

**PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL  
INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE REGIONAL  
NORTE DE SANTANDER**

JENNY ROCIO PEREZ DIAZ

JORGE ANDRES LOPEZ CHACON

PEDRO LUIS UREÑA JAIMES

Anteproyecto de Grado para optar el título de  
Especialización en Gerencia e Innovación

UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR  
ESPECIALIZACIÓN GERENCIA E INNOVACIÓN  
SAN JOSE DE CÚCUTA

2020

**PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL  
INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE REGIONAL  
NORTE DE SANTANDER**

JENNY ROCIO PEREZ DIAZ

JORGE ANDRES LOPEZ CHACON

PEDRO LUIS UREÑA JAIMES

Tutor Metodológico

ENMANUEL NAVA SARMIENTO

UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR  
ESPECIALIZACIÓN GERENCIA E INNOVACIÓN  
SAN JOSE DE CÚCUTA

2020

## Tabla de Contenido

CAPITULO 1: PROBLEMA.....	5
Título: .....	5
Planteamiento del Problema .....	5
Formulación del Problema .....	6
Objetivos .....	7
Objetivo General .....	7
Objetivos Específicos .....	7
Justificación .....	8
CAPITULO 2: MARCO REFERENCIAL.....	10
Antecedentes .....	10
Marco Teórico.....	14
Marco Contextual .....	18
Marco Legal .....	20
CAPITULO 3: METODOLOGIA .....	22
Enfoque de la investigación .....	22
Diseño de la investigación .....	22
Población y muestra. ....	21
Muestra.....	23
Técnicas e instrumentos de recolección de datos. ....	25
Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	25
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	26

## Lista de Figuras

Figura 1. Formula Muestreo Probabilístico.	22
--	----

## **CAPITULO 1: PROBLEMA**

**TITULO:** PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE REGIONAL NORTE DE SANTANDER

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Las instituciones de formación y aprendizaje que existen en la sociedad colombiana han sido consideradas como una fábrica de profesionales e industrias del conocimiento. De donde estas, se orientan sin importar su composición accionaria (capital privado, público o mixto) a la obtención de recursos económicos con el fin de garantizar la oferta de programas de formación atractivos a jóvenes cuyos intereses están puestos en la obtención y profesionalización de conocimientos.

El Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, inicio su funcionamiento mediante el Decreto-Ley 118 del 21 de junio de 1957, como resultado de la iniciativa conjunta de los trabajadores organizados, los empresarios, la iglesia católica y la Organización Internacional del Trabajo (OIT). En la década de los 90 la internacionalización de la economía incrementó la competencia empresarial. De ahí, la necesidad de expedir la Ley 119 de 1994 mediante la cual la institución se reestructuró para brindar programas de formación profesional integral en todas las áreas económicas. El objetivo: aumentar la productividad y el desarrollo social y económico.

Desde esa época hasta el año 2018, el SENA instruyó a 8.262.910 aprendices en formación profesional integral a nivel nacional, mediante una propuesta pedagógica teórico-práctica, orientada a la apropiación reflexiva y crítica de conocimientos, al desarrollo de habilidades y destrezas y al fortalecimiento de actitudes. Desde esta perspectiva, el SENA influye a los jóvenes en su aporte y crecimiento en la sociedad, sin embargo, en el proceso de formación de valores, estos, no trascienden al percibirlos u orientarlos a través de una competencia (materia), por eso, durante el proceso de aprendizaje y profesionalización es importante que los aprendices a través de la institución, puedan crear habilidades desde grupos de interés (stakeholders), centros de desarrollo para la adquisición o desarrollo de talentos, generándose una

conciencia social. Por lo tanto, su desempeño y papel que juega en la sociedad desde su ámbito profesional, es posible difundir los principios y valores que promueve la entidad.

Teniendo en cuenta que la formación que se imparte, en dicha institución goza de la excelencia, se debe considerar que gran parte de los aprendices pertenecen a un tipo de población que ha sido vulnerada (víctimas del conflicto, damnificados ola invernol, personas de escasos recursos) proveniente en medida de zonas rurales en las cuales, su formación y compromiso con la comunidad los pueden convertir en grandes benefactores y catalizadores del crecimiento de su región. Esta situación debe ser promovida en los aprendices, enfocándolos en la responsabilidad social laboral y personal desde aspectos que puedan aplicarse en el ámbito social, organizativo, educativo o cognitivo.

Considerando la estructura de los programas de formación impartidos por el SENA, se hace necesario proponer un programa de responsabilidad social institucional para el servicio nacional de aprendizaje SENA en la Regional Norte de Santander con el fin de generar conciencia en cada uno de los actores que intervienen en el proceso de formación (instructores, aprendices, investigadores y administrativos) canalizando esfuerzos desde distintos aspectos que permitan fundamentar sus acciones y labores en beneficio y desarrollo de la sociedad, promoviendo la equidad entre las personas - comunidad y el uso racional de los recursos naturales del medio ambiente.

A partir de una metodología práctica implementada en el diseño curricular que se imparta en las formaciones ofertadas se pueda sensibilizar a los involucrados en el proceso de formación, ya que sus acciones y esfuerzos impactan de manera directa en su entorno.

