se hace posible, porque se establece contacto y coordinación con la dirigencia comunal del cantón, para que la investigación respondiera a necesidades, en el campo del conocimiento, que manifestaron los líderes comunales al inicio del trabajo que se realizó.

Finalmente, se alinea con el objetivo 4 de los objetivos para el desarrollo (ODS) planteados por la ONU y que forman parte de la Agenda 2030 del Desarrollo Sostenible, para la erradicación de la pobreza en el mundo. El objetivo 4 establece “Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de

calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos”. Las oportunidades de educación que ofrecerá el centro de capacitación que pretende construirse en el cantón, busca, precisamente, incrementar y ampliar los conocimientos de los ciudadanos, para que tengan oportunidad de acceder a mejores condiciones de trabajo, y en consecuencia, mejores condiciones de vida. Se alinea también con el objetivo 8, que establece “promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente par todos (ONU, 2015).

Uno de los propósitos fundamentales de la creación del centro de innovación social digital en San Rafael es, precisamente, ofrecer un espacio para la generación de empleo, dar acceso a las tecnologías que requiere la población de menores recursos, para trabajar o desarrollar emprendimientos y, en consecuencia, contribuir con el desarrollo social y económico del cantón

Objetivo general del Programa de capacitación para la dirigencia comunal y sector de emprendedores del cantón de San Rafael de Heredia y realización de eventos en el Centro Nacional de Innovación Social Digital

Objetivo general del Programa de capacitación para la dirigencia comunal y sector de emprendedores del cantón de San Rafael de Heredia

Fortalecer las capacidades de gestión y el rol que desempeñan la dirigencia comunal y el sector de emprendedores del cantón de San Rafael de Heredia, a través de procesos de capacitación acordes a sus necesidades formativas.

Objetivos específicos del Programa de capacitación para la dirigencia comunal y sector de emprendedores del cantón de San Rafael de Heredia

1. Identificar los ejes temáticos más relevantes de capacitación para la dirigencia comunal y el sector de emprendedores, de acuerdo con los resultados de la consulta aplicada durante el proceso de investigación
2. Proponer los cursos correspondientes a cada eje temático incluidos en el plan de capacitación y sus objetivos específicos, para cada uno de los sectores objeto de la investigación.
3. Plantear los horarios y modalidades de capacitación más acordes con las preferencias expresadas por la dirigencia comunal y emprendedores, a través de las consultas aplicadas durante el proceso investigativo.
4. Identificar líneas generales de evaluación de las actividades de capacitación, a fin de que, después de cada actividad, se pueda determinar puntos de mejora y fortalecimiento del programa.

Tabla 23

Programa de capacitación para la dirigencia comunal y sector de emprendedores del cantón de San Rafael de Heredia. Centro Nacional de Innovación Social Digital

Ejes temáticos	Objetivo general	Cursos	Objetivos específicos de cada curso	Modalidad	Duración de cada curso	Horario
Técnicas de mercadeo/Innovación comercial	Posicionar el producto en el gusto y preferencia del mercado meta	El concepto de innovación social digital	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adquirir los conceptos fundamentales de la innovación social e innovación social digital 2. Identificar los aspectos del proceso comercial susceptibles a innovación. 3. Analizar las técnicas de mercado tradicionales 4. Identificar estrategias de comercialización innovadoras 5. Implementar métodos de comercialización innovadores para el producto ofrecido (redes sociales y mercadeo digital) 	Combinación de modalidades virtual y presencial	De 90 a 120 minutos	De 2:00 a 6:00 pm. De 7:00 a 9:00 pm
		Alianzas estratégicas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar las ventajas y desventajas de establecer alianzas estratégicas con otras empresas o personas 2. Identificar empresas o personas para establecer alianzas estratégicas 3. Conocer los procedimientos legales para establecer alianzas estratégicas. 	Combinación de modalidades virtual y presencial	De 90 a 120 minutos	De 2:00 a 6:00 pm. De 7:00 a 9:00 pm

Planes de negocios	Adquirir los conocimientos básicos para desarrollar planes de negocios	Mercadeo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar los canales de ventas más adecuados al producto 2. Analizar los puntos a mejorar en la calidad del producto. 3. Establecer las mejores técnicas para optimizar la relación entre calidad y precio 4. Generar espacio físico para que los emprendedores realicen negocios/ruedas de negocios 	Combinación de modalidades virtual y presencial	De 90 a 120 minutos	De 2:00 a 6:00 pm. De 7:00 a 9:00 pm
		Gestión administrativa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adquirir los conceptos fundamentales de la administración de negocios 2. Aprender los conceptos fundamentales de la planificación de proyectos 3. Conocer la normativa del país relacionadas con el recurso humano (empleados) 	Combinación de modalidades virtual y presencial	De 90 a 120 minutos	De 2:00 a 6:00 pm. De 7:00 a 9:00 pm
		Administración financiera y contable	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar los procesos financieros y contables para desarrollar un emprendimiento 2. Generar las habilidades básicas para llevar la contabilidad 	Combinación de modalidades virtual y presencial	Dos sesiones de 90 min c/u	De 2:00 a 6:00 pm. De 7:00 a 9:00 pm
		Normativa para los emprendimientos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar la normativa del país para iniciar un emprendimiento 2. Analizar las responsabilidades, obligaciones y sanciones relacionadas con los emprendimientos 	Combinación de modalidades virtual y presencial	De 90 a 120 minutos	De 2:00 a 6:00 pm. De 7:00 a 9:00 pm

