Responsabilidad e Innovación Social

desde la Educación Superior

Nicolás Amaya López
Juannys Chiquillo Rodelo
Delvis Muñoz Rojas

UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA | SHIKII EKIRAJIA PULEE WAJIIRA

TAMASKAL
GRUPO DE INVESTIGACIÓN

Responsabilidad e Innovación Social
desde la Educación Superior

Responsabilidad e Innovación Social
desde la Educación Superior

Nicolás Amaya López
Juannys Chiquillo Rodelo
Delvis Muñoz Rojas

TAMASKAL
GRUPO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA | SHIKII EKIRAJIA PULEE WAJIIRA

Responsabilidad e Innovación Social desde la Educación Superior

© Nicolás Amaya López
Juannys Chiquillo Rodelo
Delvis Muñoz Rojas

© Universidad de La Guajira
Primera edición, 2018

ISBN: 978-958-8942-72-8

Carlos Arturo Robles Julio
Rector

Hilda Choles
Vicerrectora Académica

Víctor Pinedo Guerra
Vicerrector de Investigación y Extensión

Sulmira Patricia Medina
Directora Centro de Investigaciones

Diseño / diagramación
Luz Mery Avendaño

Impresión:
Editorial Gente Nueva

Depósito legal

Impreso en Colombia
Printed in Colombia

Presentación

A continuación se presenta el estudio denominado: **RESPONSABILIDAD E INNOVACIÓN SOCIAL DESDE LA EDUCACIÓN SUPERIOR**. El cual es una publicación original e inédita, cuyo contenido es el resultado de un proceso de investigación, llevado a cabo grupos de investigación adscritos a la Universidad de La Guajira, donde la formación de profesionales altamente calificados y la construcción de espacios que propicien el aprendizaje, la investigación y la construcción de conocimiento, el liderazgo educativo y la identificación de escenarios para la construcción de un mejor país, es el fin primordial de la presente investigación.

Es de importancia hacer notar que este resultado de investigación es el fruto de la actividad investigativa, la cual posee una sólida y actualizada fundamentación tanto teórica como metodológica; aportando una amplia descripción de los resultados, por lo tanto cumple a cabalidad con las características que permiten validar un libro resultado de investigación, como lo son: selectividad, temporalidad, normalidad y disponibilidad, convirtiéndolo en visible y asequible para la comunidad de investigadores en el campo correspondiente.

- El contenido teórico como metodológico del presente libro resultado de investigación está basado en su totalidad en el reglamento para la política editorial de investigación de la Universidad de La Guajira (UNIGUAJIRA) para la publicación de libros de investigación.

- Los capítulos se publicaron, bajo la responsabilidad exclusiva de sus autores y no son más que la expresión de las opiniones de estos

- Los errores y las omisiones son de exclusiva responsabilidad de los autores de cada documento.

- Los derechos de autor sobre las fotografías publicadas en este libro y los diseños vectoriales que ilustran las portadas y contraportadas, son propiedad de los autores.

- Queda prohibida, salvo excepción prevista en la ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra sin contar con la autorización de los titulares de la propiedad intelectual. Queda hecho el depósito que previene la ley

Contenido

Presentación 5
Introducción 11

CAPÍTULO I
LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

1.1 Responsabilidad social 15
1.1.1 Elementos de la responsabilidad social 16
1.1.1.1 Compromiso 17
1.1.1.2 Adaptabilidad al cambio 18
1.1.2 Características de la responsabilidad social 22
1.1.2.1 Responsabilidad social en el aprendizaje 23
1.1.2.2 Formación para el desarrollo 24

CAPÍTULO II
COMPONENTES DE LA INNOVACIÓN SOCIAL

2.1 Innovación social 29
2.1.1 Factores facilitadores de la innovación social 32
2.1.1.1 Procesos actitudinales 33
2.1.1.2 Procesos instrumentales 34
2.1.2 Factores obstaculizadores de la innovación social 36
2.1.2.1 Barreras interorganizativas 40
2.2.1.2 Barreras instrumentales 41
2.1.2.3 Barreras intraorganizativas 44

CAPÍTULO III

RESPONSABILIDAD E INNOVACIÓN SOCIAL:
DIAGNÓSTICO EN EL CONTEXTO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR

3.1 Situación diagnóstica 47
3.2 Situación de la responsabilidad e innovación social en instituciones de educación superior 47

CAPÍTULO IV

ELEMENTOS ORIENTADORES PARA UNA POLÍTICA
DE RESPONSABILIDAD E INNOVACIÓN SOCIAL

4.1 La innovación como proceso social y cultural 57
4.2 Acciones conducentes a mejorar el rol de las universidades en relación con la responsabilidad e innovación social 60
4.2.1 Gestión administrativa 61
4.2.2 Identificación de talento humano 61
4.2.3 Administración de proyectos para generación de innovaciones sociales como un valor social y económico 61
4.2.4 Mapeo de conocimientos y memoria tecnológica 62
4.2.5 Portafolio de servicios 62
4.2.6 Gestión de la propiedad intelectual 62
4.2.7 Transferencia de resultados 63
4.2.8 Evaluación y motivación de docentes y directivos 63

CAPÍTULO V

CASO EMPÍRICO: ANÁLISIS DE LA RESPONSABILIDAD
E INNOVACIÓN SOCIAL EN EL SECTOR DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR

5.1 El problema analizado 67
5.2 Objetivos del estudio 74
5.3 Diseño metodológico de la investigación 74
5.4 Técnica de recolección de datos 75
5.5 Instrumento de recolección de información 76
5.6 Resultados de la investigación 77

5.6.1 Análisis e interpretación de resultados 77
5.6.1.1 Variable: responsabilidad social 77
5.6.1.2 Variable: innovación social 81

Conclusiones 85

Referencias Bibliográficas 89

Introducción

Como proceso histórico y normativo, las instituciones de educación superior logran en principio una significativa identificación con los lineamientos propuestos por la Unesco en la Declaración Mundial sobre Educación Superior en el siglo XXI, con lo que las universidades reafirman la necesidad de preservar toda acción tendiente a contribuir al desarrollo sostenible y al mejoramiento de la sociedad. A partir de dicha declaración, sus prioridades se establecen sobre dos pilares fundamentales: la formación de profesionales altamente calificados y la construcción de espacios que propicien el aprendizaje, la investigación y la construcción de conocimiento, el liderazgo educativo y la identificación de escenarios para la construcción de un mejor país.

En este orden de ideas, el presente libro se divide en cinco capítulos, expuestos según las necesidades y problemáticas existentes en este contexto educativo. El capítulo I aborda la responsabilidad social en la educación superior, valorando sus elementos y características. El capítulo II, contempla un amplio esbozo de la innovación social en la educación superior teniendo en cuenta los factores facilitadores y obstaculizadores. En estos dos primeros capítulos se presentan los antecedentes del problema, mostrando el estado del arte de la problemática investigada y las bases teóricas, con aportes de autores y de importantes obras como Arias (2006), Bediaga (2009), Fernández y Guerra (2007), Gutiérrez (2010), Martínez Mavárez, Rojas y Carvallo, (2008), Monrroy (2012), Murray (2010), Pelekais y Aguirre, (2008), Rodríguez y Alvarado (2008), Romero (2010) y Vallaeys (2007, 2008), quienes explican desde diferentes perspectivas las categorías de las variables responsabilidad social e innovación social.

En el capítulo II se presenta un diagnóstico inicial en el contexto de la educación superior, con el que se plantean las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas que favorecen o limitan la responsabilidad e innovación

social en las universidades. Por su parte, el capítulo IV muestra los lineamientos estratégicos como principal aporte de esta obra para la generación de elementos orientadores para una política de responsabilidad e innovación social en las universidades. Por último, en el capítulo V se presenta un caso empírico que ejemplifica un proceso investigativo con el que se analiza la responsabilidad e innovación social en centros de educación superior, específicamente en universidades del departamento de La Guajira. Los autores esperan que el libro llene las expectativas y sea de gran utilidad para estudiantes, docentes y gerentes de los sectores educativos, para que las orientaciones expuestas impacten positivamente en mejorar las condiciones de los contextos educativos y sus grupos de interés.

CAPÍTULO I

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

1.1 Responsabilidad social

La responsabilidad social es la contribución activa y voluntaria de las empresas al mejoramiento social, económico y ambiental. Bajo este concepto de administración se engloban un conjunto de prácticas, estrategias y sistemas de gestión empresariales que persiguen un nuevo equilibrio entre las dimensiones económica, social y ambiental, aplicables a todo tipo de organización, incluidas las educativas.

La responsabilidad social, según García (2006), es "la obligación gerencial de tomar las medidas que protejan y mejoren el bienestar de la sociedad como un todo y también los intereses organizacionales". Se deduce que este término hace referencia al conjunto de obligaciones y compromisos legales y éticos del personal directivo, tanto de entidades nacionales como regionales, que se derivan de los impactos de las actividades de las escuelas, los cuales se producen en el ámbito social, laboral, medioambiental y de los derechos humanos.

Dentro de este marco de ideas, Alarcón (2007) señala que hace medio siglo las empresas desarrollaban su actividad sin tener en cuenta el marketing, y que hace tres décadas la calidad no formaba parte de las orientaciones principales de la actuación empresarial. Esto indica que hoy en día las empresas educativas son cada vez más conscientes de la necesidad de incorporar las preocupaciones sociales, laborales, medioambientales y de derechos humanos a su estrategia educativa.

Por su parte, Montes (2006) señala que la responsabilidad social destaca el interés por la sostenibilidad. Además, caben en ella las prácticas relacionadas con el buen gobierno de las instituciones educativas tales como "la democracia corporativa o las relaciones de poder al interior de la empresa; el espíritu de cooperación con sus clientes y los compromisos de transparencia que adquieren con la sociedad". Se infiere que estos se hacen efectivos

normalmente a través de la rendición de cuentas en forma de informes o memorias anuales, verificables por organismos externos; la ciudadanía corporativa entendida como los derechos y obligaciones de la escuela dentro de la comunidad a la que pertenece, entre otros aspectos.

Los antecedentes de la responsabilidad social, según este último autor, se remontan al siglo XIX en el marco del cooperativismo y el asociacionismo, los cuales buscaban conciliar la eficacia empresarial con principios sociales de democracia, autoayuda, apoyo a la comunidad y justicia distributiva. En opinión de Anderson (2006), la perspectiva de responsabilidad social "constituye el significado más amplio de la responsabilidad, pues coloca a los gerentes y a sus organizaciones en una posición de responsabilidad muy lejana de la tradicional, dedicada exclusivamente a fines y medios económicos".

1.1.1 Elementos de la responsabilidad social

Las inmensas oportunidades que se presentan en una organización educativa, en lo referente a interacción humana, proporcionan una magnífica oportunidad para contribuir a la formación de capital social en la escuela y para ampliarla a la comunidad externa. Al respecto, Gómez (2006) señala que la escuela debe aprovechar las situaciones de interacción que se pueden forjar entre sus grupos de interés, "pues estas interacciones, adecuadamente orientadas, constituyen uno de los más importantes espacios para el aprendizaje y crean redes sociales basadas en la confianza".

Esto implica también fomentar la tolerancia, el entendimiento mutuo y los valores compartidos (capital social), los que ayudan al desarrollo saludable y sostenible de la sociedad. De acuerdo con García (2006), la relación con diversas organizaciones y el ejercicio de una responsabilidad social estratégica con respecto a los estratos poblacionales más sensibles social y económicamente, son grandes ventajas que les puede ofrecer la escuela a sus estudiantes, docentes y miembros de la comunidad educativa, así como a otros empleados. La idea es que las dos partes, escuela y comunidad, se beneficien de la interacción: el estudiante y el docente al acercarse a la realidad aplicarían los conocimientos y habilidades adquiridos y tendrían la oportunidad de usar su creatividad en la investigación o solución de situaciones relativas a la responsabilidad social.

Por su parte, con buenos modelos de responsabilidad social, la comunidad tendría acceso al capital intelectual desarrollado dentro de la institución

educativa. Se abren así las puertas para las dos partes, para examinar los puntos de vista propios y para recibir información que puede resultar útil. Estas experiencias llevan a la formación de ciudadanos que empiecen a experimentar, desde su etapa académica, los problemas reales la región y del país, y que, consiguientemente, comiencen a participar activamente en los procesos políticos y en los sociales. Siguiendo a García (2006), pueden identificarse ciertos elementos importantes que comparten las diferentes definiciones de responsabilidad social, a saber: el compromiso, la acción voluntaria y la adaptabilidad al cambio.

1.1.1.1 Compromiso

La visión de la empresa respecto a su filosofía, metas y políticas, en el marco de la sociedad, ha ido transformándose en la última década. Al respecto, Ramos (2004) señala que el factor fundamental para este cambio "está relacionado con el mayor protagonismo de los clientes y la fuerza trascendente que opera en todos los ámbitos". En esta era, los productos y sus responsables son sujetos expuestos a un control exhaustivo continuo en función de valores que van más allá de la calidad y eficiencia organizacional.

Bajo este criterio, según Zabalza (2006), interviene de manera sustancial un nuevo concepto que provee y atiende no sólo las necesidades propias de un producto servido con más ética: "El nivel de compromiso de la empresa con la sociedad es fundamental, siendo ponderado cada vez con mayor incidencia en las expectativas de los consumidores, en este caso referido a los miembros del plantel". Cabe destacar que el nuevo concepto interpreta la estrecha relación del éxito de las acciones directivas con la percepción del cliente según el grado de compromiso o involucramiento social. Este se refiere al compromiso de las escuelas de funcionar agregando valor a la sociedad. Para darle un mejor significado a este elemento, se evoca el concepto de responsabilidad social.

Al respecto, Stoner (2004) expresa que mediante la responsabilidad social, "las empresas reflexionan [acerca del] impacto de su acción sobre todos y manifiestan su compromiso de contribuir al desarrollo económico". Esto implica la mejora de la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, de la comunidad local donde actúan y de la sociedad en su conjunto. Dentro de este marco de ideas, García (2006) señala que el compromiso con la comunidad se refiere a las diferentes acciones tomadas por la empresa para maximizar el impacto de sus contribuciones, "en dinero, tiempo, productos,

servicios, influencias, administración del conocimiento y otros recursos que dirige hacia las comunidades en las cuales opera". Cuando estas iniciativas se diseñan y ejecutan en forma programada y estratégicamente, no sólo se entrega un valor agregado a los receptores, sino que además estas iniciativas refuerzan la reputación de las escuelas, sus acciones y productos en las comunidades locales donde ellas tienen intereses.

Coincide con lo expuesto Fuenmayor (2015), quien señala que los esfuerzos de las empresas están siendo motivados por los beneficios económicos que conllevan un mayor involucramiento con la sociedad. Esto incluye el "incremento de la moral de los empleados, el refuerzo de las habilidades competitivas como consecuencia de empleados calificados y el ser un vecino predilecto de la comunidad". Se infiere que muchas empresas también reconocen la oportunidad y necesidad de destinar recursos privados hacia problemas sociales particulares, supliendo el rol del gobierno en distintas áreas.

Ante los planteamientos señalados con anterioridad, el compromiso de las empresas educativas como forma de responsabilidad social tiene que ver con la forma de administrar y tomar decisiones que alcanzan o superan las expectativas éticas, legales y sociales que la sociedad tiene de las mismas. En este caso, la clave del éxito está en compartir las expectativas y prioridades de los diversos actores públicos: altos directivos, funcionarios directos e indirectos, proveedores, consumidores, comunidad, autoridades, prensa, y en comunicar la inversión y los resultados amplia y eficientemente.

1.1.1.2 Adaptabilidad al cambio

La adaptabilidad al cambio de las organizaciones universitarias como señala Bateman (2015), está en poder de profesionales que desempeñan diferentes roles, y en la mayoría de los casos son empleados responsables con grandes capacidades para cumplir con las tareas y actividades encomendadas. Por lo cual, cumplen en la mayoría con los niveles de responsabilidad social que le competen.

Bajo este contexto, el libro verde de la Comunidad Europea analizado por Chacón (2015) establece que las empresas que deseen ser socialmente responsables deben integrar esta responsabilidad en la gestión, para lo que será necesario que tanto los directivos como los trabajadores reciban la pertinente formación gerencial. En tal sentido, se consideran los cursos y módulos de ética empresarial que podrán impartir en principio algunas Organizaciones,

aunque esto abarque parcialmente el concepto más general de responsabilidad social.

Para Certo (2015) la responsabilidad social empresarial para el emprendimiento "es la obligación que tiene la gerencia de tomar acciones para proteger y mejorar tanto el bienestar de la sociedad como un todo, así como los intereses de la organización. Por otro lado, para Bateman (2015) la responsabilidad social empresarial para el emprendimiento puede definirse como la obligación hacia la sociedad asumida por las empresas, en la cual las empresas u organizaciones con categoría de socialmente responsables van a maximizar sus efectos positivos.