## **FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

Los programas de formación del SENA abarcan las competencias pertinentes para el desarrollo profesional, sin embargo, es necesario promover la responsabilidad social institucional para generar una relación con la sociedad y el entorno, de tal manera que, desde lo profesional, se produzcan beneficios y herramientas a la comunidad y origine

un crecimiento social. Un modelo institucional creativo en los diferentes programas orientados a los aprendices debe ser ideal para fortalecer esa relación mencionada. Es por tal motivo que se plantea la pregunta:

¿Cuál es el impacto de proponer un Programa de Responsabilidad social institucional para el servicio nacional de aprendiza SENA en la Regional Norte de Santander con el fin de mejorar su gestión educativa?

## **OBJETIVOS.**

### **OBJETIVO GENERAL**

Proponer un Programa de Responsabilidad Social Institucional para el Servicio Nacional de Aprendizaje Regional Norte de Santander

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Realizar un diagnóstico sobre la situación del Servicio Nacional de Aprendizaje Regional Norte de Santander, con respecto a la Responsabilidad Social, utilizando instrumentos que midan la aplicación y conocimiento de los funcionarios.
- Caracterizar el personal administrativo y contratista del Servicio Nacional de Aprendizaje en la Regional Norte de Santander con el fin de conocer su percepción en cuanto a la propuesta de un programa de RSI y su vinculación al mismo.
- Diseñar de la propuesta de Responsabilidad Social Institucional en el Servicio Nacional de Aprendizaje Regional Norte de Santander.

## JUSTIFICACIÓN

El mundo actual nos exige que todas las empresas e instituciones educativas sean más competitivas al prestar sus servicios, orientando actividades hacia la sostenibilidad y responsabilidad social, por esta razón las organizaciones e instituciones educativas optan por implementar programas de responsabilidad social que les permitan crear y mantener una imagen positiva ante su grupo de interés o *stakeholders*.

La responsabilidad social institucional juega un papel de suma importancia en las instituciones educativas, puesto que sirve de herramienta para ser más competitivas y ser agentes de promotores de sostenibilidad y equidad ante la sociedad.

Ser una institución educativa socialmente responsable puede traer consigo muchos beneficios, entre los cuales se puede destacar, mejorar el posicionamiento y reconocimiento en la región, optimizar el servicio de aprendizaje e impactar positivamente a un grupo social, local o regional desde su ámbito de formación.

Es necesario la existencia de un programa de responsabilidad social institucional, ya:

que los centros de educación superior se comprometan no sólo a formar buenos profesionales, sino también personas sensibles a los problemas de los demás, comprometidas con el desarrollo de su país y la inclusión social de los más vulnerables, personas entusiastas y creativas en la articulación de su profesión con la promoción del desarrollo participativo de su comunidad. (Jugón, 2010).

Por lo tanto, uno de los principales objetivos que persigue esta propuesta tiene relación con la conciencia y filosofía que pretende promulgar las partes involucradas en los procesos de formación institucional al concebir que “Los valores como la fraternidad, la solidaridad, la responsabilidad social deberían orientar la labor académica y no sólo la competencia, la eficiencia y el éxito personal, como ha primado las últimas décadas” (De la Calle, 2011)

Por consiguiente, el Servicio Nacional de Aprendizaje Regional Norte de Santander carece de este tipo de herramientas haciendo necesario diseñar una Propuesta de un Programa de Responsabilidad Social Institucional que permita incentivar, promover y liderar en sus involucrados, una cultura de cambio, al promover la convicción de una



estrategia o política de sostenibilidad puede mejorar su competitividad en el corto y largo plazo, ya que:

“La educación superior debe no sólo proporcionar competencias sólidas para el mundo de hoy y de mañana, sino contribuir además a la formación de una ciudadanía dotada de principios éticos, comprometidos con la construcción de la paz, la defensa de los derechos humanos y de los valores de la democracia”  
(UNESCO, 2009).

Es importante definir un programa de responsabilidad social institucional en el Servicio Nacional de aprendizaje en el SENA de la Regional Norte de Santander para complementar su formación integral con el estudio y práctica de las problemáticas sociales para que los aprendices, diseñen, promuevan y apliquen proyectos en su entorno, y así partir de estas experiencias contribuyan al crecimiento de sus comunidades y desarrollen aptitudes de liderazgo, respeto y bienestar con la sociedad.

