

IMPACTO

Impacto *efectivo*:
Estrategias de
comunicación efectiva
para organizaciones
sociales



Impacto *efectivo*:
Estrategias de
comunicación efectiva para
organizaciones sociales

UNIVERSIDAD
EAFIT

IN-SIGHT¹
CENTRO DE ESTUDIOS EN LIDERAZGO DE IMPACTO

Impacto efectivo: Estrategias de comunicación efectiva para organizaciones sociales

Universidad EAFIT: **Claudia Restrepo**
Rectora Universidad EAFIT

Cristina Vélez Valencia
Decana Escuela de Administración

César Eduardo Tamayo Tobón
Decano de la Escuela de Finanzas, Economía y Gobierno
Director Centro de Valor Público

Fernando Alexander Garzón-Lasso
Director Centro de Estudios en Liderazgo de Impacto

Autores: **Erika Porras**
María Alejandra Gonzalez-Perez
Salome Arango
Jesús Botero
Universidad EAFIT

Citar como: Porras, E., Gonzalez-Perez, M. A., Arango, S., & Botero, J. (2025, marzo). Impacto Efectivo: Estrategias de Comunicación Efectiva para Organizaciones Sociales. Centro de Estudios en Liderazgo de Impacto de la Universidad EAFIT, Medellín, Colombia

Contenido

1. Introducción: ¿Por qué es importante comunicar el impacto?	6
2. Entendiendo el impacto: conceptos básicos	7
¿Qué es el impacto y cómo se mide?	8
Diferencias entre actividades, resultados e impacto	9
Actividades	9
Resultados	9
Impacto	9
Metodologías principales para medir resultados	10
Marcos metodológicos	10
Modelo lógico del programa	10
Enfoques de métodos mixtos	10
Retorno Social de la Inversión (SROI)	10
3. Adaptando la comunicación a diferentes grupos de interés	11
Identificación de grupos de interés clave	12
Estrategias de comunicación adaptadas	13
Priorización basada en el contexto específico	13
Integración de estrategias participativas	13
Uso de herramientas de comunicación innovadoras	13
Desarrollo de inteligencia emocional y empatía	13
Adaptabilidad de las estrategias	13
Canales de comunicación efectivos	14
Redes sociales	14
Comunicación bidireccional	14
Enfoque multicanal	14
4. Errores comunes y cómo evitarlos	15
Errores frecuentes en la comunicación de impacto	16
Estrategias para una comunicación clara y efectiva	17
Establecer estándares claros de comunicación	17
Abordar las barreras para la comunicación efectiva	17
Desarrollar sistemas para identificar y rectificar errores de comunicación	17
Fomentar un entorno que promueva el diálogo abierto y la retroalimentación	17

5. Ejemplos inspiradores	18
Casos de éxito en comunicación de impacto	19
Herramientas, tácticas y estrategias para potenciar el impacto	20
Matriz ponderada para seleccionar tácticas de comunicación	20
Selección estratégica de medios de comunicación	20
Tácticas de participación comunitaria	20
Comunicación científica estratégica	20
Herramientas de visualización	20
6. Referencias	21

COMUNICAR

1. Introducción: ¿Por qué es importante *comunicar* el impacto?

Comunicar el impacto de proyectos sociales y ambientales es fundamental por varias razones interconectadas que benefician tanto a las organizaciones como a las comunidades con las que trabajan:



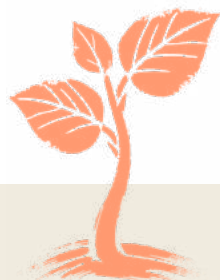
Fomenta la participación comunitaria:

Cuando las comunidades están informadas sobre los impactos de los proyectos, es más probable que participen activamente, lo que lleva a mejores resultados tanto para el ambiente como para las poblaciones locales (Sloot et al., 2021).



Mejora la transparencia y construye confianza:

La comunicación transparente de los resultados y el impacto de los proyectos demuestra responsabilidad y fortalece las relaciones con todos los grupos de interés (Nugroho et al., 2024).



Promueve prácticas sostenibles:

Las iniciativas de turismo comunitario, por ejemplo, han demostrado mejorar el bienestar local y promover el desarrollo sostenible mediante la comunicación efectiva de sus beneficios (Bozdaglar, 2023).



Influye en políticas y toma de decisiones:

La integración de evaluaciones de impacto social en la gestión de proyectos puede minimizar consecuencias sociales negativas mientras maximiza los beneficios (Kaplan-Hallam & Bennett, 2017).

