

UNIVERSIDAD A DISTANCIA DE MADRID

(Facultad de Ciencias Jurídicas)



udima

UNIVERSIDAD A DISTANCIA
DE MADRID

Propuesta de un marco conceptual y metodológico para la optimización del impacto social en las organizaciones

Tesis Doctoral

Asun Cano Escoriaza

2024

UNIVERSIDAD A DISTANCIA DE MADRID

(Facultad de Ciencias Jurídicas)



Propuesta de un marco conceptual y metodológico para la optimización del impacto social en las organizaciones

Tesis Doctoral presentada por:

Asun Cano Escoriaza

Dirigida por

Dr. Richard Mababu Mukiur

Madrid, abril 2024

A las personas más vulnerables y desatendidas,
con la esperanza de que esta tesis contribuya a
generarles oportunidades que mejoren su calidad de vida

Agradecimientos

A mi familia, por haberme apoyado siempre.

A mis profesores, por haberme estimulado el interés por aprender y reflexionar.

A mi director de tesis, el profesor Mababu, y a la UDIMA, por haberme allanado este camino.

Y a todos los participantes en esta tesis doctoral que, con sus perspectivas, han alimentado las contribuciones realizadas.

ÍNDICE

Agradecimientos.....	3
Índice.....	4
Índice de tablas.....	7
Índice de gráficos	8
Resumen ejecutivo en español	9
Resumen ejecutivo en inglés	11
INTRODUCCIÓN	13
0.1 Planteamiento y justificación de la investigación	13
0.2 Contribuciones esperadas	17
PRIMERA PARTE: MARCO TEÓRICO.....	18
CAPÍTULO 1: Impacto social y su optimización.....	18
1.1. La economía del impacto social.....	18
1.2. El concepto de impacto social.....	18
1.3. Optimización de impacto social.....	21
CAPÍTULO 2. Factores que influyen en la optimización del impacto social.....	28
2.1. Factores del entorno.....	28
2.1.1. Contexto socioeconómico y desarrollo sostenible.....	28
2.1.2. Contexto público y regulatorio.....	30
2.1.3. Tendencias y riesgos.....	37
2.1.4. Cultura y ética	39
2.2. Factores organizativos.....	43
2.2.1. Forma jurídica	43
2.2.2. Propósito, estrategia de sostenibilidad social y personas	53
2.2.3. Ética empresarial y toma de decisiones	62
2.2.4. Cultura y valores de la organización.....	65
2.2.5. Participación, involucración y diálogo con los grupos de interés.....	67
2.2.5.1. Materialidad	70
2.2.6. Innovación social en productos y servicios	72
2.2.7. Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y filantropía	78

2.2.8. Voluntariado corporativo	81
2.2.9. Medición de impacto social	84
SEGUNDA PARTE: INVESTIGACIÓN EMPÍRICA	103
CAPÍTULO 3. Metodología utilizada para la investigación.....	103
3.0. Enfoque metodológico	103
3.1. Participantes y criterios de selección	107
3.1.1. Entrevistas en profundidad semiestructuradas.....	108
3.1.2. Casos de estudio de buena práctica.....	121
3.1.3. Grupos focales	122
CAPÍTULO 4. Resultados obtenidos.....	126
4.1. Resultados de la transcripción de entrevistas y de los grupos focales.....	126
4.1.1. Concepto de impacto social.....	126
4.1.2. Optimización de impacto social.....	128
4.1.2.1. Barreras y aceleradores en la generación de impacto social....	142
4.1.2.2. Retos en la medición de impacto social.....	163
4.2. Casos de estudio de buenas prácticas y análisis comparativo.....	173
4.2.1. Casos de estudio de buenas prácticas.....	173
4.2.1.1. Casos sobre intervención socio-musical.....	174
4.2.1.1.1. Preámbulo a los dos casos sobre intervención socio-	
musical.....	174
4.2.1.1.2. Acción por la Música.....	177
4.2.1.1.3. Musethica.....	182
4.2.1.2. Casos en el ámbito de la salud mental.....	185
4.2.1.2.1. AFDA.....	185
4.2.1.2.2. Fundación Rey Ardid.....	188
4.2.1.3. Casos en el ámbito de la inversión de impacto.....	191
4.2.1.3.1. Inuit Fundación,,.....	191
4.2.1.3.2. CREAS.....	193
4.2.1.4. Caso en el ámbito público: Fundación ICO.....	197
4.2.1.5. Casos de empresa junto a su fundación corporativa.....	207
4.2.1.5.1. MicroBank y Fundación “la Caixa”.....	207
4.2.1.5.2. Endesa y Fundación Endesa.....	218