Uso de tecnologías digitales	Adquirir los conocimientos básicos para el uso efectivo de herramientas digitales y de oficina	Ofimática 1 Ofimática 2	1. Desarrollar las competencias mínimas deseadas en torno a paquetes computacionales básicos como: Office 365, Adobe Reader y plataformas de coordinación virtual (ZOOM, Teams y Meet) 2. Promover espacios prácticos de capacitación y certificación en temas de ofimática empresarial (Excel, Canva, Presentación virtuales y Word)	Combinación de modalidades virtual y presencial	Dos sesiones de 90 min c/u	De 2:00 a 6:00 pm. De 7:00 a 9:00 pm
Habilidades para negociar	Adquirir los conocimientos básicos para la negociación	RAC Negociación	1. Conocer los conceptos básicos de la negociación en situaciones de conflicto. 2. Adquirir las técnicas para identificar el origen del problema. 3. Aprender las técnicas para plantear la solución del problema	Combinación de modalidades virtual y presencial	De 90 a 120 minutos	De 2:00 a 6:00 pm. De 7:00 a 9:00 pm

TEMAS ESPECÍFICOS PARA DIRIGENTES COMUNALES

Planificación estratégica del movimiento comunal	Adquirir los conocimientos necesarios para fortalecer el movimiento comunal	liderazgo comunal	1. Analizar técnicas para promover la participación ciudadana. 2. Identificar los aspectos de la administración de organizaciones comunales susceptibles a innovación.	Combinación de modalidades virtual y presencial	De 90 a 120 minutos	De 2:00 a 6:00 pm. De 7:00 a 9:00 pm
		Técnicas de solución de conflictos en el movimiento comunal	1. Conocer los conceptos básicos de la negociación en situaciones de conflictos comunales. 2. Adquirir las técnicas para identificar la raíz del problema. 3. Aprender las técnicas para plantear la solución del problema	Combinación de modalidades virtual y presencial	De 90 a 120 minutos	De 2:00 a 6:00 pm. De 7:00 a 9:00 pm

Formulación y administración de proyectos comunales	Adquirir los conocimientos básicos para formular y administrar proyectos comunales	Normativa asociada al movimiento comunal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar la normativa del país que rigen las organizaciones comunales 2. Analizar las responsabilidades, obligaciones y sanciones relacionadas con el movimiento comunal 	Combinación de modalidades virtual y presencial	De 90 a 120 minutos	De 2:00 a 6:00 pm. De 7:00 a 9:00 pm
		Gestión financiera y contable en el movimiento comunal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar los procesos financieros y contables del movimiento comunal 2. Generar las habilidades básicas para llevar la contabilidad de la organización. 3. Conocer las gestiones relevantes de la secretaria, formulación de actas 	Combinación de modalidades virtual y presencial	De 90 a 120 minutos	De 2:00 a 6:00 pm. De 7:00 a 9:00 pm
		Formulación, aplicación y evaluación de indicadores de desarrollo comunal/planes regionales y cantonales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar las rganizaciones/instituciones nacionales que analizan y publican estudios regionales y cantonales con indicadores de desarrollo 2. Adquirir las destrezas para analizar los estudios publicados en el país y sustraer los indicadores relativos al cantón 	Combinación de modalidades virtual y presencial	Dos sesiones de 90 min c/u	De 2:00 a 6:00 pm. De 7:00 a 9:00 pm
		Metodologías para aplicar la innovación social digital en el desarrollo de proyectos comunales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adquirir los conceptos fundamentales de la innovación social e innovación social digital 2. Identificar los aspectos del movimiento comunal susceptibles a innovación. 	Combinación de modalidades virtual y presencial	De 90 a 120 minutos	De 2:00 a 6:00 pm. De 7:00 a 9:00 pm

Técnicas de evaluación de proyectos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adquirir los conocimientos necesarios para implementar procesos de evaluación de resultados de los proyectos que lleven a cabo las organizaciones comunales. 2. Analizar periódicamente el avance y resultados de los proyectos que se implementen en el cantón. 3. Divulgar los resultados de las evaluaciones a la comunidad. 	Combinación de modalidades virtual y presencial	De 90 a 120 minutos	De 2:00 a 6:00 pm. De 7:00 a 9:00 pm
-------------------------------------	--	---	---------------------	---

Nota. Elaboración propia basada en la información generada de las consultas a los sectores comunales y de emprendedores del cantón de San

Rafael de Heredia. 2023

Seguimiento del proceso y evaluación final

Las actividades de capacitación y realización de eventos en el Instituto Nacional de Innovación Social Digital, deberían ser acompañados de un proceso de seguimiento durante el proceso y de evaluación final, que permita la identificación de aspectos a mejorar y la corrección de éstos, así como una evaluación final para determinar los resultados de las actividades realizadas.

Esta evaluación estaría a cargo, de los organizadores de la actividad, en este caso la ADI de San Rafael de Heredia y el CIDTT.

La evaluación de las actividades de capacitación, debe contemplar dos momentos:

- Una evaluación de resultados durante el proceso, que permita hacer los ajuste o correcciones que se consideren necesarios antes de que concluya la actividad que está siendo evaluada.
- Una evaluación al concluir cada capacitación, a fin de determinar:
 - el grado de comprensión de los asistentes sobre los temas desarrollados,
 - el grado de asimilación de los contenidos y
 - la percepción respecto a la actividad a desarrollar y su interés de participar en otras actividades.
 - Sugerencias de mejora

Sin embargo, una evaluación durante el proceso, que permita hacer los ajuste que se consideren necesarios antes de su conclusión, se podría implementar, únicamente, en el caso de las capacitaciones que se propone realizarse en dos sesiones, pudiéndose implementar esta evaluación, al final de la primera sesión, en cada caso. Estos cursos son:

- Administración financiera y contable
- Ofimática 1 y Ofimática 2 y

- Formulación, aplicación y evaluación de indicadores de desarrollo comunal/planes regionales y cantonales.

La evaluación de resultados, que debe llevarse a cabo al final de cada actividad, permitirá analizar el grado de satisfacción de las personas participantes en las capacitaciones y de los eventos realizados en el INISD y suministrará insumos para que, las organizaciones a cargo de la implementación del programa de capacitación y eventos propuestos por los sectores objeto de la investigación, puedan realizar el ajuste y la mejora en los métodos, tiempos y contenidos de las siguientes actividades.