Aunado a ello, la Responsabilidad social empresarial para el emprendimiento según Teixido y otros (2015) es el compromiso que asumen las empresas u organizaciones a través de sus planes estratégicos con las necesidades que emanan de su comunidad empresarial (trabajadores, cadena del negocio) y externa (comunidad adyacente, gobierno local, sector productivo) más allá del beneficio inmediato y de la generación de riqueza.

Ambos conceptos coinciden plenamente en tomar en cuenta la existencia de otros aparte de la organización misma como tal. Para efecto de estas reflexiones en torno a la humanización laboral, la responsabilidad social es el comportamiento de las organizaciones, con el interés de actuar bajo los lineamientos de sus valores, contribuyendo a la solución de los problemas sociales, económicos, educativos y ambientales, entendiendo a las empresas según Sherman (2015) como participes de la responsabilidad, por sus políticas o la carencia de las mismas, por sus sistemas de dirección y por una serie de costumbres y vicios empresariales que le alejan de una actuación responsable que mida la consecuencia de sus actos.

En este sentido, la responsabilidad social presenta varios enfoques y ellos proyectan el punto de vista de diferentes tendencias. Cada uno de los enfoque es válido, cabe señalar que las organizaciones de negocios modernas, ya no son instituciones puramente económicas, estas forman comités de acción política y se enfrascan en otras actividades parte del proceso político para su propio beneficio. Ahora bien, el cambio es un proceso a través del cual se pasa de un estado a otro, y que genera modificaciones o alteraciones de carácter cuantitativo y/o cualitativo de la realidad. Muñoz (2006) señala que el cambio se manifiesta "en la adaptación de las organizaciones a las cambiantes condiciones del medio ambiente externo o interno, mediante procesos

de aprendizaje". De esto se infiere que la capacidad para el cambio es lo que caracteriza a las organizaciones exitosas. El cambio, para Chacín (2004), surge "como consecuencia de interacciones de fuerzas tanto internas como externas con la finalidad de implantar un sistema de gestión de la prevención".

Por lo tanto, es importante adaptar la responsabilidad social al contexto y realidad de las sociedades en las que operan las escuelas, es decir, en diseñar un modelo de responsabilidad social que considere las particularidades del entorno en que se desenvuelven. Siendo así, las actividades de responsabilidad social están dirigidas a un gran número de grupos o sectores, internos y externos, para que exista adaptabilidad al cambio.

Según elegido (2015), hay dos grandes grupos: "beneficiarios internos y beneficiarios externos y las responsabilidades sociales que promueven la adaptabilidad al cambio". Así, los miembros dentro de las organizaciones educativas cumplen una función pública, la de educar, la cual les genera una responsabilidad social en lo relacionado con la formación de estudiantes.

Además, los grupos de interés de una organización educativa a este nivel incluyen, entre otros, profesores, estudiantes, cuerpo administrativo, directivos, futuros empleadores, organizaciones/instituciones, la comunidad, el sector público, los cuales se ven afectados por las decisiones que toman los directivos en cuanto a la forma como preparan a sus estudiantes para que sean profesionales y ciudadanos capaces de asumir éticamente el contexto social al que se enfrentan desde las diversas disciplinas.

Es imperativo, entonces, que la organización educativa logre abrir espacios, a través de la información y del conocimiento, para que los mismos aprendan a tomar decisiones autónomas y responsables con respecto a ellos mismos, su entorno y su comunidad. Estos conocimientos, actitudes, destrezas y comportamientos fomentados por las instituciones educativas, con relación a la responsabilidad social, deben estar inspirados en los valores y principios particulares de cada institución, los que a su vez deben ser coherentes con los valores y principios constitucionales. La organización, y específicamente el personal directivo en este nivel educativo, según Elegido (2015), puede utilizar varias modalidades para inculcar en las labores cotidianas la responsabilidad social en los miembros del plantel.

Por ejemplo, en lo académico, cumpliendo con las expectativas de los diferentes programas. En lo disciplinario, respetando las reglas de convivencia propias de la institución a la que pertenecen. En la investigación, fomentando

la creatividad y generando espacios para el desarrollo social, científico, político y económico en pro de la sociedad en la que se vive.

En efecto, las inmensas oportunidades que se presentan en cada organización educativa, en lo referente a interacción humana, proporcionan una magnífica oportunidad para contribuir a la adaptabilidad social y al cambio de los miembros del plantel para ampliarla a la comunidad externa.

La institución debe aprovechar los espacios de interacción que se pueden lograr entre sus grupos de interés, pues estas interacciones, adecuadamente orientadas, constituyen uno de los más importantes espacios para el aprendizaje y crean redes sociales basadas en la confianza, la tolerancia, el entendimiento mutuo y los valores compartidos, los que ayudan al desarrollo saludable y sostenible de una sociedad a la cual pertenecen. Otro aspecto importante a considerar dentro de las responsabilidades empresariales para con los empleados para propiciar el cambio social es la seguridad.

Elegido (2015) plantea que "no hay principio ético menos controvertido que el que enuncia el deber de no perjudicar conscientemente a los demás". De este modo, no habría problemas en afirmar que las organizaciones educativas tienen la obligación de hacer un esfuerzo razonable para que sus servicios sean seguros. El hecho de que se considere a los miembros de la organización, y no sólo a terceros que han entablado relaciones con ella, repercutirá en tres áreas principales: en la medida que son miembros de la organización, los empleados tienen derecho a participar en la toma de decisiones; derecho a que sus intereses sean protegidos en tiempos difíciles y derecho a participar del valor que ha creado la organización.

Otro aspecto de la responsabilidad con los empleados es el diseño de tareas y la participación autónoma. Para Muñoz (2006), el trabajo posee "un potencial muy elevado para contribuir al desarrollo y a la realización personal de los seres humanos, pues si provoca un impacto negativo podría atrofiar la humanidad y frustrarla".

Importa entonces concretar la atención en una ética de exigencias mínimas: no perjudicar a los demás. Sobre todo en el tema del trabajo educativo, es muy importante prestar atención al gran efecto positivo que puede tener en el desarrollo de un individuo. Según Marín (2006), "que todos participen en lo posible en la toma de decisiones sobre asuntos colectivos, sobre todo en los casos de conflicto o en eventos importantes". Ligado a esto, una comunidad es un grupo atento a sus procesos internos, capaz de evaluar constante-

mente su clima grupal. No existe comunidad sin conflictos y la manera más saludable de reafirmarla es a través de la negociación y resolución colectiva de los mismos.

A través de la experiencia de una comunidad, las personas no sólo se hacen conscientes de necesidades y procesos grupales, sino también pueden comprender el sentido general del bien común y la contribución de cada cual al mismo. En este sentido, y confrontando a los autores antes mencionados, la adaptabilidad al cambio implica desaprender pautas establecidas, aprender otras nuevas y hacer que estas reemplacen a las primeras; pero ello no es un proceso fácil. El cambio será más costoso cuanto mayor sea su magnitud en la organización.

Desde el punto de vista teórico, implica el paso de una situación inicial que requiere ser cambiada hacia otra situación deseable. En relación con estas implicaciones, cuando el cambio llega voluntariamente es más fácil de asimilar, ya que generalmente existe una actitud positiva hacia ese cambio y se sabe lo que involucra y en qué punto la situación va a ser diferente. Cuando es impuesto por la organización, la reacción con frecuencia es negativa o es más difícil de asimilar, ya que existen dudas sobre cómo afectará el cambio, la rutina diaria o el futuro, por ello muchos trabajadores se sienten amenazados por el mismo. Por ello, el personal directivo debe eliminar esa amenaza, de lo contrario la escuela se verá afectada.

1.1.2. Características de la responsabilidad social

La responsabilidad social en la educación es la que se deriva de la fraternidad de todos los hombres en la existencia; este es el mensaje del artículo primero de la Carta de los Derechos Humanos. Educación es tener esta responsabilidad y no depender del dictado de nadie. Desde esta perspectiva, se justifica pedirle a las organizaciones educativas que impartan una educación para la responsabilidad social, considerando todas las dimensiones y aristas de este complejo concepto, el cual implica una propuesta de aprendizaje que involucre todas las formas de inteligencia planteadas, generando y desarrollando actitudes y comportamientos.

Fuenmayor (2015, p. 106) expresa que se debe tener en cuenta que los directivos “deben integrar en su quehacer una educación en valores esenciales para la responsabilidad social, proponiendo tres valores: la autonomía

de las personas, la necesidad de ser personas dialogantes y la tolerancia activa".

Esto significa que hay personas que piensan diferente, componente clave de todo el proceso y uno de los que más necesita la sociedad actual. Dentro de la organización educativa se plantea entonces que el personal directivo es un agente y modelo esencial de conductas prosociales. En la medida en que se interesen e involucren en las necesidades detectadas, los docentes y los demás participantes también se involucrarán, produciendo lo que se denomina, según el autor citado, "la escuela como modelo colectivo, con un poder de influencia infinitamente mayor que un modelo individual".

1.1.2.1 Responsabilidad social en el aprendizaje

El lugar ideal para establecer y promover la responsabilidad social en el aprendizaje es la comunidad educativa a través de sus proyectos comunitarios, destacándose entre estos el Proyecto Educativo Integral Comunitario, por cuanto es donde confluye la investigación, la transmisión de los conocimientos y la formación de los alumnos, personal docente y directivo e investigadores, entre otros. Al respecto, García (2006) hace referencia a la necesidad de "fundamentar racional y filosóficamente la ética en el aprendizaje, por cuanto, por vez primera, la acción humana es capaz de extinguir definitivamente toda acción futura". Esto quiere decir que las ciencias son las que inventan los nuevos problemas de la agenda ética y a la vez son necesarias para darle solución a tales problemas.

Por ende, es de suma importancia someter el aprendizaje a un control moral, social y político, pues la sociedad democrática debe recuperar poder sobre la producción y el uso del saber tecno científico, y controlar el destino de la ciencia que ahora está íntimamente ligado al destino de la humanidad. Por su parte, Fuenmayor (2015) plantea que el conocimiento y el aprendizaje son una actividad social como cualquiera, que necesitan ser cuidadosamente pensadas y decididas ya que afectan a la sociedad global en general y al medio ambiente.

Es por ello que se requiere del esfuerzo de información ciudadana sobre los cambios, potencialidades y riesgos de los inventos científicos, de manera que la vigilancia de la ciencia sea real y racional. No sólo el Estado puede realizar esta labor ni los medios de comunicación privados, se requiere también de la participación activa de la comunidad educativa.

En efecto –y siguiendo a los dos autores antes mencionados–, la organización educativa tiene la responsabilidad social de promover el debate, facilitarlo, guiarlo y enriquecerlo dando herramientas a los ciudadanos para que reflexionen y juzguen, y brindando a las empresas adyacentes los conocimientos adecuados para que asuman y apliquen su propia responsabilidad social. De allí que el nuevo contrato social sitúa la escuela básica en una posición distinta, ya que adquiere un nuevo rol público: el de velar por los intereses sociales mediante la misma responsabilidad social de la actividad científica.

1.1.2.2 Formación para el desarrollo

Otra característica de la responsabilidad social del personal directivo es la formación para el desarrollo. Al respecto, Rodríguez (2006) señala que el único espacio común para cumplir con la formación responsable es la escuela, por cuanto la educación es fundamental en la formación de un ciudadano y puede ofrecer las herramientas para iniciar debates complejos. Se infiere por tanto que la tarea específica que debe tener la escuela básica es la de apertura mayor a la investigación, la formación continua y la facilitación de espacios de debate y reflexión ciudadana.

Sin embargo –opina Fuenmayor (2015)–, confiar totalmente a la escuela la tarea de formación para el desarrollo "es tomar el riesgo de hacerla caer en el activismo político y el adoctrinamiento de sus estudiantes". No obstante, con los proyectos comunitarios será un espacio abierto y declarado de debate ciudadano sobre los problemas sociales y no tardará en denunciar los desvíos, sesgos e intentos de recuperación. Para los autores, uno de los objetivos de la educación básica es proporcionar a sus miembros herramientas, conocimientos, actitudes, valoraciones y disposiciones éticas que les ayuden a participar de manera democrática y civilizada en la sociedad. La exigencia de que las escuelas formen sujetos democráticos, conocedores de sus derechos y respetuosos de los derechos de los demás se ha renovado en los últimos años.

Si bien no se puede pedir a la escuela que asuma completamente la tarea de formar esta base ciudadana, se puede decir que su responsabilidad es ir, por lo menos, a la par de los progresos sociales, políticos y culturales. Chacín (2004) opina que debe existir un proyecto de formación para el desarrollo en las escuelas, el cual debe proponerse colaborar con planeamientos de difusión y extensión cultural libres, como lo es la institucionalización de un sistema de bibliotecas independientes para tratar temas como los estudios

relacionados "con los sistemas constitucionales de gobierno; el estado de derecho; la democracia; los movimientos políticos; el rol de los sindicatos, las organizaciones de estudiantes y otros sectores de la sociedad civil".

En efecto, la democracia supone la participación activa de los ciudadanos en las decisiones que afectan su destino. Por lo tanto, la formación para el desarrollo significa formar sujetos que nieguen cualquier condición de dominio y rechacen relaciones sociales enajenantes, pues la vida democrática comporta unos valores morales sin los cuales pierde su sentido y hasta bloquea su dinámica. Siguiendo a García (2006), "las personas se forman como sujetos democráticos al vivir en un contexto sociocultural pleno de experiencias cotidianas e interacciones congruentes con los principios de la democracia" (p. 9). Siendo así, en las escuelas el aprendizaje de la democracia incluye la comprensión de ciertos contenidos relacionados con la ley, el gobierno, los derechos y la procuración de justicia, pero es especialmente importante considerar que la formación de sujetos democráticos tiene un fuerte vínculo con el desarrollo de la moralidad.

Visto así, la actividad de fomentar una opinión ilustrada sobre la formación para el desarrollo no es inmediata. Los mismos autores registran que este proceso implica formación, información, capacidad de juicio, diálogo, razonamiento, decisión y toda una serie de actividades humanas racionales, públicas y políticas, las cuales no son naturales sino más bien complejas y requieren de un aprendizaje libre, de otra manera no tendría sentido.

Cabe destacar que los últimos estudios acerca de los procesos de desarrollo tienden a resaltar la importancia del capital humano y del capital social. Por tanto, se piensa que el principal cimiento de un desarrollo sustentable es la información con un enfoque de desarrollo social. Una vez más, la organización educativa juega un rol crucial. Según señala Odreman (2006), "la responsabilidad social debe ser la de orientar la formación general y especializada hacia la promoción del desarrollo justo y sostenible"

CAPÍTULO II

COMPONENTES DE LA INNOVACIÓN SOCIAL

2.1 Innovación social

Rodríguez y Alvarado (2008) expresan que las innovaciones más exitosas contemplan la convergencia de diversos actores y agentes sociales, así como los diferentes procesos, organizados alrededor de problemas reconocidos, con resultados e impactos demostrables, que son indispensables tanto para la gratificación de los participantes como para el reconocimiento externo. De esta forma, en las innovaciones en el campo social se recomienda la integración del grupo, la institucionalidad, la comunidad, el voluntariado, la intercooperación, las alianzas y los intercambios de información.

En opinión de Rodríguez y Alvarado (2008), la innovación social surge como parte de procesos de aprendizaje y prácticas generadoras de conocimiento que tienen lugar en grupos en los que se enlazan diversos modos de conocer el mundo, articulados por actores sociales determinados, con el fin de responder a problemas concretos y situaciones específicas. Al respecto, Astorga (2004) determinó que una innovación debía ser social si: beneficia a un grupo significativo de personas, contribuye a la reducción de la pobreza o a una mejor calidad de vida de los grupos en riesgo social, reivindica el derecho a un mejor ambiente. El mismo autor refiere que la innovación puede ser:

- Genuina: si emerge de los propios interesados y sus entidades de apoyo, en un proceso verificable.
- Original: si no se trata de una experiencia repetida, más no es necesario que sea un invento.
- Vigente: si es reciente y actual.
- Consolidada: si ha superado la fase de experimentación.
- Expansiva: si puede ser reproducida en otro lugar, a mayor escala o ambos.

- Transformadora: si tiene impacto en relación con variables de desarrollo social, como costos, cobertura, ingreso, empleo, participación, rendimiento, cultura, calidad de vida, gestión, y creación de nuevas oportunidades

Por otra parte, Astorga (2004) señala que la innovación social busca las ideas aplicables para cambiar los modelos de atención social, con consecuencias sobre costo, calidad del servicio, cobertura y gestión de riesgo, entre otros elementos, por lo que se definen áreas temáticas para ser aplicadas en proyectos sociales como: "Programas de juventud, salud comunitaria, educación básica, desarrollo agrícola y rural, nutrición y seguridad alimentaria, responsabilidad social y voluntariado, generación de ingresos, entre otros".