## CAPITULO 2: MARCO REFERENCIAL

### ANTECEDENTES

Se realizó la revisión de la literatura existente, de acuerdo con las variables de estudio del proyecto, como son: Responsabilidad Social Institucional, sostenibilidad y competitividad en entidades educativas, realizando una búsqueda en bases de datos de revistas científicas, registrando los hallazgos en una matriz de registro de fuentes, en donde se clasifican por ítems como, autor, año, título del documento, contexto, palabras clave, citas textuales, aportes, formato de citación y link. Con esta matriz se simplifica el proceso de análisis de los textos que van a ser utilizados como sustento teórico de la investigación. A continuación, se mencionan los antecedentes desde los ámbitos internacional, nacional y local:

#### **Ámbito internacional**

La investigación doctoral realizada por Gaete, (2016) denominada “Responsabilidad social universitaria: Una nueva mirada a la relación de la Universidad con la sociedad desde la perspectiva de las partes interesadas. Un estudio de caso”. Tuvo como hallazgo principal la necesidad de crear en el corto plazo, una entidad organizativa que consolide estos primeros pasos que la universidad ha recorrido en esta materia, concentrada especialmente en la coordinación y sensibilización institucional de esta temática al interior de la institución, así como la relación que estos esfuerzos pueda tener con los actores sociales externos que se vean interesados o afectados por el comportamiento socialmente responsable de la entidad.

El trabajo investigativo de Wigmore, (2015) que lleva por título “La gestión de la Responsabilidad Social Universitaria (RSU)” tesis doctoral que tiene como objetivo promover directrices de gestión de la responsabilidad social en las universidades (RSU). Usando una metodología del estudio de casos. El principal hallazgo de la tesis fue la observación de un interés por ser socialmente responsable por parte de las instituciones analizadas, pero sin embargo, son pocas las instituciones que han integrado ese interés en su sistema de gestión, como muestra la falta de identificación

de instrumentos de gestión, salvo la consideración de los códigos de conducta o códigos éticos.

La investigación de Gómez, Ledesma, Cavallo, & Díaz, (2017) lleva por título “Contenidos transversales en las carreras de grado en ciencias económicas: la responsabilidad social organizacional” tiene como objetivo reflexionar acerca de la importancia y la necesidad de incluir en el currículo de grado en ciencias económicas contenidos referidos a la RSO (Responsabilidad social organizacional). Este objetivo deviene en otros, de carácter específico, centrados en discutir sobre las modalidades de inserción de contenidos de este tipo, haciendo especial hincapié en la forma transversal de inclusión como un modo para lograr la implicación de los estudiantes en la problemática de la responsabilidad de las organizaciones. Al mismo tiempo se interroga sobre la forma tradicional de incorporación de nuevos contenidos. En este marco resultó pertinente indagar además sobre contenidos sugeridos por distintos organismos para la formación de profesionales en ciencias económicas.

La investigación realizada por Martínez, (2016) denominada “Aprendizaje servicio y prosocialidad. Prácticas pedagógicas, saberes y formación. Una aproximación a los impactos del proyecto de responsabilidad social universitaria. Cottolengo Don Orione. Tesis de maestría (UCC)” El objetivo general del trabajo es evaluar los procesos realizados por el equipo interdisciplinario y los alumnos implicados en el Proyecto Cottolengo Don Orione: Programa multidisciplinar para la promoción de competencias educativas y socio laborales en alumnos con necesidades educativas especiales. La investigación se enmarca bajo la perspectiva cualitativa, como un estudio de caso. El mismo se lleva a cabo por una de las profesoras que participó el Proyecto de RSU, bajo la supervisión de especialistas en la temática y en el marco del Programa de Investigación de la Facultad de Educación “Inclusión Educativa: la mirada desde las aulas”

La tesis doctoral de Narváez, (2016) denominada “Análisis de las funciones de la Universidad y su incidencia en la responsabilidad social universitaria, un estudio de caso Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo – 2016” Consistió en analizar las funciones de la universidad y determinar su incidencia sobre la Responsabilidad

Social Universitaria y proponer un Modelo Teórico de Gestión para la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Este trabajo contiene una operacionalización de variables interesante que fundamenta esta investigación.

### **Ámbito nacional**

El trabajo desarrollado por Torres & Álvarez, (2016) denominado “Metodología de medición de responsabilidad social y su incidencia en el proceso organizacional para mipymes en la ciudad de Cali” El proyecto nace al detectar que las actividades de responsabilidad social que realizan las mipymes colombianas no se ajustan a los estándares internacionales, por lo cual desconocen los efectos que generan en la percepción de sus grupos de interés, es por ello que el objetivo fue diseñar una propuesta metodológica que les permita a las mipymes, plantear estrategias de RSE y conocer su efecto en la gestión organizacional. Para ello participaron 101 empresas de los sectores: industrial, comercial y de servicios ubicados en la ciudad de Cali y áreas cercanas. Los datos se analizaron desde un enfoque cuantitativo descriptivo para caracterizar las empresas, posteriormente se realizó un análisis multivariado, para identificar que tanto afectaban las acciones de Responsabilidad social en el proceso organizacional.

La investigación propuesta por Niño-Benavides & Cortés, (2018) que lleva por título “Comunicación estratégica y responsabilidad social empresarial, escenarios y potencialidades en creación de capital social: una revisión de la literatura” identifica la evolución del concepto, los actores, los escenarios, los sentidos y potencialidades de su accionar como eje fundamental en procesos de responsabilidad social empresarial y su incidencia en la construcción de capital social. Aporta una revisión desde el cuestionamiento acerca de ¿cuáles son los elementos estructurales que conlleva una efectiva comunicación de la responsabilidad social empresarial? En las conclusiones se aportan reflexiones en torno al concepto de comunicación como práctica social que trasciende los enfoques mecanicistas, reconociendo su dinámica íntegra, integral e integradora al posibilitar la creación de capital social.