4.2.2. Análisis comparativo.....	223
CAPÍTULO 5. Propuesta de un marco conceptual y metodológico para optimizar impacto social.....	238
5.1. Propuesta de marco conceptual.....	238
5.2. Propuesta de marco metodológico para la optimización de impacto social.....	239
CAPÍTULO 6. Discusión.....	242
6.1. Concepto de impacto social.....	242
6.2. Optimización de impacto social.....	245
6.3. Marco metodológico para la optimización de impacto social.....	249
CAPÍTULO 7. Conclusiones.....	257
7.1. Conclusiones finales e implicaciones prácticas.....	258
7.2. Limitaciones y futuras líneas de investigación.....	261
ANEXOS.....	265
BIBLIOGRAFÍA.....	269

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Resumen del concepto de impacto social.....	20
Tabla 2. Fases de desarrollo moral individual y organizativo.....	64
Tabla 3. Factores clave para la optimización de impacto social. Factores del entorno...	96
Tabla 4. Factores clave para la optimización de impacto social. Factores organizativos (grupos de interés y materialidad)	98
Tabla 5. Factores clave para la optimización de impacto social. Factores organizativos (creación de valor compartido).....	99
Tabla 6. Factores clave para la optimización de impacto social. Factores organizativos (alineamiento de valores y propósitos – toma de decisiones)	100
Tabla 7. Factores clave para la optimización de impacto social. Factores organizativos (innovación social, RSC, compasión, voluntariado corporativo, medición y escalado del impacto social).....	101
Tabla 8. Personas entrevistadas por tipología de organización y criterio de inclusión..	119
Tabla 9. Casos de buena práctica seleccionados por tipología de organización y criterio de inclusión.....	122
Tabla 10. Sistema de códigos, frecuencia y conjuntos.....	124
Tabla 11. Criterios, parámetros y medición en Fundación ICO.....	204
Tabla 12. Códigos agregados del análisis de buenas prácticas.....	223
Tabla 13. Dimensiones clave en la toma de decisiones para optimizar impacto social...	241
Tabla 14. Concepto de impacto social.....	244
Tabla 15. Concepto de optimización de impacto social.....	247
Tabla 16. Aportaciones al marco metodológico para la optimización de impacto social.....	254

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Objetivos de Desarrollo Sostenible.....	36
Gráfico 2. Círculos de impacto social generado por Acción por la Música.....	180
Gráfico 3. Marco metodológico para la optimización de impacto social.....	240

Resumen Ejecutivo

Esta tesis doctoral tiene como objetivo general proponer un marco conceptual y metodológico para facilitar a las organizaciones la optimización del impacto social que generan. Como objetivos específicos, se plantea la clarificación de los conceptos de impacto social y optimización de impacto social, así como la detección de aspectos organizativos y del entorno que condicionan dicha optimización. Con un enfoque cualitativo basado en entrevistas con líderes de impacto social de organizaciones de diferentes formas jurídicas, complementadas con algunos grupos focales realizados a representantes de los grupos de interés de las organizaciones que han destacado como buena práctica en la optimización de impacto social, además de análisis documental sobre estos casos de buena práctica, emerge un marco conceptual y metodológico para facilitar a las organizaciones la optimización del impacto social que generan y la toma de decisiones sociales.

El concepto de impacto social implica cambios en la calidad de vida de las personas; contribuciones positivas con perspectiva de medio-plazo, mitigando riesgos e incidiendo en el sistema, desde la óptica comunitaria. Para las organizaciones, impacto social supone la generación de transformación social en la dirección de sus objetivos, teniendo presente sus valores, a través de su actividad. Ello conlleva empoderar a las personas, disminuir brechas sociales y visibilizar al vulnerable.

Por su parte, optimizar el impacto social generado es un reto difícilmente objetivable, aunque sí su proceso. Entre los factores clave que influyen, tanto del entorno como organizativos, se ha analizado el contexto socio-económico, el contexto público y regulatorio, las tendencias y los riesgos, así como la cultura y la ética en relación a factores del entorno. Entre los organizativos se ha considerado la forma jurídica; el propósito y la estrategia de sostenibilidad social; la ética empresarial y la toma de decisiones; la cultura y los valores de la organización; la participación, involucración y diálogo con los grupos de interés, así como la materialidad; la innovación social en productos y servicios; la responsabilidad social corporativa (RSC) y filantropía; el voluntariado corporativo y la medición de impacto social.