En este sentido, indica el citado autor que la chispa creativa y original de una persona, grupo o entidad promotora, que se manifiesta en un hecho novedoso y transformador que desata progreso y permite utilizar mejor los recursos existentes; es un cambio en la práctica social que realiza una comunidad organizada, un proyecto del gobierno local o una organización no gubernamental con el fin de mejorar el impacto en la atención social o en la dinámica productiva del proyecto o práctica social.

Deiglmeier y Miller (2008) definen la innovación social como nuevas propuestas o soluciones a problemas sociales que mejoran lo anterior. Esta mejora se refiere a que la nueva solución es más efectiva, eficiente o sostenible/sustentable en el tiempo. Por sus implicaciones en el progreso y desarrollo social de las comunidades, en atención a los problemas sociales, muchos autores coinciden en que la innovación social debería ser una prioridad para los individuos y las organizaciones en general, y para las entidades gubernamentales y académicas, en particular. Dentro de este contexto, Morales (2009) infiere que la innovación social es una acción endógena o intervención exógena, de desarrollo social, que a través de un cambio original/novedoso, en la prestación de un servicio o en la producción de un bien, logra unos resultados, generalmente a través de un sistema en red que tiene potencial de ser reproductible.

A este respecto, la sociedad acepta y hasta fomenta que las empresas participen en su entorno social y político. Eso tal vez, no era cierto hace cuarenta años, pero es la realidad actual. De hecho, una encuesta entre propietarios de negocios expuesta por Sherman (2015) destaca que el 68% de ellos sos-

tienen que seguiría prácticas socialmente responsables aun cuando comprobara que estas actividades reducen sus utilidades.

Por su parte Certo (2015) plantea otro factor determinante del nivel de respuesta social de una organización, es el referido a las visiones gerenciales para cumplir con las responsabilidades sociales. De acuerdo con Lipson (2004), citado por Certo (2015, p. 434), señala que un enfoque deseable y socialmente responsable para cumplir con las obligaciones sociales debe tener los siguientes elementos:

1. Incorporación de las metas sociales al proceso anual de planeación.
2. Búsqueda de normas industriales comparativas para los programas sociales internos.
3. Presentación de informes a los miembros de la empresa, la junta directiva y los accionistas sobre el progreso de las responsabilidades sociales como empresariales.
4. Experimentación de diferentes enfoques para medir el desempeño social.
5. Intento de medir el costo de los programas sociales así como el retomo de las inversiones del programa social.

Otros puntos de vistas, son los presentados por Prakash (2014) citado por Certo (2015) dirigidos a cumplir con las responsabilidades sociales. Vale destacar, que cada uno de estos puntos implica una conducta que refleja una actitud un tanto diferente hacia el desempeño de las actividades de responsabilidad social de las empresas u organizaciones, estos son: El enfoque de la obligación social, por ejemplo, incluye a los negocios que tienen primeramente propósitos económicos y reduce las actividades de responsabilidad social principalmente a la legislación existente.

El enfoque de la respuesta social como señala Prakash (2014) citado por Certo (2015) considera que estas tienen tanto fines económicos como sociales, así como la obligación de anticipar problemas sociales potenciales y trabajar de forma activa para evitar su ocurrencia. Las organizaciones que adoptan la cultura de responsabilidad social empresarial para el emprendimiento, generalmente encuentran mayores grados de respuesta que aquellas empresas u organización que lo ven como una obligación social

2.1.1 Factores facilitadores de la innovación social

La innovación social, para llevarse a cabo en las empresas, requiere de elementos que promuevan acciones y alternativas dirigidas al desarrollo social de las comunidades. Así lo expresa la Comisión Europea (2008), en la decisión del Parlamento Europeo relativa al Año Europeo de la Creatividad y la Innovación 2009, entidad que manifiesta que se necesitan aptitudes y competencias que permitan a las personas percibir el cambio como una oportunidad y que estas estén abiertas a nuevas ideas que promuevan la innovación y la participación activa en una sociedad culturalmente diversa y basada en el conocimiento. Además, existen factores que pueden contribuir a la promoción de la creatividad y la capacidad de la innovación, por lo cual exhorta a facilitar un entorno favorable a la innovación y a la adaptabilidad en un mundo que cambia con rapidez, tomándose en cuenta todas las formas de innovación, incluidas la social y la empresarial.

En opinión de Morales (2009), los factores que facilitan la innovación social son aquellos derivados de los procesos mentales, actitudinales, sociales e instrumentales que promueven cambios, los cuales involucran tanto al recurso humano como a la comunidad para llevar a cabo las transformaciones sociales del entorno de las organizaciones. Estos son:

a. *Procesos mentales*. Los procesos mentales comprenden la percepción, representación y ordenamiento de los datos percibidos por los sentidos, lo cual requiere un conocimiento previo y experiencias para que puedan ser asimilados y formen parte del pensamiento. Implica no solo las acciones de las personas, sino también sus pensamientos, sentimientos, percepciones, procesos de razonamiento, recuerdos e incluso las actividades biológicas que mantienen el funcionamiento corporal. En este sentido, los procesos mentales están relacionados con nuevas ideas que involucran sujetos y organizaciones con necesidad de cambios. Según Arroyo (2006), una "organización" creativa o innovadora tiene más posibilidades de alcanzar la excelencia y de gozar de aceptación universal, pero en la práctica pocas organizaciones logran traducir la teoría en la práctica para alcanzar metas propuestas. Existe una seria brecha entre el proceso de generación de ideas y la implantación de estas, por lo cual Morales (2009) destaca entre los procesos mentales (generación de ideas), la creatividad y la visión global.

b. *Visión global*. Morales (2009) señala que el proceso de aprendizaje de generación de una nueva visión consiste en una progresiva ampliación del horizonte que contempla lo global. Considera que existe cierta ceguera de sistemas, presentadas como zonas oscuras que impiden la visión de la totalidad de una determinada realidad (social, organizativa o personal). Estos "ángulos muertos" de las apreciaciones y opiniones se manifiestan en diversos ámbitos: espacial, temporal, relacional y, por último, una ceguera de procesos. Indica el citado autor que salir de esta "ceguera" en cualquiera de sus manifestaciones, para ir desvelando la realidad de "lo social" y sus interconexiones, no siempre es fácil. Requiere cierto grado de consciencia de la incompetencia y de cierta voluntad para ver más allá. En este sentido, se necesita la experiencia de una mirada "social" que permita actuar con una visión holística para hacerlo eficazmente, dada la insuficiencia de perspectivas individuales y la conciencia de la riqueza que implica ampliar conocimientos de lo que otros ven.

2.1.1.1 Procesos actitudinales

La innovación está asociada a acciones, hechos y actividades concretas que se dan en el tiempo. Para Calderón (2008), la innovación social se refleja y se reconoce en acciones que producen cambios en las conductas, actitudes y prácticas sociales, suponiendo transformaciones en las mismas. Al respecto, Allport (citado por Podadera y Serrano, 2003) la describe como un estado mental y neuronal de disponibilidad que ejerce influjo directivo o dinámico sobre las respuestas del individuo a todos los objetos y situaciones con que está relacionado y que se forma a base de experiencia.

El citado autor relata que el individuo tiene una predisposición innata y habitual hacia todo lo que le rodea, sean personas, objetos, actividades, entidades físicas o jurídicas, y los procesos o acciones para reaccionar ante los cambios innovadores del entorno. Entre estos procesos actitudinales para facilitar la innovación, Morales (2009) menciona la apertura, el riesgo, la empatía y la integración, los cuales se detallan a continuación.

a. *Apertura*. En el proceso actitudinal como factor facilitador, se da la apertura, considerando que esta forma de procesar la información y de innovar bajo la perspectiva de desarrollo social la requiere de manera constante un espíritu enfocado hacia tal fin. Para Morales

(2009), se trata de una actitud favorecedora, de nuevas visiones, de nuevos enfoques, de otras perspectivas basadas en ofrecer beneficios a las comunidades. La apertura es también la capacidad de recibir no sólo lo nuevo, sino también de corregir y reestructurar nuestras concepciones "estáticas" y "defensivamente" inamovibles.

b. *Riesgo*. El riesgo está presente en todos los ámbitos en los que se desarrollen transformaciones innovadoras, incluyendo el campo social. Para Hidalgo (2004), el riesgo tecnológico es "la posibilidad [de] que existan consecuencias indeseables o inconvenientes de un acontecimiento relacionado con el acceso o uso de la tecnología y cuya aparición no se puede determinar a priori".

c. *Empatía*. La empatía, como factor actitudinal que facilita la innovación social, es definida por Morales (2009) como el ponerse en el lugar del otro. Es una competencia intrapersonal muy importante para percibir las necesidades de las demás personas. A veces es muy difícil situarse en esas coordenadas cuando se hace referencia a determinados colectivos: personas en situación de exclusión, dependencia, entre otros. Asimismo, la empatía es la capacidad de una persona de vivenciar la manera como siente otra persona y de compartir sus sentimientos.

En opinión de Aparicio (2008), la empatía es la capacidad de entender los pensamientos y emociones ajenas, de ponerse en el lugar de los demás y compartir sus sentimientos. En el contexto de estudio, este proceso actitudinal implica la habilidad del personal para entender las necesidades, sentimientos y problemas de los usuarios, poniéndose en su lugar y respondiendo correctamente a sus reacciones emocionales.

2.1.1.2 Procesos instrumentales

Morales (2009) expresa que la innovación social es un medio en la medida en que sea un instrumento para generar cambios. Para que las transformaciones sociales se den, se requiere de un sistema de innovación que resulte de las sinergias de una serie de medios, denominados procesos instrumentales, que se reflejan en: el esfuerzo inversor a nivel público y privado, actividades investigadoras relevantes, servicios de apoyo a la gestión, transferencias de conocimiento y potenciación de los recursos humanos.

Entre estos factores facilitadores, Morales (2009) señala como procesos instrumentales las posibilidades de isomorfismo empresarial, el trabajo en red, la importancia del territorio y las nuevas tecnologías.

a. *Isomorfismo empresarial*. Las relaciones entre las organizaciones necesitan ser controladas a través de acuerdos de comportamiento (reglas formales e informales comunes) dentro del campo organizacional. A pesar de las diferencias, Dimaggio y Powell (1999, citados por López, 2004) denominan, a la similaridad de prácticas y comportamientos entre organizaciones, dadas estas como un proceso de homogeneización, isomorfismo institucional.

En cuanto a las diferencias alusivas entre la innovación tecnológica y la social existen aspectos comunes, por lo cual se considera el isomorfismo como un factor facilitador de los procesos de cambio dirigidos al desarrollo social. Así mismo, los instrumentos utilizados para el fomento y desarrollo de la innovación empresarial pueden ser un banco de sugerencias a explotar y experimentar.

b. *Trabajo en red*. Diversos autores, como Rothwell (1991, citado en Morales, 2009), preconizan que los procesos de innovación de última generación son aquellos fundados en la integración de sistemas y redes de cooperación, y, por lo tanto, los elementos relacionales, como condición necesaria no suficiente, tienen un papel clave para su desarrollo. Al respecto, una parte sustancial de las investigaciones dedicadas a interpretar las transformaciones socioeconómicas y territoriales asociadas a la nueva fase del desarrollo capitalista incorporan, como referentes centrales, los procesos de innovación y el espacio de interacción conformado por flujos y redes.

Al respecto, Morales (2009) infiere que se consolida así la idea de que el esfuerzo innovador, que propicia la generación e incorporación de conocimientos para dar respuesta a los retos y problemas a los que las sociedades deben hacer frente, resulta un factor clave que permite, no sólo a las empresas sino también a los distintos ámbitos territoriales, insertarse con una mejor posición en un espacio abstracto de redes que interactúan en un lugar concreto.

c. *Territorio*. A diferencia de etapas anteriores en las que la atención se centraba en las innovaciones empresariales de carácter tecnológico, Morales (2009) considera al territorio como soporte en el que dis-

curren los acontecimientos. Se entiende que es precisamente la predisposición para incorporar conocimiento la que, al permitir utilizar racionalmente los recursos patrimoniales existentes en cada ámbito el dinamismo socioeconómico y, en la lógica global de las redes, permite comportarse en determinados espacios como ganadores o emergentes. Entre ellos destacan los sistemas productivos locales, distritos industriales y medios innovadores.

d. *Nuevas tecnologías*. Al respecto, menciona Morales (2009) que no sólo los sistemas de información tradicionales o el software contribuyen a desarrollar la innovación social. La web 2.0 constituye un nuevo paradigma en el uso de internet como plataforma colaborativa y de intercambio (blogs, podcats, Twitter, entre otros), que posibilita la construcción y mantenimiento de redes sociales: uno de los principales activos desde donde surge la innovación social.

2.1.2 Factores obstaculizadores de la innovación social

Las innovaciones en el campo social a menudo surgen en condiciones adversas, por lo cual la innovación debe responder a alternativas que den respuesta a las necesidades y reclamos de la población. Para Genatios y La Fuente (2002), por ejemplo, los obstáculos para instalar un escenario propicio para la innovación en Venezuela son producto de una situación compartida con numerosos países del tercer mundo. Entre estos obstáculos, los autores citan la inestabilidad política y económica, el bajo nivel educativo de la población en general (el nivel educativo promedio de la fuerza laboral venezolana es de quinto grado de primaria), la poca utilización o desempleo del talento humano altamente capacitado existente en el país, la debilidad institucional en el sector del Gobierno, y la poca demanda de ciencia y tecnología nacional por parte del sector empresarial y también del sector gobierno.

La perspectiva más adecuada para las empresas u organizaciones, es seleccionado de acuerdo al criterio de sus directivos, es decir, de una manera preventiva, evitando los problemas que se deriven de su gestión institucional. Por esta razón, se debe reflexionar también en torno a las organizaciones que son socialmente responsables ya que pueden gozar de una posición más sólida respecto a su competencia al poseer una serie de ventajas competitivas sobre sus competidores. De igual manera, como expone De la Vallina (2014), al establecer en forma clara su pertinencia con el entorno, asociando la responsabilidad social empresarial para el emprendimiento a diferentes

factores, los cuales se aplican en función de la realidad de dichas organizaciones, dentro de este marco, una empresa responsable socialmente establece como principal estandarte en su cultura organizacional, la ética, la moral, los principios cívicos y ciudadanos y todo lo referente a sus valores y capital humano.

Para Robbins (2014), normalmente los factores a favor de los argumentos principales que apoyan el hecho de que los negocios sean socialmente responsables son:

1. Expectativas públicas. Las expectativas sociales de los negocios han crecido de manera espectacular desde la década de los sesenta. La opinión pública ahora apoya que los negocios tengan metas tanto sociales como económicas.
2. Utilidades a largo plazo. Los negocios socialmente responsables tienden a tener utilidades a largo plazo mejor aseguradas. Este es el resultado normal de mejores relaciones con la comunidad y una mejor imagen de negocios que conlleva él comportamiento responsable.
3. Obligación ética. Una firma de negocios puede y debe tener conciencia social. Los negocios deben ser socialmente responsables porque las acciones responsables son las correctas para su propio beneficio.
4. Imagen pública. Las firmas buscan resaltar su imagen pública para obtener mayores ventas, mejores empleados, acceso a financiamiento y otros beneficios. Dado que el público considera las metas sociales importantes, los negocios pueden crear una imagen pública favorable al perseguir metas sociales.
5. Mejor entorno. La participación del negocio puede contribuir a resolver problemas sociales internos difíciles ayudando a crear una mejor calidad de vida y una comunidad más deseable a la cual atraer y mantener empleados capacitados.
6. Oposición a reglamentos gubernamentales adicionales. Los reglamentos gubernamentales agregan costos económicos y restringen la flexibilidad de decisiones de la gerencia. Al convertirse en socialmente responsables, los negocios pueden esperar tener menos reglamentos gubernamentales.

7. Equilibrio entre responsabilidad y poder. Las empresas tienen una buena cantidad de poder en la sociedad. Se requiere una cantidad de responsabilidad igualmente importante para equilibrarlas. Cuando el poder es significativamente mayor que la responsabilidad, el desequilibrio fomenta un comportamiento irresponsable que opera en contra del bienestar público.
8. Intereses de los accionistas. La responsabilidad social mejorará el precio de las acciones de un negocio a largo plazo. El mercado de valores contemplará a la compañía socialmente responsable como menos riesgosa y abierta a críticas públicas. Por tanto, concederá a sus acciones un índice de utilidades más alto con relación a su precio.
9. Posesión de recursos. Las organizaciones tienen recursos financieros, técnicos especializados y talento gerencial que puedan apoyar proyectos públicos y de beneficencia que necesiten asistencia.
10. Superioridad de prevención sobre remedios. Los problemas sociales siempre deberán enfrentarse en algún momento. Los negocios deben actuar antes de que estos problemas se vuelvan más serios y costosos en su corrección.