Estrategias o acciones para el seguimiento y evaluación del proyecto.

Las organizaciones comunales del cantón, en coordinación con el CIDTT, deberían analizar, previo a la ejecución de las actividades, los mecanismos para la realización de las evaluaciones. Será necesario diseñar instrumentos para el registro de la información, que permita la evaluación de las actividades.

Evaluación de las actividades de capacitación

Lo ideal es poder tener información previa a la actividad, que pueda ser comparada con la que se pueda recabar al final del evento en cuestión. El tipo de información que se incluiría está, directamente, relacionado con el tema central de cada curso.

Se propone la elaboración de formularios, que deben ser distribuidos entre las personas participantes para ser llenados directamente por ellos, donde se incluirían los indicadores seleccionados en el caso de cada curso.

La estrategia, para este sector, se resume a continuación:

- Elección de los indicadores que contemplará la evaluación de cada curso, que serían seleccionados por el especialista a cargo del curso.
- Diseño de los formularios para el registro de la información previa y posterior a la actividad.

- Distribución de los formularios de evaluación, acompañada de una explicación sobre la importancia del llenado del formulario
- Aplicación de los formularios de evaluación
- Análisis de la información recabada

Además de los indicadores seleccionados para determinar los resultados de la capacitación, se puede incluir en la evaluación otros temas, los que deben incluirse en la evaluación posterior, tales como:

- Metodología aplicada en la capacitación.
- Percepción del conocimiento del tema, demostrado por la persona a cargo del curso
- Grado de comprensión por parte de los participantes de los temas impartidos
- Grado de satisfacción de las personas participantes sobre la actividad

Evaluación de los eventos realizados en el INISD

La evaluación que se propone, en el caso de los eventos que estarían realizando la ADI en coordinación y colaboración del CIDTT, es una a posteriori a la realización del evento.

Se estarían utilizando también un formulario, que llenaría cada una de las organizaciones o emprendedores que participarían en el evento, por lo que se debe preparar un formulario, que se pasaría a los participantes al finalizar cada evento.

La estrategia para la evaluación de los eventos a realizar en el INISD es diferente a la anterior, debido a que no se estarían evaluando conocimientos, sino las expectativas de los sectores participantes y la percepción, al final, del cumplimiento de las expectativas que se tenían, previo a la realización de la actividad.

Se proponen, a continuación, algunos lineamientos para la realización de estas evaluaciones:

Opción A: Registrar, por escrito, previo a la realización del evento, lo que los sectores participantes esperan del evento, de manera de establecer sus expectativas. Dentro de las expectativas, y dependiendo del tipo de evento a realizar, se podría registrar:

- Facilidades ofrecidas por las organizaciones a cargo de los eventos
- Disponibilidad de equipo y materiales
- Atención adecuada a solicitudes de participantes
- Visitas esperadas
- Interacciones realizadas
- Ventas, convenios u otros, concretados durante el evento
- Entre otros

Opción B: Registrar, por escrito, posterior a la realización del evento, la percepción de los sectores respecto al evento donde participaron, lo que permitiría, detectar situaciones de mejora para futuras actividades.

Cronograma de actividades de capacitación y de eventos en el INISD. Años 1 y 2.

Se presenta, a continuación, la propuesta de cronograma para los dos primeros años de funcionamiento del INISD, donde se incluyen las capacitaciones y eventos que se considera importante incluir durante ese período. Incluye capacitaciones priorizadas por los líderes comunales y emprendedores entrevistados, así como eventos propuestos para realizarse en el INISD, por parte de ambos sectores.

Se considera que las experiencias de capacitación y realización de eventos y el proceso de evaluación que debe acompañar cada una de estas actividades, facilitará la elaboración y planificación de las actividades a incluir en los siguientes años.

Como se puede verificar en el cronograma, se estima la realización de una capacitación durante el primer, tercero y cuarto trimestre, durante el primer año, más un evento en el segundo

trimestre. En el segundo año, se propone, una capacitación durante y primer, tercero y cuarto trimestre y un evento en el segundo trimestre.

Tabla 24

Cronograma de actividades de capacitación y de eventos en el INISD. Años 1 y 2.

Ejes temáticos	Objetivo general	Cursos	AÑO 1				AÑO 2			
Técnicas de mercadeo/Innovación comercial	Posicionar el producto en el gusto y preferencia del mercado meta	El concepto de innovación social digital								
		Alianzas estratégicas								
		Mercadeo								
Planes de negocio	Adquirir los conocimientos básicos para desarrollar planes de negocios	Gestión administrativa								
		Administración financiera y contable								
		Normativa para emprendimientos								
Uso de tecnologías digitales	Adquirir los conocimientos básicos para el uso efectivo de herramientas digitales y de oficina	Ofimática 1								
		Ofimática 2								
Habilidades para negociar	Adquirir los conocimientos básicos para la negociación	RAC Negociación								
Temas específicos para la dirigencia comunal										
Planificación estratégica del movimiento comunal	Adquirir los conocimientos necesarios para fortalecer el movimiento comunal	Liderazgo comunal								
		Técnicas de solución de conflictos en el								

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Facilitar a la comunidad interesada la información relativa a puestos de trabajo disponibles en la comunidad 3. Facilitar el proceso de reclutamiento de personal por parte del sector empresarial del cantón. 								
Actividades culturales, artísticas y deportivas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fomentar el conocimiento de los valores y tradiciones de la comunidad. 2. Dar a conocer a la comunidad los talentos y potencialidades de la población, principalmente de la población joven. 3. Contribuir para que los jóvenes, tengan espacio de participación en actividades sanas e impedir que se incorporen a actividades delictivas 								
Capacitación actualizada para los emprendedores	<ol style="list-style-type: none"> 1. Contribuir con el sector emprendedor del cantón, generando capacitaciones para su crecimiento y fortalecimiento 2. Generar desarrollo social y económico del cantón, fortaleciendo las capacidades del sector emprendedor 								
Capacitación actualizada para la dirigencia comunal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fortalecer las capacidades de los líderes comunales, a través de la capacitación y formación teórica y práctica 2. Generar desarrollo social del cantón, a través del fortalecimiento de sus líderes comunales 								