En Colombia, donde el trabajo de las organizaciones sociales es vital para el desarrollo comunitario, comunicar efectivamente el impacto no solo valida el trabajo realizado sino que también cataliza nuevas oportunidades de colaboración y apoyo.

Entendiendo el impacto: conceptos básicos





IMPACTO

¿Qué es el impacto y cómo se *mide*?

El impacto se refiere a los efectos significativos o cambios que resultan de un programa o intervención, especialmente en contextos sociales, ambientales o económicos. La medición del impacto es crucial para entender la efectividad de las iniciativas y garantizar la rendición de cuentas ante las partes interesadas.

A nivel organizacional, el propósito de la medición de impacto puede variar significativamente. Las empresas sociales pueden centrarse en comunicar resultados a beneficiarios o partes interesadas internas, mientras que los financiadores pueden requerir evidencia de costo-efectividad (*Barraket & Yousefpour, 2013*).

La medición de impacto es un componente crítico para evaluar la efectividad de los programas sociales. Comprender el propósito detrás de esta medición, seleccionar métodos apropiados y abordar los desafíos inherentes son vitales para las organizaciones que buscan demostrar su efectividad y mejorar sus contribuciones a la sociedad.

Diferencias entre actividades, resultados e impacto

Es fundamental comprender las distinciones entre estos tres conceptos para una evaluación efectiva:

Entender estas distinciones es esencial para evaluar efectivamente los proyectos y sus contribuciones a la sociedad de forma integral.



Actividades

Son los pasos específicos que se realizan en cualquier proyecto o intervención. Incluyen acciones como conducir estudios, desarrollar guías o realizar actividades de divulgación comunitaria. Por ejemplo, los profesionales de la salud realizan actividades como publicar artículos o desarrollar guías clínicas para avanzar en el conocimiento y la práctica en sus campos (Newington et al., 2023).



Resultados

Son los productos directos de las actividades realizadas. Se pueden cuantificar y medir, proporcionando evidencia de lo que se ha logrado. Los resultados sirven como un puente entre las actividades y los impactos más amplios que siguen (AlMossawi et al., 2019).



Impacto

Es el concepto más complejo, ya que se refiere a los efectos significativos y a menudo a largo plazo que resultan de las actividades y sus resultados inmediatos. El impacto puede manifestarse como cambios en las políticas, mejoras en la salud pública o cambios en el comportamiento social. Graham et al. ilustran esto al discutir cómo la investigación financiada con fondos públicos debe demostrar beneficios sociales, indicando que el impacto va más allá de simples resultados para abarcar cambios sociales más amplios (Graham et al., 2018).



Metodologías principales para medir *resultados*

La medición del impacto emplea diversas metodologías adaptadas a contextos y objetivos específicos:

Marcos metodológicos

Proporcionan enfoques estructurados para evaluar el impacto en diferentes dominios, utilizando tanto narrativas como métricas cuantitativas (Rivera et al., 2017).

Modelo lógico del programa

Sirve como herramienta fundamental que vincula los objetivos y actividades de investigación con los resultados e impactos anticipados (Searles et al., 2016).

Enfoques de métodos mixtos

Combinan metodologías cualitativas y cuantitativas para abordar los diversos indicadores relevantes para las economías sociales y solidarias (Bouchard & Rousselière, 2022).

Retorno Social de la Inversión (SROI)

Una herramienta crítica para medir el impacto social, aunque enfrenta desafíos relacionados con la atribución y la claridad de las relaciones causales (García et al., 2019).

Estas metodologías son esenciales para capturar la complejidad y naturaleza multifacética del impacto, proporcionando formas estructuradas de evaluar y comprender los resultados de proyectos e intervenciones en diversos campos.





GRUPOS

**Adaptando la
comunicación a
diferentes grupos
de interés**

Identificación de *grupos* de interés clave

Los principales grupos de interés de las organizaciones sociales incluyen:

Miembros de la comunidad:

Beneficiarios directos y población local

Entidades gubernamentales:

Autoridades locales, regionales y nacionales

Socios corporativos: Empresas que financian o colaboran con la fundación

Organizaciones sin fines de lucro:

Otras entidades del sector social

Donantes y voluntarios:

Individuos que aportan recursos o tiempo

Cada uno de estos grupos influye y es influenciado por las actividades de la fundación. Como señala Arco-Castro et al. (2020), la filantropía corporativa es a menudo percibida como una señal confiable de compromiso con la responsabilidad social, lo que fortalece las relaciones con los grupos de interés.