La investigación realizada por López, Martínez, & Lloret, (2018) denominada “Responsabilidad Social Universitaria y desarrollo: una aproximación regional para Colombia”. Esta investigación se encuentra situada en el campo disciplinar de la educación comparada, y tiene como propósito promover el acercamiento entre el discurso y la práctica de la RSU en Colombia; para ello, se parte de revisar diferentes categorías del desarrollo y sus variables identificables, a partir de las cuales se caracteriza el panorama socioeconómico y educativo de los departamentos de Colombia, y se lo relaciona con el ejercicio de la RSU en diferentes universidades del país. Dentro de los principales hallazgos se evidencia una clara correspondencia entre los perfiles regionales de desarrollo socioeconómico, los alcances educativos en el nivel superior, y la presencia de políticas de responsabilidad social en las universidades. Estas formas de relacionamiento refuerzan la hipótesis de que la RSU es un eje de articulación efectivo y pertinente en el engranaje sociedad- estado- universidad, al actuar como dinamizador de los modelos de desarrollo.

La investigación realizada por Forero-Jiménez, (2018) denominada “Modelo de responsabilidad social universitaria: una propuesta para las instituciones colombianas” propone un modelo para implementar la Responsabilidad Social Universitaria, RSU, a partir de un breve análisis de su situación en Colombia. Se aplicó la investigación cualitativa, específicamente descriptiva-explicativa, utilizando el ciclo Shewhart. El modelo propuesto parte de los cuatro pilares de la educación superior: docencia, proyección social, investigación y gestión, su-mando medio ambiente y posconflicto.

El trabajo propuesto por Mancera & Ortiz, (2018) que lleva por título “Propuesta para la implementación de responsabilidad social universitaria e innovación social en la facultad de ciencias económicas y administrativas U.P.T.C. Tunja” Realizó un diagnóstico de la gestión en todos sus ámbitos de acción y con esto entrar a proponer estrategias y lineamientos para la implementación de la Responsabilidad Social Universitaria, sirviendo de experiencia para la universidad como tal, dando cuenta de que este tema es de gran importancia y utilidad en la actualidad.

## Ámbito local

No se encuentran registros de los últimos cinco años sobre la temática, que hayan sido publicados en bases de datos científicas.

## MARCO TEÓRICO.

El soporte científico de esta investigación y los parámetros para conocer donde se ubica el estudio a partir de los autores relevantes en la trayectoria de la temática a trabajar, están inmersos en la descripción del concepto sobre responsabilidad social institucional, su importancia y aplicabilidad.

### Responsabilidad Social Institucional

Vallaey, de la Cruz, & Sasia, (2009) mencionan que el impacto social que tienen las entidades educativas, tiene relación con el progreso, el vínculo y la creación de capital social de los estudiantes con el exterior, la forma de hacer accesible el conocimiento a todos, para resolver problemas fundamentales como función principal de una institución. Por esto, definen el término como la consideración de los problemas que la institución genera en su entorno, agrupados en cuatro categorías básicas: organizacional (impacto en los trabajadores, docentes, administrativos), educativa (el tipo de profesionales que se forma en la institución), cognitiva (producción de conocimiento) y social (a través del capital social)

El trabajo de la RSI según Vallaey, de la Cruz, & Sasia, (2009) consiste en retroalimentar constantemente sobre la creación de una dinámica de mejora continua, para que exista pertenencia entre los procesos misionales de la empresa, con el entorno académico. También propone transformar a la entidad educativa y su entorno social en laboratorios para aprender, enseñar, investigar e innovar con coherencia ética.

Los ejes de la RSI siguiendo a Vallaey, de la Cruz, & Sasia, (2009) son:

- Campus responsable: Temas de derechos humanos, equidad de género y no discriminación. Desarrollo personal y profesional, buen clima de trabajo y

aplicación de los derechos laborales. Medio ambiente (campus sostenible).  
Transparencia y democracia (buen gobierno). Comunicación y marketing responsables.

- Formación profesional y ciudadana: Presencia de temáticas ciudadanas y de responsabilidad social en el currículo (DD.HH., desarrollo sostenible, ética profesional y cívica). Articulación entre profesionalización y voluntariado solidario. Aprendizaje profesional basado en proyectos sociales. Integración de actores sociales externos en el diseño de las mallas curriculares.
- Gestión social del conocimiento: Promoción de la interdisciplinariedad. Integración de actores sociales externos en las investigaciones y el diseño de líneas de investigación. Difusión y transferencia de conocimientos socialmente útiles hacia públicos poco favorecidos. Promoción de investigaciones aplicadas a temas de desarrollo (Objetivos de Desarrollo Sostenible)
- Participación social: Integración de la formación académica con la proyección social (comunidades de aprendizaje mutuo para el desarrollo). Lucha contra el asistencialismo y paternalismo en el servicio educativo a la comunidad. Promoción de redes sociales para el desarrollo (creación de capital social). Participación activa en la agenda local y nacional de desarrollo.