Nota. Elaboración propia basada en la información generada de las consultas a los sectores comunales

y de emprendedores del cantón de San Rafael de Heredia. 2023

Capítulo VI: Conclusiones del estudio y recomendaciones

Conclusiones

La consulta hecha a representantes de la dirigencia comunal y de emprendedores del cantón de San Rafael de Heredia, cumplió los objetivos planteados, de conocer, a través de su propia percepción, las principales necesidades de ambos grupos y de manera específica, las necesidades de capacitación que tienen para mejorar su gestión en la comunidad, que es la información más importante para poder presentar, como resultado de esta investigación, un plan de capacitación fundamentado en las opiniones expresadas por las personas que participaron de las consultas.

Lograr una mayor participación de la comunidad para resolver los problemas comunales e incentivar el empleo, son percibidos como los problemas más relevantes del cantón, de acuerdo con los dirigentes comunales, así como fomentar actividades sanas para atraer a la juventud.

Respecto al objetivo 1, que fue determinar los principales problemas que enfrentan las organizaciones comunales, las respuestas hacen énfasis en la necesidad de trabajar para lograr mayor participación ciudadana, así como capacitar a los líderes para que puedan asumir mejor los roles que ejercen en la comunidad.

Con relación al sector de emprendedores, que también participó en la consulta efectuada virtualmente, destaca el hecho de que sólo una minoría tiene la categoría de PYME del MEIC y apenas un poco más de la mitad había recibido capacitación técnica para su emprendimiento, actividades en las que las organizaciones comunales han tenido poca participación.

A la pregunta hecha a este sector respecto a las condiciones que necesitan para mejorar o hacer crecer su emprendimiento, objetivo 2, las respuestas destacan, por tener los porcentajes más altos, la necesidad de formalizar el emprendimiento (82.2 %), lo que se explica, porque, como se pudo observar, en el capítulo de resultados, el 85% indicó no cumplir con ningún requisito de los establecidos para

emprender un negocio. Se indicó, además, la importancia de tener información actualizada sobre emprendimientos. Nuevamente, la necesidad de innovar se posiciona como importante, de acuerdo con las respuestas, así como el uso de tecnologías digitales, en los procesos de mercadeo.

Respecto a las necesidades de capacitación de la dirigencia comunal, objetivo 3, destaca la necesidad de aprender e implementar acciones innovadoras para el desarrollo comunal. Nuevamente, se solicita capacitación en la parte administrativa de las organizaciones y en adquirir habilidades para evaluar y aprovechar las cifras que arrojan los planes de desarrollo regionales y cantonales que publican diferentes instancias en el país.

Con relación al tema de las necesidades de capacitación de los emprendedores, objetivo 3, enfatizan directamente en conocer técnicas de mercadeo y de innovación comercial, la elaboración de planes de negocios y la implementación de alianzas estratégicas. Adquirir habilidades para negociar y el uso de tecnologías digitales, le siguen en orden de importancia.

En cuanto a la importancia de disponer de un centro de formación para la dirigencia comunal, la totalidad de los participantes de la consulta, respondieron afirmativamente. Consideran que ese centro podría suplir muchas de las necesidades que enfrentan para brindar servicios a la comunidad, por ejemplo, disponer de espacio para diferentes gestiones, reuniones, intercambio de experiencias, realización de negocios, hacer teletrabajo y acceso a la tecnología, como internet, computadoras, equipo de impresión digital y diseño de prototipos, así como acompañamiento y asesoría para la gestión comunal y la formación actualizada para los dirigentes

A excepción de una persona, el resto de los emprendedores entrevistados, opinaron que es de utilidad la creación del Centro de Innovación Digital. Los servicios que espera el sector de emprendedores que ofrezca ese centro, son, en primer lugar, disponer de un espacio físico para varios efectos, principalmente, para realizar ferias y visibilizar los emprendimientos y para la realización de actividades de capacitación para el emprendimiento. Demandan también que el espacio físico esté

disponible para la realización de negocios, reuniones y teletrabajo, así como el acceso a computadoras, conexión a internet y al equipo de impresión digital y diseño de prototipos.

La modalidad preferida para las capacitaciones es la modalidad híbrida, es decir, la combinación de las modalidades presencial y virtual y el horario más favorable es entre las dos y seis de la tarde.

Con relación al objetivo 4, que establecía, determinar las estrategias formativas de la dirigencia comunal y de emprendedores en San Rafael de Heredia, para fortalecer su rol de líderes del cantón, la información recopilada respecto a las necesidades de capacitación de las organizaciones comunales y el sector de emprendedores, permitió elaborar un programa de capacitación para ambos sectores del cantón de San Rafael, donde se establece, además, la modalidad más favorable para los usuarios, así como los horarios deseados, aspectos que también se incluyeron, como preguntas, en las consultas aplicadas.

Corresponderá a la ADI de San Rafael de Heredia y al CIDTT, a través del INISD, la consideración de los resultados y conclusiones del trabajo efectuado, la implementación de programa de evaluación resultante y la realización de los eventos que propusieron las personas, líderes comunales y emprendedores, consultados por medio de las consultas aplicadas en el año 2023.

Se concluye que el presente trabajo aporta de forma directa al desarrollo comunitario sustentable al proporcionar estrategias puntuales y de fomento de crecimiento y maduración en dos sectores de importante incidencia en la comunidad específica de estudio.