Estrategias de comunicación adaptadas

Adaptar la comunicación de impacto a los diferentes grupos de interés requiere:

Priorización basada en el contexto específico

Las organizaciones deben adaptar sus estrategias según el riesgo financiero o la relevancia del proyecto para cada grupo (Čutura et al., 2021).

Integración de estrategias participativas

Involucrar a la comunidad local durante la adaptación de intervenciones mejora significativamente el compromiso de los grupos de interés (Movsisyan et al., 2019).

Uso de herramientas de comunicación innovadoras

Visualizaciones 3D o simulaciones pueden ayudar a comunicar estrategias complejas, permitiendo que los diferentes grupos visualicen impactos y participen más significativamente (Chou et al., 2010).

Desarrollo de inteligencia emocional y empatía

El compromiso significativo implica no solo consultar sino también establecer confianza mediante la escucha activa y la comunicación clara (Reynolds, 2024).

Adaptabilidad de las estrategias

Los métodos empleados deben reflejar las demandas específicas de comunicación de cada grupo, permitiendo ajustes conforme evoluciona el contexto (Wang et al., 2018).

CA

Canales de comunicación efectivos

Los canales de comunicación para transmitir el impacto de los proyectos dependen cada vez más de plataformas digitales, particularmente redes sociales:

Redes sociales

Investigaciones indican que mientras las organizaciones comunitarias pueden tener mayor presencia en redes sociales, las organizaciones corporativas e independientes utilizan plataformas como Facebook más efectivamente para el compromiso con los grupos de interés (*Maxwell & Carboni, 2016*).

Comunicación bidireccional

Simplemente tener presencia en redes sociales no garantiza interacción efectiva; es crucial fomentar comunicación en dos vías para generar compromiso real (*Carboni & Maxwell, 2015*).

Enfoque multicanal

Emplear lenguaje claro e inclusivo y utilizar múltiples canales de comunicación—tanto digitales como presenciales—ayuda a las organizaciones a transmitir efectivamente su impacto y comprometer a sus grupos de interés.

Para las organizaciones sociales en Antioquia, es especialmente relevante considerar el contexto cultural local y las preferencias de comunicación de sus comunidades al seleccionar los canales más apropiados.



4

Errores comunes y cómo evitarlos





Errores frecuentes en la comunicación de impacto

Al comunicar los resultados de programas sociales o ambientales, existen varios errores comunes que pueden socavar estas comunicaciones:

Falta de claridad en objetivos y resultados: Cuando los programas comunican mensajes mixtos o carecen de claridad, los grupos de interés pueden interpretar los resultados de formas que divergen del mensaje pretendido. Činčera et al. destacan que los participantes en programas de educación ambiental a menudo reciben mensajes contradictorios sobre protección de la naturaleza y competencia, lo que puede diluir el impacto pretendido del programa en los valores ambientales (Činčera et al., 2020).

Descuidar la participación comunitaria: Los programas que no involucran activamente a la comunidad tanto en la implementación como en la evaluación a menudo tienen dificultades para transmitir sus impactos de manera efectiva. Bryant et al. enfatizan que los programas de conservación exitosos dependen en gran medida de la colaboración comunitaria, que no solo mejora la efectividad del programa sino que también asegura que los resultados resuenen con las necesidades y valores de la comunidad (Bryant et al., 2021).

Uso de jerga técnica o datos excesivamente complejos:

Esto puede alienar a los grupos de interés que pueden no tener la experiencia para interpretar la información presentada. Ferraro y Hanauer discuten la importancia de desarrollar métricas accesibles para medir los impactos de los programas ambientales (Ferraro & Hanauer, 2014).

No proporcionar una narrativa contextualizada:

Los programas que presentan datos sin una historia convincente pueden no resonar con los grupos de interés. Khoirurrijal et al. ilustran cómo las iniciativas de empoderamiento social pueden comunicarse eficazmente enmarcándolas dentro de una narrativa que destaca el viaje de la comunidad hacia la sostenibilidad ambiental (Khoirurrijal et al., 2023).