La RSI de acuerdo con Gaete, (2011) se relaciona con un mayor compromiso de la academia con el entorno, vinculando las funciones de docencia, investigación y la gestión de las universidades con el sector externo. Según el autor es posible identificar tres aplicaciones:

- Gerencial o directiva: La cual se encuentra orientada a conocer el impacto de la actividad universitaria respecto a sus interesados.
- Transformacional: Hace referencia a la contribución del plantel educativo en la mejora de la sociedad.
- Normativa: El intercambio con la sociedad del conjunto de valores y principios universitarios.

Por su parte, Gibbons, (1997) enfatiza que el proceso de la responsabilidad social se debe a la incorporación de varios problemas a investigar y una conciencia

social. Siguiendo este lineamiento, Kliksberg, (2009) promueve el liderazgo ético de la institución, así como la participación en los debates sociales, también Chomsky, (2002) asume un rol reflexivo respecto a la RSI y por ende propone que la formación debe brindar un liderazgo crítico-propositivo sobre la sociedad.

La Responsabilidad Social Institucional exige articular las diversas partes de la institución en un proyecto de promoción social de principios éticos y de desarrollo social equitativo y sostenible, para la producción y transmisión de saberes responsables y la formación de profesionales ciudadanos igualmente responsables (Vallaeys F. , 2008)

La investigación sobre RSI abre un abanico amplio entre la articulación de la universidad y la sociedad debido a la necesidad de comunicación, diálogo e intercambio; por esta razón deben promover iniciativas de formación y de compromiso recíproco. Las aportaciones de los estudiantes constituyen un estímulo y una base importante a la hora de proyectar los programas de formación profesional y ética en función de un futuro profesional competente, responsable y solidario (Domínguez & López , 2009)

#### Sostenibilidad en instituciones educativas

Siguiendo a la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO, (2012) el desarrollo sostenible en organizaciones educativas, requiere un pensamiento sistémico, es decir, incluyendo la ciencia, la tecnología y la innovación, dentro de las acciones locales que repercuten en consecuencias globales, también hace referencia a la participación de las comunidades, de particulares en reconocer los efectos ambientales, sociales, económicos de una decisión a nivel institucional. La entidad sostiene que los objetivos de las instituciones deben educar para generar la transformación social con el objetivo de crear sociedades más sostenibles.

De esta forma, la sociedad en general espera de las instituciones educativas un protagonismo en donde planteen la vinculación del conocimiento a los aspectos de la vida cotidiana que promuevan en los educandos una conciencia determinada por el interés, preocupación y vigor; con el fin de inculcar en el ser humano la idea de que sus



pensamientos y acciones repercuten en el futuro de las generaciones próximas (Cantú-Martínez, 2014)

En esta línea de pensamiento, Muñoz-Cadena, Estrada-Izquierdo, & Morales-Pérez, (2016) mencionan que el objetivo de la Educación en sostenibilidad se basa en desarrollar ciudadanos con criterios de sustentabilidad, esperando que el entorno donde residen muestre mejores niveles de cuidado ambiental, logrando el crecimiento humano, económico y social.

#### Competitividad en educación superior

Como lo mencionan Duro & Gilart, (2016) no es posible alcanzar resultados de excelencia en las Instituciones sin una gestión también excelente de todos sus procesos y recursos, y sin un carácter más proactivo capaz de prever las futuras necesidades de la sociedad. Para proporcionar una educación de calidad existe la necesidad de centrarse en la cadena de valor de servicio de la educación superior, para que los «cuellos de botella» sean identificados y eliminados, una vez aplicada la innovación sistemática, orientada además hacia el servicio como condición indispensable para asegurar la competitividad de la institución.

Las instituciones de educación superior son conscientes de la necesidad de avance hacia modelos de gestión más dinámicos y flexibles, como fomento de competitividad; y existen experiencias a nivel internacional de la aplicación de algunas de estas técnicas por separado, aunque aún no se concibe la sinergia total de estos paradigmas, pero muestran resultados satisfactorios (Duro & Gilart, 2016)

West, (1993) manifiesta que la competitividad en la educación depende de la relación con el crecimiento económico, la eficiencia de la educación en sí misma, que se mide de acuerdo al desempeño de las instituciones educativas. Lo anterior mencionado es pauta al interés entre el tema de la calidad educativa y la relación en cuanto al nivel de competitividad que estas desarrollan dentro de las instituciones de educación.

## **MARCO CONTEXTUAL.**

La investigación se encuentra ubicada en la Institución Educativa denominada Servicio Nacional de Aprendizaje en su Regional Norte de Santander SENA (s.f.), la cual contempla como misión ser la encargada de cumplir la función que le corresponde al Estado de invertir en el desarrollo social y técnico de los trabajadores colombianos, ofreciendo y ejecutando la formación profesional integral, para la incorporación y el desarrollo de las personas en actividades productivas que contribuyan al desarrollo social, económico y tecnológico del país.