Recomendaciones

Para responder a los requerimientos expresados por la dirigencia comunal y el sector de emprendedores del cantón de San Rafael, se recomienda:

1. Concretar la iniciativa de la ADI de San Rafael de Heredia de crear un Centro Nacional de Innovación Social Digital en el cantón, en coordinación con el CIDTT, lo cual puede realizarse con el acondicionamiento del salón comunal de la localidad para ese fin.
2. Responder a la petición expresada por casi la totalidad de ambos sectores a través de las consultas realizadas, de acondicionar un espacio físico para la realización de varios eventos orientados a la generación de oportunidades de trabajo y desarrollo económico, como realización de ferias, nuevos emprendimientos y teletrabajo, así como ofrecer a la comunidad, el acceso a equipo necesarios, tales como computadoras, conexión a internet y equipo de impresión digital y diseño de prototipos y realización de actividades de capacitación para el emprendimiento.
3. Respecto a los requerimientos de capacitación que se plantearon por parte de ambos sectores, la dirigencia parece reconocer que necesitan capacitación para mejorar la gestión que realizan en la comunidad, ya que demandan la implementación de acciones innovadoras para el desarrollo comunal y específicamente capacitación para fortalecer y mejorar el trabajo administrativo de la organización.
4. Responder a la solicitud expresada por el sector de emprendedores para recibir capacitación para formalizar su emprendimiento, ya que solo una minoría, ha cumplido con este requisito y se constituye en una necesidad evidente.
5. Responder a la demanda de ambos sectores en cuanto a un concepto que comparten, que es la necesidad e importancia de la innovación, en el caso de este sector en lo relativo al mercadeo, donde debe incluirse el uso de tecnologías digitales.

6. Asimismo, incorporar en los programas de capacitación, la elaboración de planes de negocios y la implementación de alianzas estratégicas.
7. Desarrollar, previo a la realización de las actividades de capacitación, un sistema de seguimiento y evaluación de las diferentes capacitaciones y eventos realizados en el CNISD, a fin de corregir cualquier situación o carencia que se haya podido producir en el proceso y determinar, al final de la actividad, el grado de comprensión y asimilación de los temas impartidos y los resultados de los eventos desarrollados.

Referencias bibliográficas

- Asociación de Desarrollo Integral de San Rafael de Heredia [ADI] y el Centro Internacional para el Desarrollo del Teletrabajo [CIDTT]. (Diciembre de 2018). *Acuerdo Específico entre la Asociación de Desarrollo Integral de San Rafael de Heredia y el Centro Internacional para el Desarrollo del Teletrabajo*.
- Arenas, E, Agudelo, Z., Vera, J. (2020). *Innovación social digital para el desarrollo sostenible y sustentable de los Mercados en América Latina*. Fundación Universitaria del Área Andina. Facultad de Ciencias Económicas y Financieras. Especialización en Alta Gerencia Virtual.
- Arévalo, E y Quesada, F. (2020). *La organización comunal y su rol en el desarrollo comunitario: la experiencia de la Unión Cantonal de Asociaciones de Desarrollo de San Rafael de Heredia en el período del 2012 al 2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Costa Rica].
- Arévalo, G. (2012). Tendencias en la investigación psicológica sobre desempleo y salud. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología*, 5(2), 17-30.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4905099>
- Artículos y notas Américaeconomía.com. (2018). *4 iniciativas de innovación social digital que están transformando América Latina*. <https://www.americaeconomia.com/4-iniciativas-de-innovacion-social-digital-que-estan-transformando-america-latina>
- Atlas de desarrollo humano cantonal. (2022). *Índice de desarrollo humano cantonal. Costa Rica*.
http://www.dinadeco.go.cr/sitio/ms/Documentos_web%202019/leyes_reglamentos/LEY%203859%20Y%20%20REGLAMENTO.pdf
- Battisti, S y Kessler, B. (2021) Innovación social digital en metaorganizaciones: un estudio realizado en Italia. *Gestión del Conocimiento, Emprendimiento e Innovación*, pp.55-76

<https://www.researchgate.net/publication/351633266> *Innovacion social digital en metaorganizaciones un estudio realizado en Italia*

Buckland, H., Garmilla, A., Murillo, D. y Silva, M. (2018). *La revolución digital ante los grandes retos del mundo*. <https://www.esade.edu/itemsweb/wi/research/iis/publicacions/180600-antena-innovacion-social-revolucion-digital-america-latina.pdf>

Castro, Y. (2019). *El teletrabajo: una estrategia de inclusión laboral y social para el distrito de Cartagena*. [Trabajo para optar al título de Economista. Programa de Economía de la Universidad de Cartagena].

Chaves, A. (2018). La utilización de una metodología mixta en investigación social. En: Kenneth Delgado, Santa Gadea, Walter Federico Gadea, Sara Vera - Quiñonez, coordinadores. *Rompiendo barreras en la investigación*. 1ª ed. en español. UTMACH.

Centro Internacional para el desarrollo del teletrabajo [CIDTT] (2019). *Programa de Innovación Social Digital*.

Conozca su Cantón. (2017). *Monte de la Cruz* [Fotografía] <https://conozcasucanton.com/turismo/tres-lugares-para-caminar-y-enamorarse-de-san-rafael-de-heredia-12996/>,

Costa Rica 21. (s.f.a). *Heredia. Costa Rica* [Mapa] <https://www.costarica21.com/San-Rafael-s.html>

Costa Rica 21. (s.f.b). *San Rafael, Heredia. Costa Rica* [Mapa] <https://www.costarica21.com/San-Rafael-s.html>

Costa Rica 21. (2010). *Centro Católico Histórico* [Fotografía]. <https://www.costarica21.com/San-Rafael-s.html>

Decreto Ejecutivo No. 41336-MGP-MEIC (2018) Declara de interés público la creación, consolidación, desarrollo y formalización de las empresas de base comunal. Gaceta No. 238. Alcance 223. Diciembre de 2018.