Estrategias para una comunicación clara y efectiva

Para evitar errores de comunicación, se pueden implementar varias estrategias:

Establecer estándares claros de comunicación

Las investigaciones indican que la comunicación exitosa se correlaciona con mejores resultados y satisfacción, mientras que una proporción significativa de errores proviene de fallos de comunicación (AI et al., 2024). La implementación de protocolos de comunicación definidos puede mejorar la seguridad y reducir la probabilidad de eventos adversos.

Abordar las barreras para la comunicación efectiva

Los problemas comunes incluyen barreras de lenguaje, el medio de comunicación y los entornos físicos y sociales en los que ocurre la comunicación (Shitu et al., 2018). La capacitación de profesionales para comunicarse de una manera más accesible puede mitigar significativamente estos riesgos.

Desarrollar sistemas para identificar y rectificar errores de comunicación

Abe et al. proponen un modelo para determinar errores de comunicación en situaciones complejas, que podría ser instrumental para prevenir incidentes que surgen de una mala comunicación (Abe et al., 2010).

Fomentar un entorno que promueva el diálogo abierto y la retroalimentación

Alentar a los miembros del equipo a expresar preocupaciones y compartir información abiertamente puede conducir a una dinámica de equipo más cohesiva, mejorando en última instancia los resultados.

En el contexto de Antioquia, estas estrategias pueden adaptarse considerando las particularidades culturales y sociales de la región, asegurando que la comunicación sea pertinente y resuene con las audiencias locales.



INSPIRACIÓN

**Ejemplos
Inspiradores**



Casos de éxito en comunicación de impacto

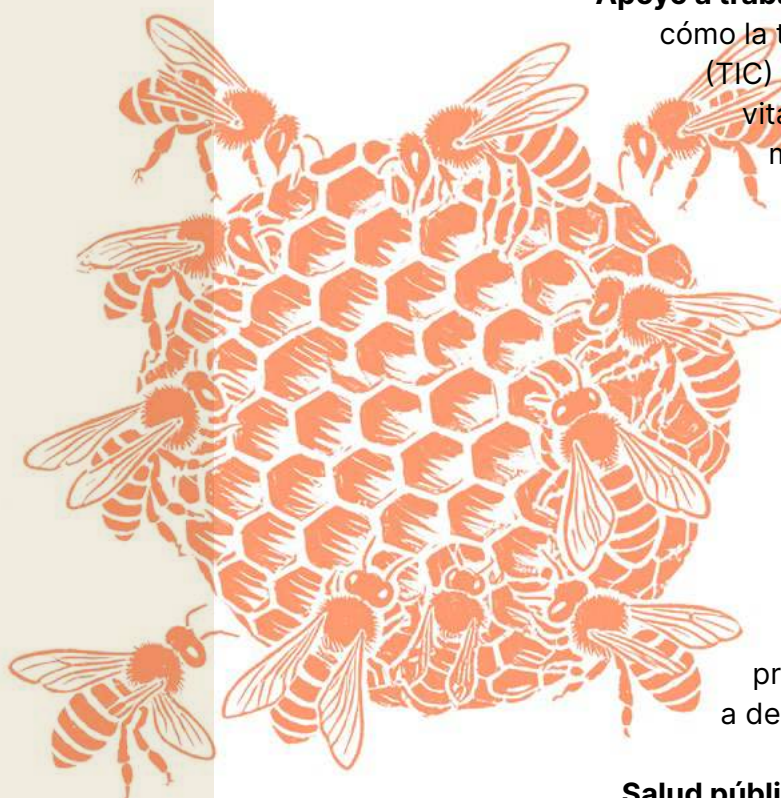
La comunicación de impactos por organizaciones sociales puede ser tanto inspiradora como efectiva, particularmente cuando aprovechan las redes sociales y estrategias de participación comunitaria:

Apoyo a trabajadores migrantes: Bronstein destaca cómo la tecnología de información y comunicación (TIC) y las redes sociales sirven como apoyos vitales para trabajadores domésticos migrantes, facilitando su bienestar emocional y social al mantener conexiones con sus comunidades (Bronstein, 2019).

Gestión comunitaria de desastres: Waleleng et al. discuten el modelo de socialización empleado por agencias locales de gestión de desastres. Su investigación indica que los esfuerzos educativos, particularmente aquellos dirigidos a niños en edad escolar, pueden mejorar significativamente la preparación y resiliencia comunitaria frente a desastres (Waleleng et al., 2022).