En su visión plantea, en el año 2022 el SENA, (s.f.) se consolidará como una entidad referente de formación integral para el trabajo, por su aporte a la empleabilidad, el emprendimiento y la equidad, que atiende con pertinencia y calidad las necesidades productivas y sociales del país.

El Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA, en su página web contempla que es un establecimiento público del orden nacional, con personería jurídica, patrimonio propio e independiente, y autonomía administrativa; Adscrito al Ministerio del Trabajo de Colombia. Ofrece formación gratuita a millones de colombianos que se benefician con programas técnicos, tecnológicos y complementarios que, enfocados en el desarrollo económico, tecnológico y social del país, entran a engrosar las actividades productivas de las empresas y de la industria, para obtener mejor competitividad y producción con los mercados globalizados.

La Institución está facultada por el Estado para la inversión en infraestructura necesaria para mejorar el desarrollo social y técnico de los trabajadores en las diferentes regiones, a través de formación profesional integral que logra incorporarse con las metas del Gobierno Nacional, mediante el cubrimiento de las necesidades específicas de recurso humano en las empresas, a través de la vinculación al mercado laboral -bien sea como empleado o subempleado-, con grandes oportunidades para el desarrollo empresarial, comunitario y tecnológico.

La entidad más querida por los colombianos funciona en permanente alianza entre Gobierno, empresarios y trabajadores, desde su creación, con el firme propósito de lograr la competitividad de Colombia a través del incremento de la productividad en las empresas y regiones, sin dejar de lado la inclusión social, en articulación con la política nacional: Más empleo y menos pobreza. Por tal razón, se generan continuamente programas y proyectos de responsabilidad social, empresarial, formación, innovación, internacionalización y transferencia de conocimientos y tecnologías.

Valores de Integridad:

- **Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **Diligencia:** Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- **Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
- **Solidaridad:** Brindo mi ayuda a las personas cuando lo necesitan sin esperar algo a cambio, entendiendo que hago parte de una comunidad.
- **Lealtad:** Obro de acuerdo a los principios éticos, morales, culturales, ecológicos y a las normas colombianas e institucionales.

## MARCO LEGAL

El sustento legal de la investigación está soportado en la normatividad vigente de la nación, partiendo desde la constitución política del país, hasta las leyes y decretos que cobijen el desarrollo del proyecto.

Artículo 67 de la Constitución Política de Colombia, (1991): La educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social; con ella se busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura. La educación formará al colombiano en el respeto a los derechos humanos, a la paz y a la democracia; y en la práctica del trabajo y la recreación, para el mejoramiento cultural, científico, tecnológico y para la protección del ambiente. El Estado, la sociedad y la familia son responsables de la educación, que será obligatoria entre los cinco y los quince años de edad y que comprenderá como mínimo, un año de preescolar y nueve de educación básica. La educación será gratuita en las instituciones del Estado, sin perjuicio del cobro de derechos académicos a quienes puedan sufragarlos. Corresponde al Estado regular y ejercer la suprema inspección y vigilancia de la educación con el fin de velar por su calidad, por el cumplimiento de sus fines y por la mejor formación moral, intelectual y física de los educandos; garantizar el adecuado cubrimiento del servicio y asegurar a los menores las condiciones necesarias para su acceso y permanencia en el sistema educativo. La Nación y las entidades territoriales participarán en la dirección, financiación y administración de los servicios educativos estatales, en los términos que señalen la Constitución y la ley.

El Congreso de Colombia en su Ley 70 de 2010 define normas sobre la responsabilidad social empresarial, la protección infantil y se dictan otras disposiciones. El objeto de la presente ley es la promoción de comportamientos voluntarios, socialmente responsables, por parte de las organizaciones aquí comprendidas, a partir del diseño, desarrollo y puesta en servicio de políticas, planes, programas, proyectos y operaciones, de tal manera que tiendan al logro de objetivos sociales, focalizando en aspectos como la protección de la niñez, la erradicación del trabajo infantil, la erradicación de la pobreza, el respeto de los derechos humanos y los comportamiento

responsables ambientales basados en la prevención y la reparación de los daños ambientales.

El Congreso de la República en su Ley 031 de 2007 define normas sobre la responsabilidad social y medioambiental de las empresas y se dictan otras disposiciones. El objeto de la presente ley es la promoción de comportamientos voluntarios, socialmente responsables, por parte de las organizaciones aquí comprendidas, a partir del diseño, desarrollo y puesta en servicio de políticas, planes, programas, proyectos y operaciones, de tal manera que tiendan al logro de objetivos sociales y ambientales responsables basados en la prevención y la reparación de los daños ambientales

El Gobierno de la República de Colombia en el Decreto 118 de 1957 registra aumentos de salarios, se establece el subsidio familiar y se crea el Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA.