A pesar de lo positivo de la responsabilidad social empresarial para el emprendimiento de las empresas, existen una serie de argumentos en contra. Robbins (2014) considera que los principales argumentos en contra de que los negocios o instituciones asuman una responsabilidad social son:

1. Violación de la obtención de un máximo de utilidades. Esta es la esencia del punto de vista clásico. El negocio es socialmente responsable cuando se atiende estrictamente a sus intereses económicos y deja otras actividades a otras instituciones, las cuales tomando en cuenta su desempeño pueden acceder a las utilidades.
2. Propósito de dilución. Buscar metas sociales diluye el propósito primario de un negocio: la productividad económica.
3. Costos. Muchas actividades socialmente responsables no cubren sus costos. Alguien tiene que pagarlo. El negocio debe absorber los costos de capacitación o transferirlos a los clientes mediante precios más altos.
4. Demasiado poder. El sector empresarial es ya de por sí uno de los más poderosos de la sociedad. Si persigue metas sociales, tendría

todavía más poder. La sociedad le ha otorgado a los negocios suficiente poder.

5. Falta de habilidades. El punto de vista y las habilidades de los líderes de negocios están orientados básicamente hacia la economía. Las personas de negocios están mal calificadas para enfrentar problemas sociales internos.
6. Falta de responsabilidad. Los representantes políticos buscan metas sociales y son responsables de sus acciones. Ese no es el caso con los dirigentes empresariales. No hay líneas directas de responsabilidad social del sector de negocios hacia el personal de las empresas.
7. Falta de un amplio apoyo público. No existe un mandato abierto o reclamo de la sociedad para que los negocios participen en problemas sociales. El público está dividido en cuanto a la cuestión de la responsabilidad social de los negocios. De hecho, es un tema que casi siempre genera acalorados debates.

Ampliamente, se han podido observar las razones favorables y desfavorables a la responsabilidad social empresarial para el emprendimiento de las organizaciones, observando que las últimas no se adaptan a su fin primordial, ya que las empresas en su operación diaria y sin poner en riesgo sus capitales, perfectamente puede contribuir al desarrollo social de su entorno, actuando bajo el enfoque de responsabilidad social empresarial para el emprendimiento que más se adecue a sus operaciones. El conjunto de evidencias, pone de manifiesto que a medida que las empresas asumen de una manera positiva su responsabilidad social, su futuro se verá asegurado entre otras cosas por el apoyo mismo de su personal que percibe las buenas acciones de la organización.

En virtud de que las empresas sea cuál sea su naturaleza ejercen un impacto significativo en la sociedad, el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial para el emprendimiento debe tener entre sus metas mantener y mejorar el bienestar general de su personal, razón por la cual se debe analizar como base de ella la respuesta social y las obligaciones sociales.

De hecho, las políticas de responsabilidad social empresarial para el emprendimiento como señala Portal (2015).se ponen de manifiesto con dos formas específicas de establecer el accionar, el primero, contribuir decisivamente a la transformación de la comunidad, para dar respuesta a los retos del desa-

rrollo nacional en el marco de los nuevos escenarios empresariales. Escenarios en los que se conjugan el nuevo y creciente valor del conocimiento; las nuevas formas para crearlo, comunicarlo y transferirlo; la globalización en su doble vertiente de amenaza de expansión y consolidación de desigualdades y de posibilidad creadora desde la perspectiva planetaria.

2.1.2.1 Barreras interorganizativas

Las barreras interorganizativas se refieren a los obstáculos derivados de las relaciones de las empresas con el entorno. Para Hopenhayn (2015), los niveles espaciales en los que puede implementarse la innovación social pueden convertirse en obstáculos para su normal desarrollo. En el contexto de estudio, constituyen las relaciones con otras organizaciones, entes gubernamentales, organizaciones no gubernamentales, fundaciones, consejos comunales, universidades, centros de investigación, entre otras. Morales (2009) destaca las fronteras de intereses y las de nivel, relacionadas estas con factores externos sociopolíticos y ambientales de la innovación.

1. *Fronteras de intereses.* Para que existan transformaciones en el ámbito social, las organizaciones requieren desarrollar alianzas que permitan movilizar recursos, sobre todo conocimientos, que involucren los intereses propios y de la comunidad. A este respecto, Morales (2009) señala entre las barreras de la innovación social las fronteras de intereses, las cuales señala como las exigencias de las y los ciudadanos (votantes), la universalización de los servicios, las demandas de calidad, entre otros.

Así mismo, este autor urge a que estas fronteras se vayan rompiendo cada vez más con la creación de entidades públicas más flexibles (agencias públicas, administración, contraloría social, defensoría pública, entre otros), con la estrecha colaboración y buenas prácticas entre administraciones públicas y entidades sociales, con el fin común de atender requerimientos y beneficiar a la población. Estos entes gubernamentales y de atención directa al pueblo deben mantener continuo contacto con las instituciones de salud privadas, para que tengan conocimiento inmediato de las fortalezas y debilidades en la atención a los problemas prioritarios de la comunidad, con la finalidad de establecer los correctivos oportunamente.

2. *Fronteras de nivel.* Los procesos innovadores requieren nuevas ideas, hasta que alcancen niveles de políticas públicas, para lo cual

> Rodríguez y Alvarado (2008) señalan que es preciso que "los innovadores entren en contacto directo y sistemático con los gestores de políticas, que intercambien experiencias y lecciones aprendidas y que crezcan en comprensión recíproca".

Para Morales (2009), todavía existe cierta inercia cultural en todos los niveles a conseguir las cosas resueltas, a exigir soluciones (en lugar de implicarse en diseñarlas), por lo que considera que no se pueden recibir soluciones nuevas si no existen aportaciones innovadoras, bien sea derivadas de partidos políticos, expertos o empresas. Esto se complica aún más cuando estas barreras alcanzan niveles superiores, como las entidades gubernamentales; se requiere la colaboración estrecha de todos los sectores para lograr beneficios en los territorios y en las personas que allí viven.

2.2.1.2 Barreras instrumentales

La difusión de nuevos conocimientos y tecnologías desempeña un papel estratégico en el proceso innovador: implica la transferencia de ideas, cualificaciones, conocimiento, información y otras señales. Las barreras instrumentales de la innovación social, según expresa Lundvall (1996, citado por Calderón, 2008), implican factores que influyen a la hora de adoptar, transferir y asimilar nuevo conocimiento o tecnología que la empresa utiliza para beneficio social. Estas barreras se relacionan con los medios o herramientas tecnológicas para desarrollar innovación.

Morales (2009) considera como barreras instrumentales el exceso de información, los problemas de seguridad y la brecha tecnológica presentes en todos los niveles, sobre todo en los países en vías de desarrollo. La utilización de estas herramientas para la interrelación humana es un proceso reciente que se ha ido incrementando (web 2.0 y redes sociales: Facebook, Tuenti, Xing), pero todavía en algunos sectores hay desconocimiento o temor a emplear estas nuevas tecnologías de comunicación. La generación de mecanismos integradores para resolver necesidades sociales urgentes todavía está en fase incipiente, sobre todo en aquellas áreas socialmente comprometidas.

Por otra parte, como señala el autor anterior, el segundo compromiso es la construcción de las políticas y estrategias para el sector en permanente consulta y diálogo con las organizaciones, así como con todos los actores sociales que tienen intereses legítimos y aspiraciones en la comunidad. Se entiende por responsabilidad social empresarial para el emprendimiento al

conjunto de acciones que se realizan como resultado de la ejecución de su proyecto institucional, donde declara explícitamente –a través de la visión y misión- la orientación y coherencia de sus valores y actividades con la búsqueda de la felicidad y bienestar de los seres humanos; y de la consolidación de una sociedad más justa y equilibrada.

En este orden de ideas, contar con instituciones que cumplan con estos postulados podrá trascender, desde el lugar donde están insertas físicamente y donde invierten sus esfuerzos inmediatos, hacia lo regional y global. Sólo será cuestión de tiempo y esfuerzo conjunto con la sociedad toda para el logro de sus objetivos. En tal sentido, las empresas convienen con la sociedad de la que forma parte y a la cual volcará sus servicios para mejorar la calidad de vida, tratando de solucionar los problemas que afronta. Por ello deben considerar la aceleración general del cambio, como explica Roth (2015), ya que no sólo es un factor determinante del progreso individual y social, sino que además confiere a la producción y difusión del conocimiento una función clave a la hora de configurar la posición de los países en el orden empresarial y determina en gran medida la situación y categoría del individuo en la sociedad.

Desde la perspectiva de la comunidad, estas tendencias le asignan una responsabilidad cada vez mayor en materia de servicios, tecnología y bien permanente. De acuerdo con todos estos postulados, la política de responsabilidad social empresarial para el emprendimiento de las empresas, es la capacidad que tienen las mismas, de difundir y poner en práctica un conjunto de principios y valores generales y específicos.

Por medio de cinco procesos considerados claves según el autor señalado anteriormente, como lo son: deber social, solidaridad, corresponsabilidad, respeto por los derechos humanos, fomento del capital humano, respondiendo socialmente así, ante la propia comunidad y el país donde está inserta. Para cumplir con la responsabilidad se ha formulan políticas relacionadas con el desarrollo de las instituciones, en virtud de crear, conservar, distribuir, transformar, transferir y aplicar servicios con el fin de desarrollar el talento creador y contribuir con el desarrollo de las organizaciones. En relación a la dimensión empresarial que tiene la responsabilidad social, Güerere (2014, p. 41) expone que:

> Esta se refiere muy específicamente, a la Responsabilidad social empresarial para el emprendimiento, para con los empleados, y a la gestión de

recursos naturales que debe realizarse en el proceso de producción, y según lo expresado por la Comunidad Europea, ha de contemplar también los rubros siguientes: Gestión de recursos Humanos, Salud y Seguridad en el lugar de trabajo, adaptación al cambio y gestión de impacto ambiental y de los recursos naturales.

Por tanto la responsabilidad social empresarial para el emprendimiento se relaciona con aquellos recursos que implica el desenvolvimiento del personal, así como de la organización donde se encuentra la empresa. De hecho, la esencia de la responsabilidad empresarial presupone el desarrollo de las capacidades de quienes laboran en la organización. Este aspecto de desarrollo interno presupone que a partir de la preparación académica, espiritual, informativo y en valores como necesidad esencial que permite la reestructuración de la empresa a partir de lo principal: el cambio de actitudes en los empleados. Ese cambio de actitudes predispone a los sujetos a generar cambios, que van más allá del espacio laboral pues se motivan a hacer propuestas para mejorar el entorno donde se encuentran.

Las estrategias relacionadas con el deber social, sirven para responder a los cambios que ocurren en el entorno y que son parte de la realidad cotidiana de la organización. Las estrategias del deber social, según Hellriegel y otros (2015), permiten que la empresa sobreviva reaccionando ante los cambios del entorno; sin embargo, no le ofrece ventajas competitivas ante otras empresas. En el ámbito de la responsabilidad social empresarial para el emprendimiento, una estrategia del deber social se vislumbra en el grado de eficiencia y eficacia de una organización para cumplir con las responsabilidades sociales, a mayor grado de eficiencia, mayor será el grado de sensibilidad social y del cumplimiento de su deber para con la colectividad.

Sobre este particular, Certo (2015), señala que la organización que desarrolla estrategias para el cumplimiento del deber social es tan eficaz como eficiente para cumplir con sus responsabilidades sociales si no malgasta los recursos de la organización en ese proceso, en detrimento de su sensibilidad social. De esta forma, determinar las responsabilidades sociales que debe cumplir la organización y decidir cómo hacerlo, representa decisiones críticas de trascendencia en el mantenimiento de niveles óptimos de respuesta a los cambios del entorno político y social, enfocadas en el deber social. Lo señalado sobre el anterior planteamiento, partiendo de los argumentado por García (2014), quien expone que las organizaciones enfocadas en las estrategias del deber social, consideran no sólo los fines económicos, sino también

los sociales, anticipando problemas internos y trabajando activamente con la comunidad como respuesta a la demanda de las políticas y normas jurídicas en relación con la responsabilidad social empresarial para el emprendimiento.

2.1.2.3 Barreras intraorganizativas

La innovación social no solo mejora el bienestar social, también puede posibilitar el cambio y regenerar a las organizaciones. Según Morales (2009), en las empresas, incorporar procesos de cambio tecnológico hacia el desarrollo social requiere un enfoque adecuado que involucre una profunda reflexión a nivel estratégico, unos indicadores de actividad, así como un sistema de información que los determine oportuna y rápidamente; y unos mecanismos y espacios institucionales (internos y externos) en los que la creación sea prioritaria, y unos resultados de éxito pero también de fracaso.

Todo ello podría no sólo promover el cambio, la renovación y estimular el progreso, sino que también les ayudaría a ser cada vez más eficaces en la misión institucional. He ahí la necesidad de incorporar el hábito de la innovación para beneficios sociales, aunque pueda presentar barreras propias de la organización, derivadas de los procesos internos y la gestión del recurso humano, que crean obstáculos para el normal desarrollo de la innovación social. Entre estas, Morales (2009) considera la falta de liderazgo, la cultura burocrática, la estructura rígida, las relaciones pobres con el entorno, así como la renovación insuficiente.

CAPÍTULO III

Responsabilidad e innovación social: diagnóstico en el contexto de la Educación Superior

3.1 Situación diagnóstica

Este capítulo comprende un profundo análisis de las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas de las instituciones de educación superior para determinar la posición en que se encuentra la responsabilidad social e innovación social en ellas. A pesar de la subjetividad que presenta la siguiente información es de mucha utilidad, ya que le permite a los directivos tener una mejor comprensión de los problemas, perfilar soluciones asertivas y abre la posibilidad para la reflexión y la discusión, para que se tomen decisiones eficaces en las instituciones de educación superior.

Se realiza tal análisis para la comprensión de las relaciones entre el diagnóstico inicial y el proceso de intervención, así como las formas de obtener y registrar información relevante sobre los avances y dificultades que manifiestan las instituciones de educación superior.

El análisis aborda los elementos y características de la responsabilidad social, así como los factores facilitadores y obstaculizadores de la innovación social.

3.2. Situación de la responsabilidad e innovación social en instituciones de educación superior

Cuadro 1.

Diagnóstico de la variable responsabilidad social, dimensión elementos

VARIABLE: RESPONSABILIDAD SOCIAL		
DIMENSIÓN: ELEMENTOS		
Análisis Dofa Indicadores	En este punto se analiza todo lo interno y externo que pude afectar los intereses misionales del sistema de educación superior, en atención a los elementos de la responsabilidad social y sus indicadores.	
	FORTALEZAS	**DEBILIDADES**
Impacto de sus acciones. Forma de administrar. Toma de decisiones. Expectativas. Adaptación al cambio. Valores. Convivencia. Creatividad.	Los planes y programas muestran el nivel de compromiso con la comunidad, con la inclusión de valores en su capital humano, por eso es de importancia la interacción entre sus grupos de interés. Su proceso de adaptación al cambio es un componente de ventaja, por ello en su modelo de responsabilidad social consideran las particularidades del entorno en que se desenvuelve. Es de destacar cómo las universidades mantienen y respetan los principios democráticos para la convivencia. El plan estratégico de las universidades combina la calidad académica e investigativa con un óptimo compromiso social. Servicios que presta a la comunidad en áreas como formación continuada. Compromiso y oportunidad del servicio educativo en las comunidades apartadas. Una política de visión compartida por las universidades	Los indicadores de responsabilidad social en las universidades se consideran, pero estos no se mantienen en el tiempo, de esta forma no muestran un valor agregado ni cuentan con las expectativas socioeconómicas de sus grupos de interés Según lo anterior se considera: Inexistencias de políticas y medios para la publicación de los resultados de la investigación. No se cuenta con un plan para captar los recursos logísticos destinados para la investigación. Bajo nivel en la gestión en el servicio a la comunidad. Poco apoyo institucional en los proyectos de innovación y desarrollo social.

Cuadro 1. (Continuación)

Diagnóstico de la variable responsabilidad social, dimensión elementos

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	Configuración de nichos de acción y necesidades en la región, como un campo fecundo y fértil para construcción de la pertinencia social de las universidades, al posibilitar la articulación de la docencia con la investigación. El componente legal y normativo de la constitución colombiana, que promueve la vinculación de las universidades con el ámbito local, regional y nacional, mediante lo cual se exige desarrollar planes, proyectos y actividades académicas, culturales y de promoción de calidad de vida que vinculen empresa, Estado y sociedad en general	Reconocimiento por los organismos del Estado (Colciencias, Ministerio de Educación Nacional), y organizaciones privadas, gobiernos a nivel regional, local, nacional e internacional. Universidades del país reemplazan la labor de innovación que corresponde a las locales, para que sean contratadas por las alcaldías y el departamento.

Fuente: elaboración propia (2018).

Cuadro 2.