Salud pública a través de redes sociales: El potencial de las redes sociales para el compromiso es enfatizado por Heldman et al., quienes argumentan que las organizaciones de salud pública deben transicionar de simplemente difundir información a fomentar interacciones genuinas con sus audiencias (Heldman et al., 2013).

En Antioquia, organizaciones que han adaptado estos enfoques a las realidades culturales y sociales locales han logrado resultados notables en términos de participación comunitaria y sostenibilidad de sus iniciativas.



Herramientas, tácticas y estrategias para *potenciar* el impacto

Para mejorar el impacto de la comunicación, se pueden emplear varias herramientas, tácticas y estrategias:

Matriz ponderada para seleccionar tácticas de comunicación

Marchi y Antonini destacan la importancia de elegir tácticas que no solo aborden categorías de impacto específicas sino que también promuevan la sostenibilidad holística en múltiples dimensiones (*Marchi & Antonini, 2022*).

Selección estratégica de medios de comunicación

La riqueza de los medios de comunicación juega un papel crucial en determinar la efectividad de varias tácticas de influencia. Fernández et al. encontraron que la aplicación de tácticas suaves—como colaboración y consulta—depende significativamente de la riqueza del medio de comunicación (*Fernández et al., 2011*).

Tácticas de participación comunitaria

Miller et al. enfatizan el papel del monitoreo comunitario y las tácticas de sensibilización en fomentar la responsabilidad y conciencia entre los grupos de interés (*Miller et al., 2021*).



Comunicación científica estratégica

Besley et al. discuten la importancia del desarrollo colaborativo de mensajes entre científicos para mejorar la claridad y efectividad de los esfuerzos de comunicación (*Besley et al., 2019*).

Herramientas de visualización

Gould et al. ilustran cómo las ayudas visuales pueden ayudar a transmitir información compleja sobre la incertidumbre en predicciones ecológicas, mejorando así la comprensión y toma de decisiones de los grupos de interés (*Gould et al., 2014*).

Estas estrategias, adaptadas al contexto antioqueño, pueden ayudar a las organizaciones sociales a comunicar más efectivamente su impacto y fortalecer sus relaciones con todos los grupos de interés.

6. Referencias

- Abe, A., Ohsawa, Y., Ozaku, H., Sagara, K., Kuwahara, N., & Kogure, K. (2010). Communication error determination system for multi-layered or chained situations. *Fundamenta Informaticae*, 98(1), 123-142. <https://doi.org/10.3233/fi-2010-220>
- Al, S., Hussain, S., ALAM, S., HUSSAIN, Y., Ashraf, M., & Ali, N. (2024). Investigating the relationship between surgical team communication and patient outcomes. *Biological and Clinical Sciences Research Journal*, 2024(1), 1154. <https://doi.org/10.54112/bcsrj.v2024i1.1154>
- AlMossawi, H., Longacre, C., Kak, N., & Joshi, S. (2019). Key strategies to address emerging and reemerging infectious diseases: a systematic analysis. <https://doi.org/10.21203/rs.2.14861/v1>
- Arco-Castro, M., Pérez, M., Rodríguez-Gómez, S., & Sánchez, R. (2020). Do stakeholders modulate philanthropic strategy? corporate philanthropy as stakeholders' engagement. *Sustainability*, 12(18), 7242. <https://doi.org/10.3390/su12187242>
- Barraket, J. and Yousefpour, N. (2013). Evaluation and social impact measurement amongst small to medium social enterprises: process, purpose and value. *Australian Journal of Public Administration*, 72(4), 447-458. <https://doi.org/10.1111/1467-8500.12042>
- Bélizaire, M., Ineza, L., Fall, I., Ondo, M., & Boum, Y. (2024). From barrier to enabler: transforming language for global health collaboration. *Plos Global Public Health*, 4(6), e0003237. <https://doi.org/10.1371/journal.pgph.0003237>
- Besley, J., O'Hara, K., & Dudo, A. (2019). Strategic science communication as planned behavior: understanding scientists' willingness to choose specific tactics. *Plos One*, 14(10), e0224039. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0224039>
- Bimpong, H. and David, A. (2024). Analysing the role of stakeholder engagement in determining the effectiveness of communication and public relations strategies: ghana highway authority in perspective. *PMSJ*, 7(9), 51-67. <https://doi.org/10.4314/pmsj.v7i9.4>
- Bouchard, M. and Rousselière, D. (2022). Recent advances on impact measurement for the social and solidarity economy: empirical and methodological challenges. *Annals of Public and Cooperative Economics*, 93(2), 253-266. <https://doi.org/10.1111/apce.12380>
- Bozdaglar, H. (2023). [Referencia completa no disponible en el texto original]
- Brbhan, S. and Mannheim, V. (2023). Improving building life cycle assessment through integrated approaches. *Multidiszciplináris Tudományok*, 13(3), 188-202. <https://doi.org/10.35925/j.multi.2023.3.19>