## **CAPITULO 3. METODOLOGIA**

Para efectos de poder establecer la metodología en la investigación es necesario considerar la definición de investigación, al respecto:

Una investigación puede hacerse para satisfacer muy diferentes necesidades, inquietudes o intereses. Puede ocurrir que nuestros estudios se encaminen directamente a conocer los aspectos que nos permitirán resolver mejor una situación concreta, a la búsqueda de los elementos necesarios para poder actuar luego en un sentido específico. (Sabino, 1992, pp 45-47)

### **Enfoque de la Investigación**

Es una investigación que tiene un enfoque de carácter cuantitativo, método descriptivo empleando una técnica diagnóstica, ya que los datos recopilados guardan relación con respecto a los instrumentos, puesto que los reseñas recabadas en la investigación no solo son numéricos, ya que permiten conocer si al interior del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA Seccional Norte de Santander y las personas que conforman la Organización, qué grado o nivel de asociación y reconocimiento del Concepto de Responsabilidad Social Institucional. Lo cual tiene estrecha relación con la siguiente definición “Los datos que emanan de investigaciones cuantitativas son considerados, a menudo, como tangibles, rigurosos y fidedignos. Dichos adjetivos sugieren que estos datos poseen una precisión considerable, han sido recogidos a través de procedimientos sistemáticos” (Bryman, 1998)

### **Diseño de la Investigación**

La investigación se realizará bajo un diseño de tipo descriptivo, al considerar la definición “Las investigaciones descriptivas utilizan criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando de ese modo información sistemática y comparable con la de otras fuentes” (Sabino, 1992, pp 45-47)

Al respecto señala (Salinas, 2012, Pag 18):

En este tipo de investigación se parte del supuesto que la descripción que se va a realizar no ha sido hecha anteriormente. Sin embargo, se acepta como perfectamente válida y original, la descripción de alguna variación o modificación de algo ya descrito, por ejemplo, en un aparato o técnica o proceso, se pueden modificar sus componentes y así obtener resultados diferentes y mejores a los anteriormente descritos.

De acuerdo con lo anterior, el diseño de la presente investigación es de tipo descriptivo ya que recopilara información, datos reales respecto a la asociación y reconocimiento del Concepto de Responsabilidad Social Institucional por parte de los funcionarios y demás personas involucradas que tienen algún tipo de vínculo con el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA Seccional Norte de Santander, teniendo en cuenta que este tipo de investigación se emplea para describir las características y aspectos relevantes de la muestra.

### **Población y Muestra.**

Para efectos de poder establecer la población objeto de estudio, se ha considerado la siguiente definición “La población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados” (Arias, Villasís, & Miranda, 2016, Pag 202).

Por lo tanto, se ha considerado como Población finita de esta investigación a las 665 personas que conforman el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) seccional Norte de Santander, distribuidos entre directivos, docentes, personal administrativo.

### **Muestra.**

Se ha considerado que “La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido

en sus características al que llamamos población” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, Pag 175)

Por consiguiente, se ha considerado un muestro probabilístico el cual “Se basa en el principio de equiprobabilidad, esto quiere decir que todos los individuos de la muestra seleccionada, tendrán las mismas probabilidades de ser elegidos. Lo anterior nos asegura que la muestra extraída contará con representatividad”. (Psyma, 2015)

Por consiguiente, en lo que respecta a esta investigación se aplicara un muestreo probabilístico con la siguiente formula.

**Figura 1.** *Formula Muestreo Probabilístico.*

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

*Figura 1.* <https://www.psyma.com/company/news/message/como-determinar-el-tamano-de-una-muestra>, (Psyma, 2015)

En donde

N = Total de la población, en la investigación ese dato equivale a 665 personas

Z $\alpha$  = nivel de confianza, en nuestra investigación ese dato equivale a 1.96 al cuadrado, teniendo en cuenta la seguridad que se desea es del 95%

p = probabilidad de éxito, o proporción esperada, (en este caso 5% = 0.05)

q = probabilidad de fracaso, (en este caso 1-0.05 = 0.95)

d = precisión (error máximo admisible en términos de proporción), en la investigación se usará un 5%.



$$n = \frac{665 \times (1.96)^2 \times (0.05 \times 0.95)}{(0.05)^2 \times (665 - 1) + (1.96)^2 \times (p \times q)}$$

$$n = 244 \text{ personas}$$

Es decir que la muestra de la investigación es de 244 personas la cual se encuentra compuesta por directivos, docentes, personal administrativo, general y aprendices del Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) seccional Norte de Santander.

### **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.**

Para efectos de recabar la información y datos, se realizarán cuestionarios, test, entrevistas y encuestas a las personas que forman parte de la muestra. Con el fin de determinar el grado de conocimientos, planes, programas y acciones en materia de Responsabilidad Social Institucional y su aceptación por parte de los funcionarios del Servicio Nacional de Aprendizaje Regional Norte de Santander.