Dirección Nacional de Desarrollo Comunitario [DINADECO]. (2021) *Aspectos Legales y Administrativos de las Organizaciones de Desarrollo Comunal/ Dirección Técnica Operativa /Departamento de Capacitación /--2 .a ed.*

Dirección Nacional de Desarrollo Comunitario [DINADECO]. (s.f.). *Guía Organización Comunal.*

EDUTEC (2022). *Laboratorio de innovación social digital. Acciones para la equidad social y la reducción de desigualdades digitales.*

Guerra, A. (2018). *Hacia un modelo espacial de innovación social Digital.* XVIII Congreso Internacional de Investigadores en Economía Social Cooperativa. La economía social: herramienta para el fomento del desarrollo sostenible y la reducción de las desigualdades. <http://ciriec.es/wp-content/uploads/2020/09/COMUN-074-TG-GUERRA-ok.pdf>

Hernández-Sampieri (2019). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y Mixtas.*

INEC. Instituto Nacional de Estadística y Censos (2011). *Censo Nacional de Estadística y Censos de 2011.*

INEC-Costa Rica. Instituto Nacional de Estadística y Censos (2022). *Encuesta Nacional de Microempresas de los Hogares 2021 y 2022, y Encuesta Continua de Empleo IV trimestre 2020, I, II, III y IV trimestre 2021, I, II y III trimestre*

INEC. Instituto Nacional de Estadística y Censos, (2023) *Encuesta Continua de Empleo, trimestre (Julio - Agosto – Setiembre 2023). Principales indicadores julio, agosto y setiembre 2023 (JAS-2023)*

INEC. Instituto Nacional de Estadística y Censos (2023) *Encuestas Nacionales de Empleo y Desempleo de 2023*

Ley 3859 de 1967. DINADECO Dirección Nacional de Desarrollo Comunitario. Sobre el Desarrollo de la comunidad y su reglamento. 7 de abril de 1967.

http://www.dinadeco.go.cr/sitio/ms/Documentos_web%202019/leyes_reglamentos/LEY%203859%20Y%20%20REGLAMENTO.pdf

MEIC – OIT. Ministerio de Economía, Industria y Comercio - Organización Internacional del Trabajo.

(2019) *Manual para las personas emprendedoras en CR.*

ONU. ODS. Objetivos de Desarrollo Sostenible (2015).

<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

PlaneofHotels. (s.f.). *Cabaña Laguna de Plata* [Fotografía]. <https://planetofhotels.com/es/costa-rica/heredia/cabana-laguna-de-plata>

Provincias de Costa Rica. (31 de enero de 2024). Provincia [Fotografía]. En *Wikipedia*.

https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Provincias_de_Costa_Rica&oldid=157889089

Somos San Rafael Turístico. (s.f.). *Monte de la Cruz* [Fotografía Banner principal]

<https://somossanrafael.com/listing-item/las-chorreras/>

Pensis. (2016) *En suelo nacional. La revolución del mundo moderno*. Tecnológico de Costa Rica.

<https://www.tec.ac.cr/pensis/articulos/revolucion-mundo-moderno>

Ulate Herrera, M. (s.f.). *Aspectos Legales y Administrativos de las Organizaciones de Desarrollo Comunal/ Dirección Técnica Operativa /Departamento de Capacitación /--2 .a ed.--San José, Costa Rica: DINADECO).*

Wikimedia Commons. (2012). *Costa Rica, administrative divisions - de - colored.svg*. [Imagen].

Wikipedia. https://es.m.wikipedia.org/wiki/Archivo:Costa_Rica,_administrative_divisions_-_de_-_colored.svg

Zambrano, A, Garcés P, G, Chacón, S., Soto, C. (2021). *Potencial de la Innovación Social y su aporte en procesos de fortalecimiento comunitario: Análisis de una organización comunitaria en el sur de Chile.*

Anexos

Anexo 1: Consulta de opinión a dirigentes comunales sobre sus necesidades de capacitación. Federación de Uniones cantonales y zonales de la provincia de Heredia.

CONSULTA DE OPINION A DIRIGENTES COMUNALES SOBRE SUS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN. FEDERACIÓN DE UNIONES CANTONALES Y ZONALES DE LA PROVINCIA DE HEREDIA

Esta consulta forma parte de la investigación que realiza Licda. Sonia Cervantes Umaña, para optar por el grado de Maestría en Desarrollo Comunitario Sustentable, de la Universidad Nacional, en conjunto con la Federación de Uniones Cantonales y Zonales de Heredia y el Instituto Nacional de Innovación Social Digital, para identificar las necesidades de capacitación y formación de los dirigentes comunales que se ubican en las Uniones Cantonales y Zonales, Asociaciones de Desarrollo Integral y Específicas que cubre la Federación de Heredia.

El objetivo de conocer estas necesidades, se fundamenta en el hecho que el movimiento comunal enfrenta una serie de retos en diferentes campos como: atraer más afiliados, aumentar los ingresos económicos, fortalecer alianzas nacionales e internacionales, aumentar la participación de los ciudadanos, mejorar la gestión administrativa, fortalecer los aspectos legales, preparar al dirigente comunal para que aplique acciones innovadoras y haga un mejor uso de las tecnologías digitales, entre otras.

Por tal razón, es necesario identificar los conocimientos, competencias y habilidades blandas que necesitan los dirigentes comunales, para que puedan realizar, de mejor forma, su participación en las diferentes actividades y proyectos que se desarrollan en el movimiento comunal de sus localidades.