- Bronstein, J. (2019). A transitional approach to the study of the information behavior of domestic migrant workers. *Journal of Documentation*, 75(2), 314-333. <https://doi.org/10.1108/jd-07-2018-0112>
- Bryant, S., Bower, H., Bower, S., Copley, P., Dann, P., Matassoni, D., ... & Sutherland, D. (2021). Island partnerships building collective impact. *Pacific Conservation Biology*, 28(4), 303-314. <https://doi.org/10.1071/pc21021>
- Cahyandito, M. (2017). The effectiveness of community development and environmental protection program in oil and gas industry in indonesia: policy, institutional, and implementation review. *Journal of Management and Sustainability*, 7(1), 115. <https://doi.org/10.5539/jms.v7n1p115>
- Carboni, J. and Maxwell, S. (2015). Effective social media engagement for nonprofits: what matters?. *Journal of Public and Nonprofit Affairs*, 1(1), 18-28. <https://doi.org/10.20899/jpna.1.1.18-28>
- Chou, C., Song, B., Hedden, R., Williams, T., Culin, J., & Post, C. (2010). Three-dimensional landscape visualizations: new technique towards wildfire and forest bark beetle management. *Forests*, 1(2), 82-98. <https://doi.org/10.3390/f1020082>
- Činčera, J., Johnson, B., Kroufek, R., Kolenatý, M., & Šimonová, P. (2020). Frames in outdoor environmental education programs: what we communicate and why we think it matters. *Sustainability*, 12(11), 4451. <https://doi.org/10.3390/su12114451>
- Čutura, M., Čolak, A., & Kožul, I. (2021). Stakeholder prioritization in communication considering financial risk for a business. *Zbornik Radova–Journal of Economy and Business*, 26-39. <https://doi.org/10.46458/27121097.2021.pi.26>
- Emeka-Okoli et al. (2024). [Referencia completa no disponible en el texto original]
- Fernández, V., Simó, P., Enache, M., & Sallan, J. (2011). The frequency of the dyadic influence tactics according to communication media. *Behaviour and Information Technology*, 31(6), 577-586. <https://doi.org/10.1080/0144929x.2010.549510>
- Ferraro, P. and Hanauer, M. (2014). Advances in measuring the environmental and social impacts of environmental programs. *Annual Review of Environment and Resources*, 39(1), 495-517. <https://doi.org/10.1146/annurev-environ-101813-013230>
- Fonseca, L. and Ferro, R. (2015). Influence of firms' environmental management and community involvement programs in their employees and in the community. *Fme Transaction*, 43(4), 370-376. <https://doi.org/10.5937/fmet1504370f>
- García, M., Navío-Marco, J., & Ruiz-Gómez, L. (2019). Ambiguity in the attribution of social impact: a study of the difficulties of calculating filter coefficients in the sroi method. *Sustainability*, 11(2), 386. <https://doi.org/10.3390/su11020386>
- Giovando, G., Mangialardo, A., Sorano, E., & Sardi, A. (2021). Impact assessment in not-for-profit organizations: the case of a foundation for the development of the territory. *Sustainability*, 13(17), 9755. <https://doi.org/10.3390/su13179755>
- Gould, S., Beeton, N., Harris, R., Hutchinson, M., Lechner, A., Porfirio, L., ... & Mackey, B. (2014). A tool for simulating and communicating uncertainty when modelling species distributions under future climates. *Ecology and Evolution*, 4(24), 4798-4811. <https://doi.org/10.1002/ece3.1319>