Diagnóstico de la variable responsabilidad social, dimensión características

VARIABLE: RESPONSABILIDAD SOCIAL		
DIMENSIÓN: CARACTERÍSTICAS		
Análisis Dofa Indicadores	En este punto se analiza todo lo interno y externo que pude afectar los intereses misionales del sistema de educación superior, en atención a las características de la responsabilidad social y sus indicadores.	
	FORTALEZAS	**DEBILIDADES**
Proyectos comunitarios. Información ciudadana. Conocimientos. Apertura. Capital social. Capital humano. Sostenibilidad.	Las universidades mantienen contacto directo con las comunidades de interés, informando los cambios y potencialidades. Las universidades sí consideran los procesos de investigación como principal componente misional, pero no lo hacen extensivo a los problemas sociales. Por sus programas académicos, promueven el talento en función del contexto sociocultural, haciendo uso de los principios legales y democráticos. La universidad proporciona a sus miembros herramientas y conocimientos éticos que les ayudan a participar democráticamente en la sociedad. Participa en el desarrollo de las comunidades, incluida la propia comunidad académica, y para el aporte a la solución de las problemáticas sociales. El plan estratégico de las universidades combina la calidad académica e investigativa con un óptimo compromiso social. Los trabajos de investigación, tanto de docentes como de estudiantes, se convierten en una oportunidad para lograr impactar y para conocer la realidad social, cultural y política del entorno local y regional, y para brindar alternativas para mejorar sus condiciones.	Falta formación a docentes y jóvenes investigadores en procesos de responsabilidad social. Por ello, no se informa a la ciudadanía sobre los cambios, potencialidades y riesgos de las innovaciones científicas. Los docentes y directivos no visibilizan el debate en la sociedad sobre los diversos adelantos científicos y tecnológicos. No es un modelo a seguir por otras empresas; no brinda a las empresas adyacentes conocimiento adecuado para que asuman y apliquen su propia responsabilidad social, y su grado de responsabilidad tampoco es sostenible. Hay aislamiento de la universidad con las comunidades y el sector empresarial, lo cual no permite la identificación de necesidades para darles solución a través de procesos de innovación social, el cual debe ser un espacio abierto para el debate de los problemas sociales.

Cuadro 2. (Continuación)

Diagnóstico de la variable responsabilidad social, dimensión características

	Oportunidades	Amenazas
	Los entes territoriales y las instituciones del Estado requieren desarrollar proyectos en el campo social, ético, cultural, político y jurídico, para dar respuesta a los problemas que aquejan a la sociedad y al medio ambiente. Los gobiernos regionales y locales han solicitado a la universidad apoyo para elaborar planes de desarrollo y consultorías, lo que puede permitir una alianza entre los gobiernos.	Falta de reconocimiento por parte de los entes territoriales del potencial del capital humano de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas para la formulación y presentación de proyectos de investigación para regalías.

Fuente: elaboración propia (2018).

Cuadro 3.

Diagnóstico de la variable innovación social, dimensión factores facilitadores.

VARIABLE: INNOVACIÓN SOCIAL		
DIMENSIÓN: FACTORES FACILITADORES		
Análisis dofa Indicadores	En este punto se analiza todo lo interno y externo que puede afectar los intereses misionales del sistema de educación superior, en atención a los factores facilitadores de la innovación social y sus indicadores.	
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
Nuevas ideas. Aceptación. Visión global. Apertura. Riesgos. Empatía. Integración. Isomorfismo. Redes. Territorio. Tecnología.	Una de sus fortalezas son las competencias de sus miembros para mejorar situaciones sociales, esto sumado a las óptimas relaciones que mantienen con otras organizaciones por su integración, solidaridad y confianza para lograr beneficios sociales. La universidad toma en consideración las opiniones de sus integrantes para el mejoramiento de sus procesos organizativos.	La universidad no introduce innovaciones exitosas a través de la investigación, de ello que no da respuesta a la problemática de calidad de vida a la sociedad. Los proyectos sociales de atención comunitaria no son suficientes, ya que no impactan, haciendo con esto que las universidades tengan poca visión holística en la soluciones de problemas sociales. Es importante, para facilitar procesos de innovación social, que existan nuevas ideas que involucren sujetos y organizaciones para generar cambios en la sociedad. Los sistemas de información no fluyen, los productos de sus investigaciones no se traducen en innovaciones sociales, como alternativa de desarrollo social. Así mismo, se requiere de redes para mejorar su productividad en beneficio de la sociedad. Con lo anterior se resalta: Debilidad en los sistemas de información y tecnología de la información. Necesidad de una mejor administración de redes y sistemas. Priorizar el diseño de sistemas de soporte y herramientas de gestión de la investigación.

Cuadro 3.

Diagnóstico de la variable innovación social, dimensión factores facilitadores

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	La Ley de Ciencia y Tecnología e innovación apoya con recursos de Colciencias los procesos de ciencia, tecnología e innovación. El entorno contribuye a fortalecer el dinamismo socioeconómico, así como los sistemas organizacionales locales son espacios que posibilitan a las universidades innovaciones sociales.	La sociedad del conocimiento viene imponiendo cada vez más nuevos retos a las universidades, con lo que, para poder competir, deben armonizarse con los problemas y necesidades de la región. Esto es: ser sostenibles y sustentables.

Fuente: elaboración propia (2018).

Cuadro 4.

Diagnóstico de la variable innovación social, dimensión factores obstaculizadores

VARIABLE: INNOVACIÓN SOCIAL		
DIMENSIÓN: FACTORES OBSTACULIZADORES		
Análisis dofa Indicadores	En este punto se analiza todo lo interno y externo que puede afectar los intereses misionales del sistema de educación superior, en atención a los factores obstaculizadores de la innovación social.	
	FORTALEZAS	**DEBILIDADES**
Fronteras de interés. Fronteras de nivel. Herramientas tecnológicas. Problemas de seguridad. Exceso de información. Brecha tecnológica. Liderazgo. Cultura. Estructura. Relaciones. Renovación.	Las relaciones de la universidad con el entorno no están plenamente desarrolladas. Desarrolla alianzas que permiten movilizar recursos, sobre todo conocimientos, que involucren los intereses propios y de la comunidad. Permiten las ideas que apalanquen procesos de innovación social. La universidad tiene en cuenta los resultados exitosos y de fracaso como mecanismo de aprendizaje Clima organizacional que propicia las innovaciones sociales. En la universidad se involucra a todo el personal en los procesos de innovación como principio de desarrollo social. La universidad incorpora el hábito de la innovación social.	Las ideas para alcanzar a participar en la formulación de políticas públicas son deficientes; tampoco incorpora los cambios propios de la tecnología de la información y comunicación, lo cual es de mucha importancia al momento de buscar el desarrollo social. Se evidencia resistencia y desconfianza al cambio, sumado a la demora y lentitud en la dinámica organizacional; todo esto afecta el liderazgo, los procesos de transferencia de conocimiento y tecnología, y cierra así mismo toda fuente de innovación social. Esto se corrobora en la ineficacia de las estrategias para el fomento de las innovaciones sociales y los escasos indicadores de innovación social.
	OPORTUNIDADES	**AMENAZAS**
	Amplio despliegue de políticas públicas para el desarrollo de la sociedad y la calidad de vida de los habitantes.	Cambios permanentes de los métodos de intervención política, social y de procesos tecnológicos, lo cual genera incertidumbre.

Fuente: elaboración propia (2018).

CAPÍTULO IV

ELEMENTOS ORIENTADORES PARA UNA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD E INNOVACIÓN SOCIAL

4.1 La innovación como proceso social y cultural

La innovación social es todo aquel proceso de mercado que se genera para dar respuesta a necesidades de carácter social o innovaciones que van a tener un impacto importante, no sólo en el mercado sino también en el ámbito social. Según Nesta (2007, citado por Ruiz), el proceso de innovación tiene múltiples dimensiones, actores y afecta a diversas formas de conocimiento. La optimización del uso de los recursos para dar respuestas a la problemática social, en general, comprende todas las etapas necesarias para el desarrollo y despliegue con éxito de un servicio novedoso, o para mejorar los existentes.

Es de importancia tener en cuenta, por la actual complejidad de la educación, por el proceso de innovación social y por las diferentes maneras que una institución educativa tiene para innovar, que se requiere de una cultura de responsabilidad social con la que las universidades presenten una visión integral de futuro que incluya a toda la comunidad sobre la que actúa y a la comunidad como tal. Según Fernández (2006), en el contexto universitario nace la necesidad de gestionar la innovación y no dejarla como proceso espontáneo. Es necesario para ello promover la participación activa de los trabajadores en las actividades que desarrolla la sociedad. Es relevante también que las universidades puedan integrar la responsabilidad social en la gestión de las organizaciones; una forma de hacerlo es a través de innovaciones sociales que puedan permear a la sociedad.

Según lo anterior, y a partir de la información obtenida en el diagnóstico, se formularán lineamientos estratégicos con el objeto de establecer bases que sean perdurables en el tiempo y que contribuyan a la institucionalización de la responsabilidad y de la innovación social en el sector educativo. Con ello se busca el fortalecimiento de la responsabilidad social que se ha venido desarrollando en las universidades durante los últimos años y que a su vez se fortalezca la innovación social.

Cuadro 5.

Lineamientos estratégicos para la institucionalización de la responsabilidad e innovación social en el sistema de educación superior.

Lineamientos estratégicos para la institucionalización de la responsabilidad e innovación social en el sistema de educación superior	
Las universidades deben establecer como actos responsables:	Dinámica de las universidades para la implementación de innovaciones sociales:
♦ Una cultura organizacional basada en la ética, la moral, los principios cívicos y ciudadanos con sus referentes valores. Esto aportará beneficios a sus colaboradores y beneficiará a su entorno en pleno cumplimiento de la normatividad legal que la rige. ♦ Implementar un nuevo estilo de gestión, basado en la disciplina, la responsabilidad y el cumplimiento, para el beneficio de su grupo de interés, estimulando las buenas conductas, la ética, la moral y el civismo. ♦ Fomentar la responsabilidad social a través de otras empresas, esto es, beneficiando a su grupo de interés interno como externo, consolidando el espíritu en los mismos. ♦ Tener claridad en la identificación y evaluación de las responsabilidades sociales. Para ello debe dar participación a todas sus partes, para que estén enterados de sus valores y principios éticos. ♦ Reconocer y considerar las necesidades, el diseño de datos e información, para poder abordar la situación en coherencia con sus políticas y estrategias organizacionales. ♦ Implicarse lo suficiente para que las diferentes dimensiones internas y externas adquieran un compromiso frente a los retos y exigencias requeridas. ♦ Promover una cultura que despliegue las tradiciones, costumbres y valores compartidos. ♦ Se debe hacer una sensibilización a todo nivel, haciendo que directivos y docentes actúen en coherencia.	♦ Concebir las innovaciones sociales como un proceso, no como hechos; proceso que genera cambios que deben ser sostenidos en tiempo y en espacio. ♦ Manejar un concepto de innovación social con el que estén implicadas las nuevas ideas que satisfacen necesidades sociales, con lo que a su vez se crean nuevas relaciones y colaboración entre los participantes sociales. ♦ Considerar que las innovaciones sociales sólo son posibles si se mejora la capacidad de la sociedad para actuar libremente con soluciones novedosas a los problemas sociales en procura de una mejor calidad de vida. ♦ Considerar el concurso de todos los actores sociales en la búsqueda de soluciones a los problemas y necesidades de la comunidad. ♦ Las universidades en su estructura deben permitir el uso de redes para manejar relaciones eficientes e intervenciones eficientes. ♦ Convenir las posibilidades de hacer réplicas según el caso lo amerite; ello depende de los métodos pertinentes, costos en el escalamiento de la innovación, de la estructura institucional que respalde la decisión y de la incorporación de tecnologías de punta como elemento que apalanque el proceso. ♦ Desarrollo de infraestructura para desarrollar innovación social.

Cuadro 5. (Continuación)

Lineamientos estratégicos para la institucionalización de la responsabilidad e innovación social en el sistema de educación superior.

♦ Hacer seguimiento y control de las acciones realizadas, esto es, realizar evaluaciones trimestrales con un alto nivel de objetividad, con las que se especifiquen los límites y alcances de los procesos de responsabilidad social. ♦ Optimizar los sistemas de comunicación con las instancias internas y externas, dando expectativas futuras.	♦ Apalancar una fuerte tendencia por articular los procesos educativos a la región, con lo que se preste principal atención a la actividad investigativa y a los mecanismos de participación y organización para integrar a toda la sociedad en su horizonte misional.

Cuadro 6.
Lineamientos estratégicos para la institucionalización de la responsabilidad e innovación social en el sistema de educación superior. Efectos de relación entre responsabilidad e innovación social.

Lineamientos estratégicos para la institucionalización de la responsabilidad e innovación social en el sistema de educación superior
Efectos de relación entre responsabilidad e innovación social
♦ El bienestar de los individuos y las comunidades tanto en su papel de productores como de consumidores; los componentes de esa relación entre responsabilidad e innovación social apuntan a la calidad de vida de la sociedad y de su actividad. Como se puede ver desde esta perspectiva, las universidades deben involucrar un propósito social a fin de ofrecer soluciones a los problemas individuales y sociales. ♦ Las universidades, para hacer frente a los problemas, deben involucrar en su componente de responsabilidad social la flexibilidad para adaptarse a nuevas exigencias del entorno. Para ello deben contar con soluciones innovadoras con mucho énfasis en sus valores y en su función misional. ♦ La innovación es un medio eficaz para que las universidades puedan hacer uso de su responsabilidad social, esto para: solucionar problemas que muevan a la sociedad, conducir a las regiones a buscar su propio desarrollo y reducir desigualdades. ♦ La sinergia entre responsabilidad e innovación social se manifiesta en el beneficio para la sociedad, las acciones concretas de las universidades para asumir los problemas sociales con la satisfacción de alinear sus valores, cumplir con las normas legales y su función misional de contribuir a mejorar las condiciones sociales con liderazgo corporativo y competitividad. ♦ Se considera que las instituciones reconocidas por su producción son aquellas que gestionan y no limitan esfuerzos por distinguir, concentrar y apoyar las expectativas e intereses de sus grupos de interés, desde las tres funciones sustantivas, esto es, docencia, investigación y extensión. ♦ Establecimiento de un sistema de planeación que permita la permanente evaluación y autoevaluación de las variables internas y externas de la institución, para conocer las necesidades locales regionales, nacionales e internacionales y la capacidad de la universidad para responder a ello. ♦ Generación de una cultura de divulgación y publicación de los productos de innovación social.

Fuente: elaboración propia (2018).

4.2 Acciones conducentes a mejorar el rol de las universidades en relación con la responsabilidad e innovación social

A continuación se entregan algunas acciones conducentes a mejorar el rol de las universidades en relación con la responsabilidad e innovación social.

4.2.1 Gestión administrativa

a. Incorporar nuevas prácticas de responsabilidad para la innovación social en colaboración conjunta con la organización, incentivando la transferencia de tecnológica, de conocimiento y de información.

b. Generar e implementar políticas de gestión de innovación social.

c. Identificar y coordinar fuentes de financiación de proyectos de investigación y desarrollo para adquirir ventajas competitivas en atención a las problemáticas sociales.

d. Implementar estrategias efectivas de difusión de resultados exitosos en responsabilidad e innovación social.

e. Implementar unidades y recurso humano especializado dentro de la institución, dirigidos a la gestión de innovaciones sociales.

4.2.2 Identificación de talento humano

a. Identificar y monitorear activos intelectuales que poseen las instituciones de influencia, en relación con métodos y modelos de intervención social, con fines de mejorar las condiciones de vida de la sociedad.

b. Implementar metodologías de valoración de activos intangibles.

c. Implementar un programa de evaluación de las habilidades y competencias del personal docente y directivo.

d. Promover más la capacitación del talento humano en temas relativos a la responsabilidad e innovación social.

4.2.3. Administración de proyectos para generación de innovaciones sociales como un valor social y económico

a. Evaluar e implementar estrategias de identificación de necesidades y problemas de carácter urgente.

b. Evaluar los sistemas de generación de ideas para la realización de proyectos.

c. Generar una cartera de proyectos de I+D, para el cambio social.

d. Mejorar las capacidades de estructuración de propuestas de proyectos.

e. Implementar mecanismos de evaluación y selección de proyectos de innovación.

f. Promover la articulación con otras instituciones en la aprobación de proyectos.

g. Incorporar estrategias para la integración de equipos de trabajo.

h. Actualizar mecanismos de monitoreo y seguimiento de proyectos de investigación y desarrollo social.

4.2.4 Mapeo de conocimientos y memoria tecnológica

a. Incorporar nuevas prácticas y mecanismos para la identificación y captura de fuentes de información en responsabilidad e innovación social sostenibles.

b. Diseño e implementación de programas de vigilancia tecnológica, y de análisis y difusión selectiva de información.

c. Implementar circuitos y administración de la información e inteligencia competitiva.

d. Implementar mecanismos de difusión a gran escala para comunicar resultados de calidad organizacional.