Tras el análisis realizado, se ha detectado que la optimización del impacto social ha de tener presente la eficiencia -maximizando la transformación en las personas-; la eficacia vinculada a soluciones, objetivos y resultados en tiempo; poniendo foco (dónde y a quién) en retos actuales conectados con la misión, el propósito corporativo, los valores

organizativos, la experiencia-conocimiento de la organización, sus ventajas competitivas y comparativas, así como su estrategia de sostenibilidad y vulnerabilidad, alrededor de su teoría del cambio.

En la toma de decisiones sociales, la organización ha de equilibrar profundidad con amplitud (calidad con cantidad; perspectiva cualitativa y cuantitativa); recursos, calidad de la información y tiempo; alineamiento de propósitos personales con el propósito corporativo; rentabilidad, riesgo e impacto; las consecuencias de no actuar; objetividad con empatía; creatividad, colaboración y tiempo empleado.

La profundidad del impacto está marcada por la capacidad potencial de transformación, el abordaje de las causas de problemas sistémicos, así como la complementariedad de acciones y su repetición.

Las dimensiones clave del marco metodológico propuesto para la optimización del impacto social generado, son 5: qué, a quién, con quién, cómo y dónde. El qué tiene que ver con la detección de retos sociales desatendidos, así como sus causas raíz. La elaboración de la matriz de doble materialidad puede ayudar a detectar estos retos sociales más prioritarios. La organización ha de tener en cuenta los intereses y expectativas de los grupos de interés; los beneficiarios en toda la cadena de valor, potenciando la participación de los no visibles. Se propone explorar las tensiones que se generan a través de diálogo y alineamiento de propósitos.

La organización ha de colaborar con organizaciones con valores y teorías del cambio similares, a través de estructuras efectivas de gobierno, compartiendo objetivos y riesgos. Se ha de redefinir el beneficio como medio para el bienestar social. Se propone innovar socialmente generando transformación hacia los objetivos y valores de la organización, teniendo presente su misión, propósito, experiencia, conocimiento, ventajas competitivas y comparativas, estrategia de sostenibilidad y teoría del cambio, a través de intervenciones planificadas complementarias. Empoderar a las personas a través de la formación en valor compartido, fomentando una perspectiva sistémica, participativa, comunitaria y regenerativa. Medir el impacto social, poniendo también los resultados a disposición de otras organizaciones con teorías del cambio similares para facilitar la toma de decisiones. Conocer el contexto bajo el que la organización produce el mejor impacto es también clave para optimizarlo.

Executive Summary

This doctoral thesis has the general objective of suggesting a conceptual and methodological framework to facilitate organizations the optimization of the social impact that they generate. The specific objectives are clarifying the concepts of social impact and social impact optimization, as well as detecting key organizational and contextual aspects that determine optimization. With a qualitative perspective based on interviews with social impact leaders in organizations with different legal forms, complemented with focus groups with stakeholders from best practice organizations that stand out in social impact optimization, together with document analysis about these best practice cases, a conceptual and methodological framework emerges to facilitate organizations the optimization of the social impact that they generate, as well as social decision-making.

The social impact concept implies changes in people's quality of life; positive contributions with medium to long-term perspective, mitigating risks and impacting the system, from a community perspective. For organizations, social impact implies generating social transformation towards their objectives, with their values in mind, through their activity. That implies empowering people, diminishing social gaps and making the vulnerable visible.

Optimizing social impact is a challenge difficult to objectify, but the process can be objectified. Among the key factors that influence, both contextual and organizational, this thesis analyzes the socio-economic context, public and regulatory contexts, trends, risks, culture and ethics, in relation to contextual factors. Among organizational factors, this thesis analyzes the legal form; purpose; social sustainability strategy; organizational ethics and decision-making; organizational culture and values; participation, engagement and dialogue with stakeholders, as well as materiality; social innovation in products and services; corporate social responsibility and philanthropy; corporate volunteering; and social impact measurement.

It has been detected that social impact optimization needs to take into account efficiency -maximizing transformation on people-; efficacy linked to solutions, objectives and results on time; with focus (where and to whom) on present challenges that are connected with the organizational mission, corporate purpose, corporate values, organizational expertise, competitive and comparative advantages, as well as the sustainability strategy and theory of change.