- Graham, K., Langlois-Klassen, D., Adam, S., Chan, L., & Chorzempa, H. (2018). Assessing health research and innovation impact: evolution of a framework and tools in alberta, canada. *Frontiers in Research Metrics and Analytics*, 3. <https://doi.org/10.3389/frma.2018.00025>
- Greenhalgh, T., Raftery, J., Hanney, S., & Glover, M. (2016). Research impact: a narrative review. *BMC Medicine*, 14(1). <https://doi.org/10.1186/s12916-016-0620-8>
- Hajri & Daife (2024). [Referencia completa no disponible en el texto original]
- Hania, A. and Barkat, R. (2022). Transforming communication in health care via information technology: implementation of a free telephone directory app. <https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-1534258/v1>
- Heldman, A., Schindelar, J., & Weaver, J. (2013). Social media engagement and public health communication: implications for public health organizations being truly "social". *Public Health Reviews*, 35(1). <https://doi.org/10.1007/bf03391698>
- Kaplan-Hallam & Bennett (2017). [Referencia completa no disponible en el texto original]
- Khoirurrijal, M., Mahfudloh, R., & Rusydiyah, E. (2023). Societal development through eco-pesantren programs: actualizing the functions of pesantren in empowering society. *Cendekia Jurnal Kependidikan Dan Kemasyarakatan*, 21(2), 209-223. <https://doi.org/10.21154/cendekia.v21i2.7008>
- Kholiya (2023). [Referencia completa no disponible en el texto original]
- Li, A. and Zhang, Y. (2022). Communication effect and restriction of online foreign celebrities on bilibili from a cross-cultural perspective., 1951-1957. https://doi.org/10.2991/978-2-494069-89-3_222
- Listifadah, L. (2019). Dampak sosial proyek kereta api studi kasus mass rapid transit (mrt) jakarta, indonesia. *Warta Penelitian Perhubungan*, 27(1), 19. <https://doi.org/10.25104/warlit.v27i1.771>
- Marchi, L. and Antonini, E. (2022). Digital atlas of tactics to designing sustainable factories. *Sustainability*, 14(7), 4321. <https://doi.org/10.3390/su14074321>
- Maxwell, S. and Carboni, J. (2016). Social media management. *Nonprofit Management and Leadership*, 27(2), 251-260. <https://doi.org/10.1002/nml.21232>
- Maxwell, S. and Carboni, J. (2017). Civic engagement through social media. *International Journal of Public Administration in the Digital Age*, 4(1), 35-48. <https://doi.org/10.4018/ijpada.2017010103>
- Mawocha, S., Feters, M., Legocki, L., Guetterman, T., Frederiksen, S., Barsan, W., ... & Meurer, W. (2017). A conceptual model for the development process of confirmatory adaptive clinical trials within an emergency research network. *Clinical Trials*, 14(3), 246-254. <https://doi.org/10.1177/1740774516688900>
- Miller, R., Rutledge, J., & Ayala, G. (2021). Breaking down barriers to hiv care for gay and bisexual men and transgender women: the advocacy and other community tactics (act) project. *Aids and Behavior*, 25(8), 2551-2567. <https://doi.org/10.1007/s10461-021-03216-w>

- Molecke, G. and Pinkse, J. (2017). Accountability for social impact: a bricolage perspective on impact measurement in social enterprises. *Journal of Business Venturing*, 32(5), 550-568. <https://doi.org/10.1016/j.jbusvent.2017.05.003>
- Moore, M., Green, M., Fitzgerald, K., & Paravati, E. (2021). Framing inspirational content: narrative effects on attributions and helping. *Media and Communication*, 9(2), 226-236. <https://doi.org/10.17645/mac.v9i2.3788>
- Movsisyan, A., Arnold, L., Evans, R., Hallingberg, B., Moore, G., O’Cathain, A., ... & Rehfuess, E. (2019). Adapting evidence-informed complex population health interventions for new contexts: a systematic review of guidance. *Implementation Science*, 14(1). <https://doi.org/10.1186/s13012-019-0956-5>
- Newington, L., Wells, M., Begum, S., Lavender, A., Markham, S., Tracy, O., ... & Alexander, C. (2023). Development of a framework and research impact capture tool for nursing, midwifery, allied health professions, healthcare science, pharmacy and psychology (nmahpps). *BMC Health Services Research*, 23(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09451-2>
- Nugroho et al. (2024). [Referencia completa no disponible en el texto original]
- O’Flaherty, J. and Liddy, M. (2017). The impact of development education and education for sustainable development interventions: a synthesis of the research. *Environmental Education Research*, 24(7), 1031-1049. <https://doi.org/10.1080/13504622.2017.1392484>
- Oladeinde, M., Okeleke, E., Adaramodu, O., Fakeyede, O., & Farayola, O. (2023). Communicating it audit findings: strategies for effective stakeholder engagement. *Computer Science & It Research Journal*, 4(2), 126-139. <https://doi.org/10.51594/csitj.v4i2.612>
- Polonsky, M., Grau, S., & McDonald, S. (2016). Perspectives on social impact measurement and non-profit organisations. *Marketing Intelligence & Planning*, 34(1), 80-98. <https://doi.org/10.1108/mip-11-2014-0221>
- Raftery, J., Hanney, S., Greenhalgh, T., Glover, M., & Blatch-Jones, A. (2016). Models and applications for measuring the impact of health research: update of a systematic review for the health technology assessment programme. *Health Technology Assessment*, 20(76), 1-254. <https://doi.org/10.3310/hta20760>
- Rey-García, M., Liket, K., Álvarez-González, L., & Maas, K. (2017). Back to basics. *Nonprofit Management and Leadership*, 27(4), 493-511. <https://doi.org/10.1002/nml.21259>
- Reynolds, S. (2024). Stakeholder engagement and its impact on supply chain sustainability in the context of renewable energy. <https://doi.org/10.20944/preprints202406.0080.v1>
- Rigon, M., Zortea, R., Moraes, C., & Modolo, R. (2019). Suggestion of life cycle impact assessment methodology: selection criteria for environmental impact categories. <https://doi.org/10.5772/intechopen.83454>
- Rivera, S., Kyte, D., Aiyegbusi, O., Keeley, T., & Calvert, M. (2017). Assessing the impact of healthcare research: a systematic review of methodological frameworks. *Plos Medicine*, 14(8), e1002370. <https://doi.org/10.1371/journal.pmed.1002370>