Agradecemos su colaboración para responder este cuestionario. Cualquier consulta puede dirigirla a la encargada de la investigación Licda. Sonia Cervantes Umaña al correo sonia_car@yahoo.com sonia_car@yahoo.com

Datos Generales de la persona consultada

1. Lugar de residencia:

Provincia: _____ Cantón: _____ Distrito: _____

2. Federación a la que pertenece: _____

3. Unión Cantonal a la que pertenece: _____
4. Asociación Comunal a la que pertenece: _____
5. Tiempo de colaborar con el comunalismo: Menos de 5 años () 5 a 10 () Más de 10 ()

Principales necesidades de la comunidad donde reside

6. A su criterio, **las principales necesidades** de la comunidad donde reside son:
(puede marcar varias opciones)

- () Incentivar el empleo
- () Incentivar el emprendimiento
- () Mejorar la infraestructura para uso de la comunidad
- () Aumentar el apoyo del Municipio
- () Aumentar el apoyo de las instituciones del estado
- () Aumentar el apoyo de la empresa privada.
- () Fomentar actividades culturales, artísticas y deportivas en la comunidad
- () Lograr que la gente se involucre más en la solución de sus necesidades en la comunidad
- () Otros, cuáles:

7. Indique cuáles son, en su criterio, **las cuatro necesidades prioritarias en su comunidad**, de las opciones que marcó en la pregunta anterior (No. 6): Indíquelas en orden de importancia.

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

Sobre el Movimiento Comunal

8. Principales necesidades de su **organización comunal**: (puede marcar varias opciones)

- () Aumentar la participación ciudadana
- () Atraer jóvenes al movimiento comunal
- () Lograr la sostenibilidad financiera

- () Tener acompañamiento para formular y gestionar proyectos de desarrollo comunal
- () Disponer de técnicas modernas para realizar una gestión administrativa efectiva
- () Tener alianzas que apoyen las actividades de la organización comunal.
- () Acompañamiento para aplicar el Plan Regional y Cantonal de Desarrollo Comunal.
- () Tener dirigentes comunales capacitados para asumir sus roles e innovar nuevas acciones.
- () Mejorar el uso de las tecnologías digitales
- () Otras, cuáles: _____

9. Indique cuáles son, en su criterio, las cuatro necesidades prioritarias de su organización comunal, de las opciones que marcó en la pregunta anterior (No. 8): Indíquelas en orden de importancia.

1 _____

2 _____

3 _____

4 _____

10. Para realizar sus actividades, los dirigentes comunales necesitan aplicar conocimientos en diferentes campos, en ese sentido de acuerdo con su criterio sírvase indicar qué tipo de formación ocupa el dirigente comunal. (Puede marcar varias opciones):

- () Formulación y administración de proyectos comunales.
- () Técnicas de negociación con patrocinadores y aliados.
- () Técnicas solución de conflictos en el movimiento comunal
- () Gestión financiera-contable en el movimiento comunal.
- () Técnicas de liderazgo comunal.
- () Técnicas para promover la participación ciudadana.
- () Técnicas para aplicar acciones Innovadoras en el desarrollo comunal.
- () Técnicas para aplicar y evaluar los planes regionales y cantonales de Desarrollo Comunal.
- () Uso de tecnologías digitales para promover el desarrollo comunal.
- () Planificación estratégica del movimiento comunal.
- () Formulación, aplicación y evaluación de indicadores de desarrollo comunal.
- () Gestión de la secretaría, formulación de actas, manejo de documentación
- () Normativa relacionada con el movimiento comunal
- () Metodologías para aplicar la Innovación Social Digital en el desarrollo comunal.
- () Otros _____

11. Indique cuáles son, en su criterio, el tipo de formación que necesita el dirigente comunal, de las opciones que marcó en la pregunta anterior (No. 10): Indíquelas en orden de importancia.

1 _____

2 _____

3 _____

4 _____

12. -De acuerdo con su conocimiento, sabe usted si existen centros educativos que cubran las necesidades de formación y capacitación, de manera específica, para la dirigencia comunal?

() Si , cual: _____

() No

13. Considera necesario disponer de un Centro de Formación que cubra las necesidades específicas de conocimiento e innovación que requiere el dirigente comunal.?

()Si ()No: Por qué razón?.

14. En caso que su respuesta anterior sea afirmativa, ¿qué servicios esperaría que brinde ese Centro ? (puede marcar varias opciones)

- () Formación actualizada para la Dirigencia Comunal
- () Acompañamiento y asesoría en la gestión
- () Acceso a computadoras y conexión a internet.
- () Equipo de impresión digital y diseño de prototipos.
- () Espacio físico para que los emprendedores realicen negocios.
- () Espacio físico para reuniones y hacer teletrabajo
- () Facilitar el intercambio de experiencias a nivel nacional e internacional.
- () Capacitación a personas que se encuentran fuera del sistema educativo formal.
- () Apoyo para el ingreso al mercado laboral de grupos con mayor vulnerabilidad.
- () Otros: _____

15. Indique cuáles son, en su criterio, los cuatro servicios que usted esperaría que brinde ese Centro, de las opciones que marcó en la pregunta anterior (No. 14): Indíquelas en orden de importancia.

1 _____

2 _____

3 _____

4 _____

UTILICE EL ESPACIO EN BLANCO QUE NECESITE PARA CUALQUIER ACLARACION O COMENTARIO.

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION.

MUCHAS GRACIAS POR SU VALIOSA COLABORACIÓN

Anexo 2: Consulta a emprendedores de la provincia de Heredia.

Esta consulta forma parte de la investigación que realiza la Licda. Sonia Cervantes Umaña, para optar por el grado de Maestría en Desarrollo Comunitario Sustentable, de la Universidad Nacional, en conjunto con la Federación de Uniones Cantonales y Zonales de Heredia y el Instituto Nacional de Innovación Social Digital, para identificar las necesidades de capacitación y formación de las personas emprendedoras en la Provincia de Heredia.

El objetivo de conocer estas necesidades se basa en el hecho que se están produciendo cambios significativos en las tendencias del mercado, en los gustos y preferencias de los consumidores, hay nuevos competidores, así como cambios en las leyes que se relacionan con el emprendedurismo, también hay oportunidades de financiamiento que se pueden aprovechar, al igual que estrategias de comercialización innovadoras que apoyadas en el uso de aplicaciones tecnológicas pueden potenciar los bienes y servicios que ofrecen las personas emprendedoras.