### **Técnicas de Procesamiento y análisis de datos.**

Para efectos de procesar la información se utilizará Estadística descriptiva, además, se emplearán hojas de cálculos de Excel que facilitarán el análisis y procesamiento de los datos recabados, teniendo en cuenta que es posible agrupar y plasmar la información y datos recabados en gráficos, tablas entre otros que permiten una mayor comprensión y análisis de la información recolectada.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, Villasís, & Miranda. (2016, Pag 202). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Alergia México*, 201-206.
- Bryman, A. (1998). *Quantity and Quality in social research*. London: Unwin hyman.
- Carmen de la Calle Maldonado, Aproximación al concepto de Responsabilidad Social del Universitario Revista Comunicación y Hombre, Número 7
- Cantú-Martínez, P. (2014). Educación ambiental y la escuela como espacio educativo para la promoción de la sustentabilidad. *Revista electrónica Educare*, 39-52
- Chomsky, N. (2002). *Los límites de la globalización*. Barcelona: Ariel.
- Congreso de Colombia. (2010). *Ley 70*.
- Congreso de la República. (2007). *Ley 031*.
- Constitución Política de Colombia. (1991). *Constitución Política de Colombia*.
- Domínguez, M., & López, E. (2009). Estudiantes universitarios opinan sobre la responsabilidad social universitaria. *Humanismo y trabajo social*, 223-246.
- Duro, V., & Gilart, V. (2016). La competitividad en las instituciones de educación superior. Aplicación de filosofías de gestión empresarial: LEAN, SIX SIGMA y BUSINESS PROCESS MANAGEMENT (BPM). *Economía y desarrollo*, 166-181.
- Forero-Jiménez, M. (2018). Modelo de responsabilidad social universitaria: una propuesta para las instituciones colombianas. *Revista Investigación, Desarrollo e Innovación*, 249-260.
- Gaete, R. (2011). La responsabilidad social universitaria como desafío para la gestión estratégica de la Educación Superior: el caso de España. *Revista Educación*, 109-133.
- Gaete, R. (2016). *Responsabilidad social universitaria: Una nueva mirada a la relación de la Universidad con la sociedad desde la perspectiva de las partes interesadas. Un estudio de caso*. Obtenido de Universidad de Valladolid.

- Gibbons, M. L. (1997). *La nueva producción del conocimiento. La dinámica de la ciencia y la investigación en las sociedades contemporáneas*. Barcelona: Pomares - Corredor.
- Gobierno de la República de Colombia. (1957). *Gobierno de la República de Colombia*.
- Gómez, J., Ledesma, A., Cavallo, M., & Díaz, L. (2017). *Contenidos transversales en las carreras de grado en ciencias económicas: la responsabilidad social organizacional*.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2014, Pag 175). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION* (6 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Jugon (2010), Aproximación al concepto de Responsabilidad Social del Universitario  
Revista Comunicación y Hombre, Número 7
- Kliksberg, B. (2009). Los desafíos éticos en un mundo paradójico: el rol de la universidad. *Reforma y democracia*, 43.
- López, M., Martínez, M., & Lloret, M. (2018). Responsabilidad Social Universitaria y desarrollo: Una aproximación regional para Colombia. *Universidad de la Laguna*.
- Mancera, A., & Ortiz, E. (2018). Propuesta para la implementación de responsabilidad social universitaria e innovación social en la facultad de ciencias económicas y administrativas U.P.T.C. Tunja. *Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia*.
- Martínez, M. (2016). *Aprendizaje servicio y prosocialidad. Prácticas pedagógicas, saberes y formación. Una aproximación a los impactos del proyecto de responsabilidad social universitaria. Cottolengo Don Orión. Tesis de maestría (UCC)*.
- Muñoz-Cadena, C., Estrada-Izquierdo, I., & Morales-Pérez, R. (2016). Logros de la educación ambiental y la sustentabilidad urbana en México. *Revista electrónica de Investigación Educativa*, 37-50.
- Narváez, J. (2016). *Análisis de las funciones de la Universidad y su incidencia en la responsabilidad social universitaria, un estudio de caso Universidad Nacional*

- Santiago Antúnez de Mayolo – 2016*. Obtenido de Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.
- Niño-Benavides, T., & Cortés, M. (2018). Comunicación estratégica y responsabilidad social empresarial, escenarios y potencialidades en creación de capital social: una revisión de la literatura. *Revista Prisma Social*, 127-158.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO. (2012). *Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO*. París.
- Psyma. (2015). <https://www.psyma.com>.
- Sabino, C. (1992, pp 45-47). *EL PROCESO DE INVESTIGACION*. CARACAS: PANAPO.
- Salinas, P. (2012, Pag 18). *Metodología de la Investigación Científica*. Mérida, Venezuela.
- SENA. (s.f.). *Servicio Nacional de Aprendizaje SENA - Dirección General*.
- Torres, M., & Álvarez, A. (2016). *Metodología de medición de responsabilidad social y su incidencia en el proceso organizacional para mipymes en la ciudad de Cali*.
- Vallaes, F. (2008). ¿Qué es la Responsabilidad Social Universitaria? *Pontificia Universidad Católica del Perú*, 18.
- Vallaes, F., de la Cruz, C., & Sasia, P. M. (2009). *Responsabilidad social universitaria: Manual de primeros pasos*. Mc Graw Hill- Banco Interamericano de Desarrollo.
- West, E. (1993). *Education and Competitiveness*. Canadá: Queens University.
- Wigmore, A. (2015). *La gestión de la responsabilidad social universitaria (RSU)*.