4.2.5 Portafolio de servicios

a. Incorporar un modelo de análisis para detectar demanda por servicios.

b. Promover el levantamiento de la oferta de servicios en innovación social.

c. Estimar valores para los servicios tecnológicos.

4.2.6 Gestión de la propiedad intelectual

a. Crear mecanismos de promoción de la creatividad e inventiva en la institución.

b. Capacitar al personal en el uso estratégico de políticas públicas.

c. Generar e implementar políticas de gestión de propiedad industrial.

d. Dinamizar la transferencia de conocimientos.

4.2.7 Transferencia de resultados

a. Promover la creación de un centro de investigación y desarrollo.

b. Identificar las tecnologías desarrolladas por la institución que sean susceptibles de desarrollo.

c. Evaluar la eficiencia de los procesos y la calidad de la responsabilidad y sus resultados en términos de bienestar social.

d. Buscar alianzas estratégicas que promuevan la generación de innovaciones sociales como mecanismo de proyección social.

e. Transferir a la realidad los resultados de la investigación.

4.2.8 Evaluación y motivación de docentes y directivos

a. Crear sistemas y políticas de incentivos para innovadores sociales.

b. Crear mecanismos de evaluación del desempeño según la productividad en términos de soluciones a problemas sociales.

c. Potenciar las relaciones con el entorno interno y externo.

CAPÍTULO V

CASO EMPÍRICO:
ANÁLISIS DE LA RESPONSABILIDAD E INNOVACIÓN SOCIAL EN EL SECTOR DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR

A continuación se contempla un proceso investigativo en el que se realiza un análisis de la responsabilidad e innovación social en varias universidades del sector público, para compartir una experiencia derivada de este ejercicio investigativo con otros investigadores interesados en los componentes de la responsabilidad e innovación social como una realidad latente en las institución educativas. Se espera que los elementos analizados contemplen alcances como herramienta de trabajo para comprender la complejidad de la responsabilidad social y su relación con la innovación social en las instituciones de educación superior.

5.1 El problema analizado

Como algo muy importante, se debe destacar que los centros de educación superior son instituciones que generan conocimientos y estrategias capaces de impactar en el desarrollo y naturaleza de la sociedad. Por ende, el desarrollo socioeconómico de un país está estrechamente relacionado con el sistema educativo, ya que este busca soluciones a los problemas y necesidades más apremiantes de la sociedad.

Ante las diferentes transformaciones sociales que se producen en la sociedad moderna, en la actualidad se plantea vivir en una sociedad del conocimiento. Monroy (2012) evidencia una tendencia hacia una sociedad del conocimiento caracterizada por una estructura económica y social en la que el conocimiento ha sustituido al trabajo, la materia prima y al capital como fuente más importante de productividad, crecimiento o de igualdad de las sociedades.

Los centros de educación superior asumen un rol protagónico en la acción social y su liderazgo es de vital importancia para las transformaciones de las problemáticas de su entorno, así como también en la organización de acciones en beneficio de la misión institucional. En este sentido, son muchos los temas en los que los centros de educación superior se han destacado.

Puede mencionarse el impulso a las ciencias como al conocimiento científico, el impulso a las tecnologías y, por último, a las innovaciones para la generación de diversas manifestaciones culturales. Por lo anteriormente descrito, las universidades, con la globalización y la internacionalización del conocimiento, se ven en la necesidad de abordar la responsabilidad social empresarial, definida por Cedes (2001) como un compromiso integral de la empresa, que estando en red con todos sus estamentos contribuye al desarrollo, bienestar y mejoramiento de la calidad de vida social.

Vollaeys (2006) define la responsabilidad social empresarial universitaria como una política de calidad ética del desempeño de la comunidad universitaria, a través de la gestión responsable de la proyección social para promover el desarrollo humano sostenible. Según lo anterior, las funciones de la universidad están referidas a la calidad de la educación y por ello actualmente se ha intentado acuñar el término "funcionalidad" para referirse a aquellas que de manera pertinente la sociedad señala a la institución, como fin y razón de su existencia. Según uno de los clásicos en el tema (De la Orden, 2002), citado en el Proyecto Institucional de la Universidad de La Guajira 2010), una universidad es funcional si cumple eficazmente sus funciones o tiene la "capacidad para la acción orientada a fines". Lo anterior hace alusión a los fines y las metas como aquellas directrices "asignadas por la comunidad" para "la satisfacción de las demandas que originaron y justifican la existencia del sistema y de la institución, y su permanencia".

Así, la funcionalidad, desde este punto de vista, se entiende como la capacidad de adaptación de una institución para dar respuesta a sus necesidades; ante todo tiene que ser capaz de percibirlas e interpretarlas adecuadamente; esto de acuerdo con lo que se entiende en su misión que, en el último extremo, justifica su razón de ser; la capacidad que la institución demuestra para ajustar sus objetivos, acciones y los medios de que dispone a las funciones que le han sido asignadas. Chiavenato (2015) indica que la responsabilidad social empresarial es una estrategia que demuestra un interés ilustrado en cuestiones de índole civil o nacional, con las cuales el suyo está identificado. Por así decirlo, toda institución universitaria proyecta su dimensión de funcionalidad al cumplimiento de los fines que la sociedad le señala a partir de las necesidades, aspiraciones y expectativas que la institución ha de satisfacer.

Así mismo, la ciencia como la innovación son fuente de desarrollo económico y social, desde varios enfoques académicos, políticos y sociales. Al abordarse

este tema se ha zanjado toda duda de la relación directa entre el grado de desarrollo de un país, su capacidad de investigación científica e innovación, lo que se refleja en estos procesos, servicios de alto valor agregado. Existe además un amplio acuerdo en que la ciencia y la innovación se refieren a todo aquello que tiene una relación directa con la búsqueda de soluciones para problemas y desafíos de la sociedad. Estas soluciones a menudo tienen que ver con nuevas formas de comunicación y cooperación.

Por su parte, la innovación social es aquella que redunda en beneficios para la sociedad. La innovación social es diseñada con este propósito y por ello ha sido difundida permanentemente durante el desarrollo de la misma humanidad. En la actualidad se han expandido diversas metodologías de carácter general y se han descrito dinámicas para la implementación de innovaciones sociales y las condiciones como estas innovaciones benefician a la sociedad.

Desde la antigüedad, la civilización se ha preocupado por mejorar sus condiciones de vida. En la actualidad existe un alto desarrollo de programas orientados a cambiar la forma en que la sociedad enfrenta sus problemas más apremiantes; entre los que se pueden citar los ambientales, de salud, vivienda, educación, servicios y pobreza, entre otros. Rodríguez (2008) indica que la innovación debe constituirse más en un proceso que en un hecho: lo relevante es la praxis que genera el cambio, el mantenimiento y la sostenibilidad en tiempo y espacio.

Lo más importante para las innovaciones sociales lo constituye lo que presenta el innovador para dar respuestas a la problemática social en términos de soluciones. Según Mulgan y Murray (2010, citados por Monroy, 2012), lo que busca la innovación social son soluciones a los problemas que aquejan a la humanidad, a través de descripciones, análisis de métodos y herramientas usadas desde diferentes áreas del conocimiento, en forma exitosa para abordar dichas problemáticas. Según la OCDE (2010), se consideran innovaciones sociales las que tengan el propósito de dar soluciones a los problemas individuales y sociales en términos de satisfacción a las necesidades no satisfechas.

La innovación social busca soluciones novedosas a los problemas sociales mediante la identificación y suministro de nuevos servicios que mejoren la calidad de vida de los individuos y las comunidades, identificación e implementación de nuevos procesos de integración del mercado de mano de obra, nuevas competencias, nuevos empleos y nuevas formas de participación

como elementos que contribuyen a mejorar la posición de los individuos en la fuerza de trabajo.

Como lo indica Monroy (2013), las innovaciones sociales pueden verse relacionadas con el bienestar de los individuos y las comunidades, además indica que los elementos de ese bienestar están ligados a la calidad de su vida y de su actividad. Puntualiza además que, siempre que aparece la innovación social, está siempre trae nuevas referencias o nuevos procesos. Según lo expuesto, el propósito de la presente investigación es analizar la responsabilidad social universitaria e innovación social, sus procesos, tendencias y los factores que afectan la capacidad y despliegue de las innovaciones sociales en los centros de educación superior de la Guajira colombiana, desde la perspectiva de la responsabilidad social.

En la comunidad internacional se observan aportes muy importantes para satisfacer las necesidades apremiantes y resolver los problemas latentes de la sociedad. Países como España, Canadá, Estados Unidos, México, Brasil o Argentina le apuestan a la responsabilidad social empresarial a través de programas en diversos órdenes: salud, educación, medio ambiente, pobreza y violencia, entre otros.

En Colombia se presentan y se agudizan cada vez más la violencia, la desigualdad social y la pobreza, que son temas de interés o controversia entre los muchos estamentos: gobierno, empresa, instituciones, universidades…, quienes buscan afanosamente dar respuesta oportuna y eficaz a estas problemáticas sociales. De estas condiciones se deriva la conveniencia de sistematizar la responsabilidad social de las universidades frente a las innovaciones sociales, como estrategia de cambio en la solución novedosa de los problemas sociales, mediante la identificación de nuevos servicios, planes o programas que mejoren la calidad de vida de las comunidades; y también en la identificación de nuevas formas de participación, organización y movilización como elementos que contribuyan a mejorar la posición social de los pueblos.

A nivel regional, el personal de los centros de investigación y desarrollo (I+D) de las universidades de La Guajira colombiana se encuentra poco familiarizado con los últimos adelantos en el uso de las nuevas tecnologías, se generan pocas investigaciones científicas e innovaciones sociales, como también procesos relacionados con la investigación, la academia y la proyección social. A la vez, se manejan pocos vínculos con otras instituciones, se

desarrollan pocos proyectos de I+D, y no se encuentran patentadas las innovaciones generadas como producto de investigación, entre otros fenómenos.

Si las universidades no logran adaptar para sí las transformaciones impulsadas por las nuevas tecnologías en la industria, agricultura, salud, medio ambiente, energía, educación, entre otros sectores, se corre el riesgo de dejar rezagado el departamento de La Guajira en términos de desarrollo y bienestar; y se profundizará la llamada brecha digital o tecnológica que separa al país de la economía del conocimiento y la globalización.

La situación del país en materia de innovación social es bastante baja. A pesar de la dinámica que ha tenido Colombia en los últimos años en estas actividades, aun no es suficiente. Las cifras del Observatorio de la Ciencia y Tecnología de Colombia (OCYT, 2012) reflejan que se está lejos de tener la posición deseada, sobre todo cuando estas cifras se comparan con las de otros países, incluidos aquellos de similar desarrollo al colombiano.

Según el Departamento de Ciencia, Tecnología e Innovación, Colombia sigue caracterizándose por: una intensidad general baja de I+D; una sobrerrepresentación del sector público y una presencia menor del sector privado; el énfasis primario en la investigación básica y muy baja concentración en la investigación aplicada; bajos niveles de transferencia tecnológica entre el sector público y el sector privado, y dentro del propio sector privado; y escasos vínculos con redes internacionales de I+D e innovación.

Colombia debe considerar entonces cuatro factores críticos para potencializar la investigación científica y el desarrollo de la innovación social: a) tecnologías, una fuente continua de innovaciones que pueden convertirse en la base de una nueva estructura productiva hacia sectores de mayor valor agregado tecnológico; b) talento humano, fuerza de trabajo altamente capacitada en todos los niveles, con las habilidades y competencias para incorporarse a las nuevas condiciones de la economía del conocimiento; c) capital, acceso a financiación de diversas fuentes y una manera para que los inversionistas obtengan un rendimiento de su inversión; y d) *know-how*, una estructura de transferencia de tecnología y conocimiento desde centros de excelencia de clase mundial, con consolidación de comunidades de práctica y de aprendizaje con una red de mentores, asesores, modelos para imitar y proveedores de servicio.

Si bien las intenciones de avanzar en ciencia e innovación social se ven reflejadas tanto en el Plan Nacional de Desarrollo (2010-2014), como en la nueva

ley de C+T+i, en los recursos de regalías en realidad es muy poco lo que se ha adelantado. Se requiere contar con una estrategia a gran escala de mediano y largo plazo. Como se ha dicho, la actual se vislumbra como una sociedad del conocimiento, mas sin embargo, según el exrepresentante a la Cámara, Cuartas (2012), ponente del Proyecto de Ley en Ciencia, Tecnología e Innovación que actualmente cursa en el Congreso, apenas se destinan en Colombia 1,1 billones de pesos (unos 536,5 millones de dólares) en C+T+i, es decir, el 0,37 % del PIB, mientras países como Estados Unidos y Japón invierten, respectivamente, 1.500 y 900 dólares al año por habitante en esta actividad (Colombia apenas llega a 20).

De la misma forma, según el Observatorio de Ciencia y Tecnología (2003), gran parte del quehacer innovativo en Colombia es realizado por las instituciones de educación superior, pero no existe una información homogénea y confiable que dé cuenta de la situación de los centros de educación superior en la gestión innovativa, como tampoco de sus actividades de ciencia e innovación social. El Instituto para el Fomento de la Educación Superior, Icfes, cuenta con información sobre investigaciones y centros de investigación en las instituciones de educación superior, pero esta es heterogenia y fraccionada, sin un sistema normalizado de indicadores para medir la gestión de las innovaciones sociales en Colombia.

Según esto, en los centros de educación superior se vienen presentando determinados síntomas relacionados con la problemática descrita, y tal es su importancia que trasciende a escenarios externos a las instituciones. Se pueden describir el bajo despliegue de las políticas de Estado en materia de ciencia, tecnología e innovación social, anclaje de las actividades científicas y de innovación social que contribuyan al desarrollo regional, centros educativos sin horizonte misional en la atención de las necesidades básicas de la sociedad (no impactan), y baja financiación en infraestructura científica, tecnológica y de innovación.

En resumen, el conocimiento de las actividades científicas y de innovación no se traduce en oportunidades para los diferentes sectores productivos; las innovaciones sociales no se construyen para contribuir a la solución de problemas que amenazan a la sociedad ni tampoco conducen a la región en particular hacia el desarrollo. Dado que el mundo está sumergido en la era de la globalización, en una sociedad cambiante en la que las universidades, por ejemplo, deben enfrentarse cada día a nuevos retos y exigencias, el Ministerio de Educación Nacional debe identificar y gestionar el conocimiento

como propósito fundamental para fortalecer el talento humano, la cultura organizacional y afianzar el modelo institucional para el mejoramiento continuo de la gestión, de forma que se superen los problemas de fragmentación, desaprovechamiento y pérdida del conocimiento disponible en una organización.

La Ley 115, General de la Educación en Colombia, busca la construcción de una nueva propuesta educativa que al reconocer la diversidad cultural del país soporte la recuperación de nuestra heterogeneidad cultural, desarrolle criterios de autonomía, creatividad, provisión y capacidad para solucionar problemas relacionados con la vida y el entorno. Se visiona entonces, en primer lugar, la gestión de la ciencia y la innovación social como eje transversal que permee los temas de la agenda en los centros de educación superior, y, en segundo lugar, la ciencia e innovación como un imperativo social capaz de mejorar la capacidad de la región para incrementar su capacidad de dar respuesta oportuna a los problemas sociales.

Se puede decir que las universidades con una cultura innovadora construyen nuevos sentidos para las estructuras, relaciones y contenidos del proceso de enseñanza-aprendizaje. La cultura innovativa busca hacerlo más significativo, de modo que los centros educativos puedan alcanzar los logros esperados de manera más efectiva.

Al respecto, Robins (2004) infiere que es de vital importancia considerar las organizaciones ("centros educativos") como culturas en las que hay un sistema de significado que comparten sus miembros. Las organizaciones tienen su identidad, y pueden ser innovadoras o conservadoras. Cabe destacar, que la cultura innovadora es un sistema de significados compartidos por los miembros de una organización, que la distingue de otras; los centros educativos en particular tienen sus propios problemas y características que los hacen únicos y que les da su propia identidad y carácter social.

Para adaptarse a las necesidades de la sociedad actual, las instituciones de educación superior deben considerar la importancia de la responsabilidad social frente a las innovaciones sociales como un factor clave para determinar seguridad, prosperidad y calidad de vida. Como señala Toffler (1985), las organizaciones complejas, como lo son los centros de educación, cambian significativamente cuando se dan tres condiciones: presión externa importante, personas integrantes insatisfechas con el orden existente y una alternativa coherente presentada en un plan, modelo o visión.

En atención a lo anterior, la participación de los actores involucrados en el desarrollo, vinculando la capacidad científica e innovativa con las necesidades de la región, es de vital importancia para enfrentar los principales retos de la sociedad, con pertinencia en cuanto a que el impacto se refleje en un mejor nivel de vida de la población. Las instituciones de educación superior no pueden quedar a espaldas de la realidad social: por su propia naturaleza están llamadas a cumplir el rol de gestoras sociales y de sistemas funcionales en concordancia con los problemas sociales.