La identificación de estas necesidades, permitirá disponer de los insumos para formular programas de capacitación que desde el Instituto Nacional de Innovación Social Digital se les brindará a las personas emprendedoras de la provincia de Heredia.

Agradecemos su colaboración para responder este cuestionario. Cualquier consulta puede dirigirla a la encargada de la investigación Licda. Sonia Cervantes Umaña al correo sonia_car@yahoo.com o sonia_car@yahoo.com

Datos de la persona emprendedora

1. Nombre Completo: _____
2. Teléfono: _____
3. Correo Electrónico: _____
4. Cantón de residencia de la provincia de Heredia: _____
5. **Género:** ---Mujer -----Hombre
6. **Cuál es su nivel de estudios más alto: (Marque sólo una opción)**
 ___ Primaria ___ Secundaria ___ Técnica ___ Universitaria.

Datos del emprendimiento

7. Lugar donde se ubica su emprendimiento

Cantón: _____

8. Cantidad de personas que trabajan en el emprendimiento

___ 1 a 5 personas ___ 6- 30 personas ___ Más de 31 personas

9. Años de tener emprendimiento:

Menos de 3 años () de 3 a 5 años () de 5 a 10 () más de 11 () en proceso de iniciar ()

10. ¿Qué tipo de producto o servicio brinda su emprendimiento?

___ Alimentación ___ vestimenta ___ Producción de artículos
 ___ Servicios de salud ___ Servicios de belleza ___ Comercio ___ Agricultura
 ___ Ganadería ___ avícola
 ___ otro, cual: _____

11. Su emprendimiento cuenta con alguna(s) de las siguientes condiciones. Esta información será utilizada ÚNICAMENTE para fines estadísticos.

Inscripción en la CCSS. ___ Patente Municipal. ___ Permisos Ministerio Salud ___ Categoría Pyme
 ___ Ninguna de las anteriores. ___ otras.

Acciones de mejora para el emprendimiento

12. Ha recibido capacitación para su negocio o emprendimiento?

Sí (.) No (.)

13. Si su respuesta es sí por favor indique en que temas ha recibido capacitación?

___ Plan de Negocio

___ Finanzas

Mercadeo y mercadeo digital

Gestión administrativa

Otros propios de su especialidad

otros, cuáles _____

14. Por favor Indique con cuáles organizaciones ha recibido capacitación? Puede marcar varias opciones

ADI (.) Municipalidad(.). INA (.) Universidades (.) Institutos
Otros _____ ?

15. ¿Qué condiciones necesita para MEJORAR O HACER CRECER su emprendimiento?
(puede marcar varias opciones)

1-Disponer de un espacio físico para mostrar los productos o servicios

2-Acceso a financiamiento

3-Capacitación permanente

4-Acompañamiento para la innovación

5-Mejorar el uso de las tecnologías digitales.

6-Establecer alianzas con otros emprendimientos

7-Mejorar las técnicas de mercadeo

8-Tener información actualizada sobre el entorno de mi emprendimiento

9-Conocer las mejores prácticas para mejorar mi emprendimiento

10-Lograr una sostenibilidad económica/ Mejorar la gestión financiera

11-Tener visibilización a clientes potenciales / Alcanzar más clientes.

12-Formalizar el emprendimiento.

13-Tener categoría pyme del MEIC.

Otra: _____

16. ¿Qué tipo de conocimientos estima necesarios para MEJORAR O HACER CRECER su emprendimiento? Puede marcar varios

1-Diseño de la estrategia del negocio

2-Elaboración del Plan de Negocio.

3-Administración Financiera y Contable

- _____ 4-Técnicas de mercado
- _____ 5-Alianzas estratégicas
- _____ 6-Gestión administrativa
- _____ 7-Normativa para el emprendimiento
- _____ 8-Uso de las tecnologías digitales
- _____ 9-Técnicas para la innovación comercial
- _____ 10-Ingles conversacional para el emprendimiento.
- _____ 11-Habilidades para negociar.
- _____ 12- Técnicas de solución de conflictos
- _____ 13-Técnicas de contratación administrativa.
- _____ 14-Gestión de Alianzas estratégicas
- _____ Otros:_____ ?

17.De las opciones anteriores. Indique los cuatro cursos más importantes o prioritarios de acuerdo con las necesidades actuales de su emprendimiento? Indique el número de la opción en orden de importancia.

Centro de formación para el emprendimiento y la innovación en Heredia

18. Considera de utilidad disponer de un Centro de Formación que cubra las necesidades de capacitación e innovación para mejorar su emprendimiento.?

___ Si ___ No:

19. Si su respuesta anterior fue no, por favor indique ¿por qué razón?

20- En caso que su respuesta anterior sea afirmativa, ¿qué servicios esperaría que brinde ese Centro ? (puede marcar varias opciones)

- () 1-Formación y capacitación actualizada para el emprendimiento
- () 2-Acompañamiento y asesoría en la gestión

- () 3-Acceso a computadoras y conexión a internet.
- () 4-Equipo de impresión digital y diseño de prototipos.
- () 5-Espacio físico para que los emprendedores realicen negocios.
- () 6-Espacio físico para reuniones y hacer teletrabajo
- () 7-Facilitar el intercambio de experiencias a nivel nacional e internacional.
- () 8-Espacios para ferias o visibilizar el emprendimiento
- () 9-Ruedas de negocios (acercarse a posibles aliados y clientes potenciales)
- () Otros: _____?

21. En qué modalidad de estudio le gustaría recibir?

___Virtual. ___ Presencial ___Híbrida (combina clases virtuales y presenciales)

22. En que horarios le gustaría estudiar?

Mañana___ tarde___ noche___

23. Hora ideal: _____

24. Desea agregar algún comentario o necesidad adicional que considere indicar. Muchas gracias por su participación en esta investigación.

MUCHAS GRACIAS POR SU VALIOSA COLABORACIÓN.