- Sasnal, M., Jensen, R., Uyen, T., Gold, C., Nassar, A., Korndorffer, J., ... & Miller-Kuhlmann, R. (2024). Strategies to foster stakeholder engagement in residency coaching: a cfir-informed qualitative study across diverse stakeholder groups. *Medical Education Online*, 29(1). <https://doi.org/10.1080/10872981.2024.2407656>
- Schiller, T., Мусурлиева, Н., & Dimitrova-Haruil, M. (2022). Survey of the opinions of the graduated and practicing dentists in bulgaria and germany on the topics of patient safety and medical error. *Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences*, 10(D), 338-346. <https://doi.org/10.3889/oamjms.2022.10014>
- Searles, A., Doran, C., Attia, J., Knight, D., Wiggers, J., Deeming, S., ... & Nilsson, M. (2016). An approach to measuring and encouraging research translation and research impact. *Health Research Policy and Systems*, 14(1). <https://doi.org/10.1186/s12961-016-0131-2>
- Shitu, Z., Hassan, I., Aung, M., Kamaruzaman, T., & Musa, R. (2018). Avoiding medication errors through effective communication in healthcare environment. *Malaysian Journal of Movement Health & Exercise*, 7(1). <https://doi.org/10.15282/mohe.v7i1.202>
- Sloot, D., Jans, L., & Steg, L. (2021). In it for the money, the environment, or the community? Motives for being involved in community energy initiatives. *Global Environmental Change*, 57. <https://doi.org/10.1016/j.gloenvcha.2019.101936>
- Ssossé, Q., Wagner, J., & Hopper, C. (2021). Assessing the impact of esd: methods, challenges, results. *Sustainability*, 13(5), 2854. <https://doi.org/10.3390/su13052854>
- Trochim, W., Kane, C., Graham, M., & Pincus, H. (2011). Evaluating translational research: a process marker model. *Clinical and Translational Science*, 4(3), 153-162. <https://doi.org/10.1111/j.1752-8062.2011.00291.x>
- Waleleng, G., Sondakh, M., & Paat, C. (2022). The socialization model of local disaster management agency mitigation in communities vulnerable to flood affects. *International Journal Papier Public Review*, 3(3), 34-43. <https://doi.org/10.47667/ijppr.v3i3.172>
- Wang, J., Aenis, T., & Hofmann-Souki, S. (2018). Triangulation in participation: dynamic approaches for science-practice interaction in land-use decision making in rural china. *Land Use Policy*, 72, 364-371. <https://doi.org/10.1016/j.landusepol.2017.12.066>
- Yürür, G. and Valdez, K. (2018). Disclosure of medical errors: a literature review and the situation in turkey. *Reports in Advances of Physical Sciences*, 02(01), 1850003. <https://doi.org/10.1142/s2424942418500032>