Actualmente, para una organización la responsabilidad social es su política de calidad ética, orientada hacia el desarrollo humano sostenible, basada en el diagnóstico, la gestión de todos los impactos y efectos colaterales que el funcionamiento de dicha organización puede generar, tanto hacia dentro como hacia fuera de sí misma en diálogo y asociación con los diferentes grupos interesados en su buen desempeño, cuidando de mantener una coherencia entre la misión institucional declarada y la práctica. Todo ello enfatiza la importancia de las universidades y la popularización de la ciencia e innovación social para el conjunto de la sociedad. La sociedad del conocimiento implica potenciar la capacidad innovativa, combinando formas tradicionales y modernas que estimulen la creación científica y que hagan viable el desarrollo humano sostenible.

5.2 Objetivos del estudio

Los principales objetivos de la investigación fueron los siguientes:

- Determinar los elementos de la responsabilidad social que se originan en el contexto de la educación superior.
- Describir las características de la responsabilidad social en el contexto de la educación superior.
- Identificar los factores facilitadores y obstaculizadores de la innovación social que se producen en el contexto de la educación superior.

5.3 Diseño metodológico de la investigación

Todo estudio debe estar regido por una serie de actividades sucesivas y organizadas que indiquen los pasos o técnicas, permitiendo así recolectar y

analizar datos, así como también expresar la metodología desarrollada a través de patrones de diseño adaptados a la investigación. El presente estudio se ubica dentro del diseño no experimental, transversal o transaccional y de campo. El diseño de una investigación, para Guanipa (2010), debe estar guiado por la idea; este autor además indica que no hay técnica, apropiada o inapropiada, sino que depende de la adecuación que el investigador haga de ella, dependiendo de la naturaleza del objeto de estudio.

Tamayo (2009, p. 112) define el diseño de la investigación como "la estructura a seguir en una investigación, ejerciendo el control de la misma a fin de encontrar resultados confiables y su relación con los interrogantes surgidos de los supuestos e hipótesis-problema". El diseño de investigación, según Hurtado (2010), se refiere al dónde y cuándo se recopila la información, mientras que Hernández y otros (2006, p. 189) señalan que en "el diseño no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador"; para este estudio en particular radica en el hecho de la necesidad de analizar los procesos de responsabilidad e innovación social en las universidades, por ser un problema ya existente, ajeno al control directo de quien investiga, es decir, la investigación se limita a la descripción de los aspectos relevantes que ayudan a definir el sistema, sin cambiar alguna condición, más bien viendo cómo ocurren en su contexto natural.

A su vez, este estudio se considera de tipo transversal o transaccional ya que permite "recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir la variable en un momento dado" (Hernández y otros, 2006, p. 192). En tal sentido, la información fue recolectada una sola vez, aplicando la encuesta al personal directivo y docente de las instituciones en estudio. Por su parte, según Sabino (2002, p. 141), el diseño de investigación es de campo ya que para analizar los procesos de responsabilidad social e innovación social en las universidades los datos fueron recogidos en el mismo sitio en donde se originan, sin construir situaciones, sólo observando las ya existentes; de esta forma los datos referentes al comportamiento de la variable se obtuvieron directamente en las universidades.

5.4 Técnica de recolección de datos

La técnica para recoger la información pertinente en la presente investigación es la observación directa. Según Palella (2006), la observación es la

captación de realidades bajo la utilización de los sentidos con el fin de registrar el mayor número de datos. En esta investigación se utilizó la encuesta como procedimiento para captar datos. Según Palella-Martins (2006), la encuesta es una técnica cuyo fin es obtener datos de personas cuyas opiniones reflejan lo buscado por el investigador. Para la presente investigación, en particular, se realizaron una serie de preguntas entregadas a los encuestados para que emitieran su respuesta de manera objetiva.

5.5 Instrumento de recolección de información

Según Palella-Martins (2006), un instrumento de recolección de datos se define como un medio utilizado por el investigador para el estudio de los fenómenos y la extracción de la información de ellos. El instrumento empleado fue un cuestionario auto administrado, el cual, para Chávez (2007), es aquel documento estructurado o no que contiene un conjunto de reactivos y alternativas de respuesta. El instrumento construido resume toda la investigación realizada para la elaboración del cuadro de variables de la misma y expresa todo lo que es empírico del objeto de estudio.

En la presente investigación, para efectos de recopilar la información relacionada con las variables responsabilidad social e innovación social en las universidades, se diseñó un cuestionario conformado por (50) ítems secuenciales, con preguntas categorizadas con respuestas de escala de tipo Lickert (conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios a través de los cuales se requiere reflejar la reacción de los encuestados: Palella-Martins, 2006), que posee cinco alternativas de respuesta. Dicha caracterización se presenta en el cuadro 7.

Cuadro 7.

Alternativas de respuesta

No.	Alternativa de respuesta
1	Totalmente de acuerdo
2	Medianamente de acuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	Medianamente en desacuerdo
5	Totalmente en desacuerdo

Fuente: elaboración propia (2018).

5.6 Resultados de la investigación

A continuación se presentan los resultados derivados del análisis e interpretación de los hallazgos encontrados en el estudio de responsabilidad e innovación social en las universidades del departamento de La Guajira colombiana.

5.6.1 Análisis e interpretación de resultados

Para la descripción estadística se utilizó la base de datos Spss, con la que se calculó la distribución de frecuencia para cada variable objeto de análisis y se determinaron valores como media promedio, varianza y desviación estándar para cada una de las dimensiones establecidas en las variables responsabilidad social e innovación social.

5.6.1.1 Variable: responsabilidad social

Tabla 1.
Estadísticos para la dimensión elementos de la responsabilidad social

Subdimensiones	Totalmente de acuerdo		Medianamente de acuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		Medianamente en desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		%	Media	Desviación estándar
	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr			
Compromiso	21	33,73	29	45,63	11	17,33	2	3,31	0	0,00	100,00	4,17	0,62
Adaptabilidad al cambio	35	55,56	23	36,51	5	7,94	0	0,00	0	0,00	100,00	4,50	0,42
Total												**4,34**	**0,52**

Fuente: elaboración propia (2018).

En la tabla 1, correspondiente a la dimensión elementos de la responsabilidad social en la subdimensión compromiso, el 45,63 % de los sujetos encuestados se mostraron medianamente de acuerdo con que los planes de desarrollo de la universidad presentan pertinencia social, es decir, consideran sostenibles los indicadores de responsabilidad social; mientras que 33,73 % se mostró medianamente de acuerdo, el 17,33 % ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 3,31 % totalmente de acuerdo. Tomando en consideración la media, esta arrojó un resultado de 4,17, lo cual la ubica en una categoría muy alta de acuerdo al baremo de medición previamente establecido.

Lo expuesto guarda relación con el postulado de García (2006), quien señala que el compromiso con la comunidad se refiere a las diferentes acciones tomadas por la empresa para maximizar el impacto de sus contribuciones "en dinero, tiempo, productos, servicios, influencias, administración del conocimiento y otros recursos que dirige hacia las comunidades en las cuales opera". Para el investigador, el compromiso de las empresas educativas como forma de responsabilidad social tiene que ver con la forma de administrar y tomar decisiones que alcanza o supera las expectativas éticas, legales y sociales que la sociedad tiene de las mismas.

En la subdimensión adaptabilidad, en cambio, el 55,56 % de las unidades informantes expresó estar totalmente de acuerdo con que la universidad en sus planes y programas muestra el nivel de compromiso con la comunidad, y que los diferentes grupos de interés participan en los procesos de planificación de la universidad. Con base en los resultados expuestos se infiere que existe coincidencia con el postulado de Elegido (2015): se pueden utilizar varias modalidades para inculcar, en las labores cotidianas, la responsabilidad social en los miembros del plantel. Por ejemplo, en lo académico, cumpliendo con las expectativas de los diferentes programas; en lo disciplinario, respetando las reglas de convivencia propias de la institución a la que pertenecen; y en la investigación, fomentando la creatividad y generando espacios para el desarrollo social, científico, político y económico en pro de la sociedad en la que se vive.

La adaptabilidad al cambio implica desaprender pautas establecidas, aprender otras nuevas y hacer que estas reemplacen a las primeras, si bien ello no es un proceso fácil. El cambio será más costoso cuanto mayor sea su magnitud en la organización. Desde el punto de vista teórico, implica el paso de una situación inicial que requiere ser cambiada hacia otra situación deseable.

En la tabla 2, los resultados demuestran que en la subdimensión responsabilidad social en el aprendizaje, la opción con mayor cantidad de respuestas fue medianamente de acuerdo, con 49,21 %; seguida de ni de acuerdo ni en desacuerdo con 23,81 % y totalmente de acuerdo con 19,05 %. Esto indica que la universidad promueve proyectos de extensión e investigación a nivel comunitario, y promueve el debate en la sociedad sobre los diversos adelantos científicos y tecnológicos. En cuanto a la media, se refleja un resultado de 3,67 correspondiente a la categoría moderada, según el baremo de medición previamente establecido.

Tabla 2.
Estadísticos para la dimensión características de la responsabilidad social

Subdimensiones	Totalmente de acuerdo		Medianamente de acuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		Medianamente en desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		%	Media	Desviación estándar
	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr			
Responsabilidad social en el aprendizaje	12	19,05	31	49,21	15	23,81	5	7,94	0	0,00	100,00	3,67	0,68
Formación para el desarrollo	34	53,97	21	21	8	12,70	0	0,00	0	0,00	100,00	4,54	0,60
Total												**4,11**	**0,64**

Fuente: elaboración propia (2018).

Los resultados expuestos coinciden con Fuenmayor (2015), quien plantea que el conocimiento y el aprendizaje son actividades sociales como cualquiera, que necesitan ser cuidadosamente pensadas y decididas ya que afectan a la sociedad global en general y al medio ambiente. Cabe destacar que la organización educativa tiene la responsabilidad social de promover el debate, facilitarlo, guiarlo y enriquecerlo, dando para ello herramientas a la ciudadanía en general para que reflexione y juzgue, y brindando a las empresas adyacentes los conocimientos adecuados para que asuman y apliquen su propia responsabilidad social.

De allí que el nuevo contrato social sitúe a la escuela básica en una posición distinta, ya que adquiere un nuevo rol público: el de velar por los intereses sociales mediante la misma responsabilidad social de la actividad científica. Tomando en consideración los resultados reflejados para la subdimensión formación para el desarrollo, el 53,97 % de los sujetos encuestados indican que están totalmente de acuerdo en que, en las instituciones objeto de estudio, esta un espacio abierto para el debate de los problemas sociales y proporciona a sus miembros herramientas y conocimientos éticos que les ayudan a participar democráticamente en la sociedad.

Los resultados de la subdimensión formación para el desarrollo coinciden con Fuenmayor (2015), para quien confiar totalmente a la escuela la tarea de formación para el desarrollo "es tomar el riesgo de hacerla caer en el acti-

vismo político y el adoctrinamiento de sus estudiantes. No obstante, con los proyectos comunitarios será un espacio abierto y declarado de debate ciudadano sobre los problemas sociales y no tardará en denunciar los desvíos, sesgos e intentos de recuperación". Para el autor, el principal cimiento de un desarrollo es la información con un enfoque de desarrollo social. Una vez más, la organización educativa juega un rol crucial.

Tabla 3.

Estadísticos para la variable responsabilidad social

Subdimensiones	Totalmente de acuerdo		Medianamente de acuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		Medianamente en desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		%	Media	Desviación estándar
	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr			
Elementos de la responsabilidad social	28	44,44	26	41,27	8	12,70	1	1,59	0	0,00	100,00	4,34	0,52
Características de la responsabilidad social	23	36,51	26	41,27	12	18,25	3	3,97	0	0,00	100,00	4,11	0,64
Total												**4,23**	**0,58**

Fuente: elaboración propia (2018).

En la tabla 3 se presentan los resultados correspondientes a la variable responsabilidad social, en la cual se observa que en la dimensión elementos de la responsabilidad social la alternativa más alta es totalmente de acuerdo, con 44,44 %, seguida de medianamente de acuerdo con 41,27 %, ni de acuerdo ni en desacuerdo con 12,70 % y 1,59 % medianamente en desacuerdo. La media fue de 4,34. En relación con la dimensión característica de la responsabilidad social se puede observar que el 41,27 % seleccionó la opción medianamente de acuerdo, el 36,51 % totalmente de acuerdo, 18,25 % ni de acuerdo ni en desacuerdo y 3,97 % medianamente en desacuerdo. La media obtuvo un valor de 4,11. Cabe destacar que la media de la dimensión arrojó un valor de 4,23, lo cual la ubica en una categoría alta, de acuerdo con el baremo de medición previamente establecido, lo que significa que existe un buen desarrollo de las actividades concernientes a la variable responsabilidad social.

5.6.1.2 Variable: innovación social

Tabla 4.

Estadísticos para la dimensión factores facilitadores de la innovación social

Subdimensiones	Totalmente de acuerdo		Medianamente de acuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		Medianamente en desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		%	Media	Desviación estándar
	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr			
Procesos mentales	27	42,86	28	44,44	8	12,70	0	0,00	0	0,00	100,00	4,11	0,64
Procesos actitudinales	30	47,62	17	26,98	7	11,11	7	11,11	2	3,17	100,00	4,08	0,57
Procesos instrumentales	29	46,03	19	30,16	14	22,22	1	1,59	0	0,00	100,00	4,42	0,75
Total												**4,20**	**0,65**

Fuente: elaboración propia (2018).

En la tabla 4 se observa que en los resultados referentes a la subdimensión procesos mentales el 44,44 % de los sujetos encuestados expresaron estar medianamente de acuerdo con que la universidad propicia la generación de innovación a través de la investigación, actuando con una visión holística en las soluciones de problemas sociales. En cuanto a la media, esta arrojó un valor de 4,11, correspondiente a la categoría alto según el baremo de medición previamente establecido.

Lo expuesto guarda relación con el postulado de Arroyo (2006), quien indica que la idea de una "organización" creativa o innovadora tiene más posibilidades de alcanzar la excelencia y gozar de aceptación universal, pero en la práctica pocas organizaciones logran traducir la teoría en la práctica para alcanzar las metas propuestas. Existe una seria brecha entre el proceso de generación de ideas y la implantación de estas, por lo cual Morales (2009) destaca entre los procesos mentales (generación de ideas), la creatividad y la visión global.

En opinión del investigador, los procesos mentales comprenden la percepción, representación y ordenamiento de los datos percibidos por los sentidos, lo cual requiere un conocimiento previo y experiencias para que puedan ser asimilados y formen parte del pensamiento.

De acuerdo con los resultados expuestos en la subdimensión procesos actitudinales, se evidencia que la alternativa con mayor cantidad de respuestas

es totalmente de acuerdo con 47,62 %, seguida de medianamente de acuerdo con 26,98 %, y ni de acuerdo ni en desacuerdo y medianamente en desacuerdo, ambas con 11,11 %. Lo anterior indica que la universidad promueve acciones y alternativas dirigidas al desarrollo social de las comunidades, no obstante no desarrolla transformaciones innovadoras por el riesgo que se pueda presentar. En cuanto a la media, esta arrojó un resultado de 4,11 ubicándose en la categoría alto de acuerdo con el baremo de medición previamente establecido.

Con base a lo expuesto, se puede inferir que existe coincidencia con el postulado de Allport (citado en Podadera y Serrano, 2003), quien describe la actitud como un estado mental y neuronal de disponibilidad que ejerce influjo directivo o dinámico sobre las respuestas del individuo a todos los objetos y situaciones con que está relacionado y que se forma a base de experiencia. Para el investigador es una actitud favorecedora, de nuevas visiones, de nuevos enfoques, de otras perspectivas basadas en ofrecer beneficios a las comunidades.

Tabla 5.
Estadísticos para la dimensión factores obstaculizadores de la innovación social

Subdimensiones	Totalmente de acuerdo		Medianamente de acuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		Medianamente en desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		%	Media	Desviación estándar
	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr			
Barreras interorganizativas	6	9,52	11	17,46	24	38,10	16	25,40	6	9,52	100,00	2,88	0,71
Barreras instrumentales	20	31,75	27	42,86	10	15,87	5	7,94	1	1,59	100,00	3,75	1,45
Barreras intraorganizativas	26	41,27	22	34,92	14	22,22	1	1,59	0	0,00	100,00	4,23	0,58
Total												**3,62**	**0,91**

Fuente: elaboración propia (2018).

En la tabla 5 se reflejan los resultados para la dimensión factores obstaculizadores. Específicamente, en la subdimensión barreras interorganizativas la opción de respuesta más alta es ni de acuerdo ni en desacuerdo con 38,10 %; seguida de medianamente en desacuerdo con 25,40 %, medianamente de

acuerdo con 17,46 %, y totalmente de acuerdo y totalmente en desacuerdo, ambas con 9,52 %. Lo anterior indica que se desarrollan alianzas que permiten movilizar recursos, sobre todo conocimientos, que involucran los intereses propios y de la comunidad. No obstante, la universidad no participa en el diseño y ejecución de las políticas públicas de desarrollo social.

La media obtuvo un valor de 2,88, una categoría moderada según el baremo de medición prestablecido. Con base en lo expuesto, se indica que existe coincidencia con el postulado de Morales (2009), quien expresa que los niveles espaciales, donde puede implementarse la innovación social, pueden convertirse en obstáculos para su normal desarrollo. En el contexto de estudio, constituyen las relaciones con otras organizaciones, entes gubernamentales, organizaciones no gubernamentales, fundaciones, consejos comunales, universidades, centros de investigación, entre otras.

Haciendo referencia a la subdimensión barreras instrumentales, se puede observar que la alternativa más alta es medianamente de acuerdo con 42,85 %, seguida de totalmente de acuerdo con 31,25 %, ni de acuerdo ni en desacuerdo con 15,87 %, medianamente en desacuerdo 7,94 % y totalmente en desacuerdo 1,59 %. La media refleja un resultado de 3,75 ubicándose en la categoría moderado de acuerdo con el baremo de medición prestablecido, lo cual indica que se presenta resistencia y desconfianza al cambio como producto de la introducción de nuevas herramientas tecnológicas.

Con base en los resultados presentados, se infiere que existe relación con el postulado de Lundvall (1996, citado por Calderón, 2008), quien dice que las barreras instrumentales implican factores que influyen a la hora de adoptar, transferir y asimilar nuevo conocimiento o tecnología que la empresa utiliza para beneficio social. Estas barreras se relacionan con los medios o herramientas tecnológicas para desarrollar innovación.

Tomando en consideración la subdimensión barreras intraorganizativas, el 41,27 % de los sujetos encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo con que en las instituciones objeto de estudio las ideas de innovación social se permiten para el logro de su misión institucional, teniendo en cuenta los resultados exitosos y de fracaso como mecanismo de aprendizaje, mientras que 34,92 % se mostró medianamente de acuerdo, 22,22 % ni de acuerdo ni en desacuerdo y 1,59 % medianamente en desacuerdo.

Lo expuesto concuerda con el postulado de Morales (2009), para quien, en las empresas, incorporar procesos de cambio tecnológico hacia el desarrollo

social requiere un enfoque adecuado que involucre una profunda reflexión a nivel estratégico, unos indicadores de actividad, así como un sistema de información que los determine oportuna y rápidamente; unos mecanismos y espacios institucionales (internos y externos) con los que la creación sea prioritaria.

Tabla 6.
Estadísticos para la variable innovación social

Subdimensiones	Totalmente de acuerdo		Medianamente de acuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		Medianamente en desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		%	Media	Desviación estándar
	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr			
Factores facilitadores	29	45,50	21	33,86	10	15,34	3	4,23	1	1,06	100,00	4,20	0,65
Factores obstaculizadores	17	27,51	20	31,75	16	25,40	7	11,64	2	3,70	100,00	3,62	0,91
Total												**3,91**	**0,78**

Fuente: elaboración propia (2018).

La tabla 6 refleja los resultados de la variable innovación social. En la dimensión factores facilitadores se observa que la alternativa más alta es totalmente de acuerdo con 45,50 %, seguida de medianamente de acuerdo con 33,86 %, ni de acuerdo ni en desacuerdo con 15,34 %, medianamente en desacuerdo con 4,23 % y 1,06 % totalmente en desacuerdo.

En cuanto a la dimensión factores obstaculizadores, el 31,75 % indicó estar medianamente de acuerdo, 27,51 % totalmente de acuerdo, 25,40 % ni de acuerdo ni en desacuerdo, 11,64 % medianamente en desacuerdo y 3,70 % totalmente en desacuerdo.

Tomando en consideración la media, el valor más alto de las dimensiones lo refleja factores facilitadores con 4,20, mientras que la media para la dimensión es factores obstaculizadores es de 3,91; estos datos se ubican en la categoría moderada, lo que quiere decir que hay desarrollo de las actividades pero con ciertas debilidades con respecto a la variable innovación social.

Conclusiones

Luego de aplicar el instrumento y analizar los resultados se llegó a las siguientes conclusiones:

En el objetivo que trata de determinar los elementos de la responsabilidad social que se producen en las universidades, se constató que los planes de desarrollo presentan pertinencia social: se consideran sostenibles los indicadores de responsabilidad social; la universidad muestra en sus planes y programas el nivel de compromiso con la comunidad y participa a los diferentes grupos de interés en los procesos de planificación de la universidad.

En el objetivo de identificar las características de la responsabilidad social que se producen en las universidades, se determinó que se promueven proyectos de extensión e investigación a nivel comunitario, y se promueve el debate en la sociedad sobre los diversos adelantos científicos y tecnológicos. Aunado a esto, se evidenció que es un espacio abierto para el debate de los problemas sociales, proporcionando a sus miembros herramientas y conocimientos éticos que les ayudan a participar democráticamente en la sociedad.

Por otra parte, en el objetivo de describir los factores facilitadores de la innovación social que se producen en las universidades, se determinó que se propicia la generación de innovación a través de la investigación, actuando con una visión holística en la solución de problemas sociales. Además, esto indica que la universidad promueve acciones y alternativas dirigidas al desarrollo social de las comunidades, no obstante no desarrolla transformaciones innovadoras por el riesgo que se pueda presentar.

Finalmente, en el objetivo de identificar los factores obstaculizadores de la innovación social, se evidenció que se desarrollan alianzas que permiten movilizar recursos, sobre todo conocimientos que involucran los intereses propios y de la comunidad, pero la universidad no participa en el diseño y

ejecución de las políticas públicas de desarrollo social. Asimismo, se constató que se presenta resistencia y desconfianza al cambio como producto de la introducción de nuevas herramientas tecnológicas; las ideas de innovación social se permiten para el logro de su misión institucional teniendo en cuenta los resultados exitosos y de fracaso como mecanismo de aprendizaje.

En las últimas décadas, las instituciones de educación superior en Colombia han tenido que asumir decisiones de cambio en consideración de los escenarios locales, nacionales e internacionales particularmente complejos e interdependientes. Hay conciencia de la necesidad de crear condiciones para la consolidación de un sistema educativo de alta calidad, en atención a los retos derivados de los procesos de modernización y globalización.

Hoy se conoce que las regiones más innovadoras son las más capaces para atraer riqueza, talento y, en definitiva, bienestar para toda la sociedad.

La responsabilidad social con la promoción de los valores y capacidades asociados a la innovación genera beneficios importantes para las personas, las empresas y las instituciones. No obstante, el logro de un desarrollo realmente sostenible en este ámbito representa un importante desafío para las universidades del sector oficial, en el cual han de implicarse y colaborar los diferentes agentes sociales y económicos, así como investigadores de numerosas disciplinas, además de la necesaria concienciación del conjunto de los ciudadanos sobre las ventajas de estas sinergias.

En la medida en que los ciudadanos comprendan cómo hacer innovación social, el desarrollo y la calidad en su aparición serán más evidentes. Por ello, es fundamental el desarrollo de una cultura de responsabilidad que promueva el valor social, y la mejora educativa y la generalización de la gestión para afrontar los retos de las exigencias globales y locales de la sociedad.

La apropiación de la innovación social y su posterior desarrollo requiere de un conjunto de estrategias, iniciativas y medidas que fomenten las inquietudes y habilidades adecuadas en el conjunto de la comunidad educativa. Los programas de creación, mantenimiento y difusión del conocimiento en las universidades y sus centros de investigación y desarrollo pueden atender las oportunidades de avance social y a las personas con sus necesidades, teniendo en cuenta que las mejores oportunidades surgen de tal apropiación, pero para ello es imprescindible el abordaje de la cultura de la responsabilidad social. Esto hace a las universidades más proactivas y participativas, hacien-

do además que los grupos internos sean más dinámicos y estén en mayor contacto con el tejido social y productivo de una región.

Uno de los retos de la educación superior en el siglo XXI es lograr un avance significativo en el desarrollo de la ciencia, la tecnología y la innovación, teniendo en cuenta la capacidad de innovación social como una alternativa para garantizar la función social. No obstante, para el logro del presente objetivo es fundamental comprometerse con los problemas sociales y hacer posible que la comunidad educativa se convierta en gestora de innovación, así como reconocer el contexto en que viven para describirlo y transformar su entorno.

Referencias Bibliográficas

Altuve, J. (2008). Autonomía universitaria. *Faces*, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Mérida, Venezuela, 11(17).

Ansa, M. (2009, noviembre). Valores institucionales en el personal administrativo de la Universidad del Zulia. *Formación gerencial*, 8(2).

Argandoña, A. (2004). Sobre los sistemas de gestión ética social y medioambiental en las empresas. *Papeles de ética, economía y dirección*, número 8, Universidad de Navarra, Valencia.

Argandoña, A. (2009). El bien común de la empresa y teoría de la organización. iese Business School. Documento de investigación DI 777. Universidad de Navarra.

Arias, F. (2006). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica (5ª ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.

Balestrini, M. (2006). Cómo se elabora el proyecto de investigación (6ª ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Consultores Asociados.

Bolívar, A. (2015). El lugar de la ética profesional en la formación universitaria. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 10(24), 93-123

Cachanosky, N. (2010). Los efectos de la práctica democrática. s. d.

Castañeda, G., Ruiz, M., Viloria, O., Castañeda, R, & Quevedo, Y. (2007). El rol de las universidades en el contexto de la responsabilidad social empresarial. *Revista Negotiun/Ciencias Gerenciales*, 3(8), Unexpo, Barquisimeto, Estado Lara.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Cepal) (2006).

Cortina, A, & Martínez, E. (2008). Ética. s. c.: Ediciones Loyola.

Cuadernos Forética (2008). *La norma sge 21, año 2015*. Madrid: Editorial Forética.

Chávez, G. (2007). *Los valores universitarios y su proyección en los estudiantes de postgrado de la uanl*.

Chiavenato, I. (2015). Administración de recursos humanos (8ª ed.). México, D. F.: McGraw-Hill.

Debeljuh, P. (2009). Ética empresarial. En el núcleo de la estrategia corporativa. Buenos Aires: Editorial Cencage Learning.

Ferrer, T., & Guijarro, M. (2007). Alta gerencia. Su visión ética y de valores en el proceso de enseñanza-aprendizaje. *Revista Venezolana de Gerencia, Universidad del Zulia*,

Fernández, A., & Martin, V. (2011).Gestión ética para el bien común en las organizaciones. *Revista Sinergia. Primera Revista Académica sobre Responsabilidad Social*. Venezuela

Fernández, C., Hernández, R., & Baptista, P. (2007). *Metodología de la investigación* (2ª ed.). México: Editorial Mexicana.

Fleitman, J. (2000). *Negocios exitosos*. s. c.: McGraw-Hill.

Franco, J. (2008). Programa de Administración Industrial, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de Cartagena. Colombia.

Frigo, E. (2011). ¿Qué significa ser gerente? Las responsabilidades gerenciales, la forma en que se realiza la función gerencial y el modo de evaluar la efectividad de un gerente. *Foro de Profesionales Latinoamericanos de Seguridad*. Recuperado de http://www.forodeseguridad.com/artic/admin2/adm_5211.htm

García, S., & Dolan, S. (1997). *La dirección por valores*. España: Mc Graw Hill.

Guanipa, M. (2010). Reflexiones básicas sobre investigación. Maracaibo, Venezuela: Fondo Editorial.

Guédez, V. (2006), Ética y práctica de la responsabilidad social empresarial. Caracas, Venezuela: Editorial Planeta Venezolana S. A.

Guerra, A. (2007, julio). De la responsabilidad social empresarial a la ética en el cambio organizacional. *Dac-Ucla. Compendium*, (18).

Guerrero, G. (2007). Ética social y profesional. Texto guía. Universidad Técnica Particular de Loja, Loja, Ecuador: Universidad Católica de Loja. Escuela de Ciencias Humanas y Religiosas. Editorial de la Universidad Técnica particular de Loja.

Guillén, M. (2008). Ética en las organizaciones. Construyendo confianza. Madrid: Pearson.

Gutiérrez, R. (2015). *Introducción a la ética* (20 ed.). México: Editorial Esfinge.

Hortal, E. (1995). La ética profesional en el contexto universitario. Bilbao, España: Universidad de Deusto.

Hortal. E. (2002). Ética general de las profesiones. Bilbao, España: s. e.

Hurtado, J. (2010). El proyecto de investigación. Comprensión holística de la metodología y la investigación (6ª ed.). Bogotá-Caracas: Editorial Quirón.

Martin, V. (2006). Ética y ciencia. Mérida, Venezuela: ULA.

Martin, V. (2007). Ética, educación y construcción de convivencia. *Revista Educación en Valores, Universidad de Carabobo*, 2(8).

Martínez, C., Mavárez, R., Rojas, L., & Carvallo, B. (2008). La responsabilidad social universitaria como estrategia de vinculación con su entorno social. *Frónesis, Universidad del Zulia*, 15(3), 81-103.

Montserrat, Ch., & Alonso, C. (2010). *La responsabilidad social en el mapa estratégico de las universidades públicas*. España: Universidad de Castilla de la Mancha, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales.

Norma para la evaluación de la gestión ética y socialmente responsable en las organizaciones (2008). SGE 21. Sistema de gestión ética y socialmente responsable. Forética/SGE 21/Versión 2008

Pelekais, C., & Aguirre. R. (2008). Hacia una cultura de responsabilidad social. México: Pearson Educación.

Pelekais, de C., Raspa, P., & Pelekais, E. (2011). *Hacia una cultura de investigación cualitativa*. Maracaibo, Venezuela: Ediciones Astro Data S. A.

Pérez, Y. (2007). Tesis doctoral, Universidad de Granada. D. L.: Gr 734. ISBN 978-84-338-4287-9

Perozzi, R. (2008). Gestión del conocimiento en universidades públicas como fundamento de la responsabilidad social (tesis doctoral en Ciencias de la Educación). Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín, Decanato de Investigación y Postgrado, Maracaibo.

Salmerón, V. (2015). Transmisión de valores a través de cuentos clásicos infantiles. [Documento en línea]. Recuperado el 16 de octubre de 2011 de http://www.google.co.ve/search? Hl=es&source=hp&q=SALMERON%2C+V+Transmisi%

Samper, I. (2002). *La ética en la empresa: depende de mí*. Barcelona: Editorial Trotta.

Sánchez, A. (2009). *Introducción a la ética y a la crítica de la moral*. Caracas, Venezuela: Editorial Melvin, C. A.

Sánchez, I. (2008). Gestión ética y la responsabilidad social en el sector hospitalario (tesis Doctoral en Ciencias, Mención Gerencia). Universidad del Zulia, Núcleo luz–col.

Santander, M. (2006). *Responsabilidad social universitaria. Una manera de ser una universidad. Teoría y práctica en la experiencia chilena. Proyecto Construye País. Corporación Participa 0321*. Providencia. México: McGraw-Hill Interamericana.

Schultz, C., & Casasfranco, M. (2006). *Modelos de gestión ética para entidades del Estado. Fundamentos conceptuales y manual metodológico*. Ilustración: Urazán. Bogotá, Colombia.

Siliceo, A., Cácerez, D., & González, J. (1999). *Liderazgo, valores y cultura organizacional*. México: McGraw-Hill Interamericana.

Tamayo, M. (2009). *El proceso de la investigación científica* (5ª ed.). México: Editorial Limusa.

Thompson, I. (2006). Definición de misión. *Promonegocios.net*. Recuperado el 21 de noviembre de 2011 de http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/mision-definicion.html

Vallaeys, F., De la Cruz, C., & Sasia, P. (2009). Responsabilidad social universitaria. Manual de primeros pasos. México D. F.: McGraw-Hill Interamericana.

Velásquez, L., Guiquirima, C., & Seijo, C. (2011). Ecoliderazgo ético para una nueva pública. *Urbe. Cicag*, 8(2).

Vidal, J., Diez, G., & Vieira, M. (2001). *La oferta de los servicios de orientación en las universidades españolas: innovación y ajuste a las necesidades de la comunidad universitaria*. Universidad de León, España, Departamento de Filosofía y Ciencias de la Educación.

Zaffaroni, P. (2007). *Proyecto "Universidad Construye País", Caracas*. Universidad Católica de Uruguay-Proyecto "Universidad Construye País".

Zambrano, E. (2007). El valor de la ética para alcanzar la excelencia en la gerencia universitaria. *Revista Negotium/Ciencias Gerenciales*, 3(8), 30-63.

ISBN 978-958-8942-72-8