

## CONCLUSIONES

Luego de realizar el análisis y discusión de los resultados de la investigación, cuyo objetivo es Analizar la Responsabilidad Social como elemento para la innovación en las instituciones del sector público del departamento de la Guajira, se formulan las conclusiones de rigor en función de los objetivos específicos, con lo cual se da respuestas a las interrogantes formuladas.

Con relación al primer objetivo específico, relacionado con Determinar las dimensiones de la responsabilidad social en las instituciones del sector público del departamento de la Guajira, se concluye que las dimensiones de la responsabilidad en estas empresas, las aplican adecuadamente, En ese orden se hace necesario por tanto, desarrollar acciones significativas, que creen estructuras transformadas más allá del ámbito estrictamente empresarial, por lo cual la principal condición que debe asumir es la capacidad de agregación de todas sus actividades, de sus programas y proyectos desde un enfoque integral para multiplicar funciones aisladas, con el propósito de crear un crecimiento y desarrollo.

En continuidad con el segundo objetivo específico; Establecer la Gestión de la Responsabilidad Social en las instituciones del sector público del departamento de la Guajira, se concluye que las empresas cumplen con sus acciones responsables hacia todos los grupos de interés, por lo anterior se infiere que la responsabilidad social empresarial externa, deben formularse criterios y ejecutar acciones para contribuir al desarrollo sostenible y fomentar el compromiso de la empresa hacia las comunidades donde están asentadas.

De tal forma que las instituciones del sector público, tienen la responsabilidad de conocer el entorno en el que operan, tener un claro conocimiento de todo lo que rodea su empresa, no solo en términos geográficos, sino en términos del conjunto de reglas, leyes que rigen su

operación, y todas las actividades relacionadas directa e indirectamente con la empresa.

Siguiendo con el tercer objetivo específico; Identificar estrategias de innovación aplican en las instituciones del sector público del departamento de la Guajira, lo cual se considera que estas organizaciones no utilizan de manera adecuadas estas habilidades y competencias que son necesarias, teniendo en cuenta lo sucesos que se esgrimen constantemente el mundo empresarial.

En relación con el cuarto objetivo específico; Describir los tipos de innovación en las instituciones del sector público del departamento de la Guajira. Con respecto a los resultados de este ítem, se señala que estas organizaciones cumplen estas funciones de manera moderada, concluyendo que la institución en sus actividades no efectúa estas competencias efectivamente, generando poca eficacia en los resultados organizacionales.

Finalmente con el quinto objetivo específico; Identificar las herramientas de innovación en pymes las instituciones del sector público del departamento de la Guajira; en este tema se evidencio que estas organización realizan adecuadamente los instrumentos en mención, pero de igual manera se necesita fortalecer para mejorar las condiciones internas y externas de la organización.

Estos resultados permiten concluir, que la responsabilidad social como elemento innovador en las instituciones del sector público, deben, ir de la mano articuladamente, creando sinergias que estimulen acciones socialmente responsable con valor agregado a todos los grupos de interés están alineados con los sistemas de la organización para llevar a cabo sus actividades, procesos y conseguir sus metas y objetivos. Cuando esta vía es socialmente responsable y todos los miembros de la organización utilizan este método para la consecución de sus objetivos, entonces están actuando bajo el lineamiento responsable de la empresa en pro del desarrollo.

## RECOMENDACIONES

Con respecto, a los grandes avances de la tecnología de la comunicación, efecto dado por el fenómeno de la globalización, los cuales a pesar de ser fundamentales en las organizaciones, hoy en día se hace necesario que las empresas contribuyan de manera más proactiva con el desarrollo de los grupos de interés; Para tales efectos, con respecto a las informaciones aportadas por los sujetos informantes en mi investigación la cual tuvo como objetivo Analizar la Responsabilidad Social como elemento para la innovación en las instituciones del sector público del departamento de la Guajira, En los acápites siguientes se concebirán ciertas recomendaciones con la intención de que estas instituciones sean proactivas con el medio ambiente.

A partir del primer objetivo; Determinar las dimensiones de la responsabilidad social en las instituciones del sector público del departamento de la Guajira, se invita al personal directivo de estas organizaciones, que a pesar que cumplen con los compromisos de responsabilidad social, lo realicen proactivamente con fin de optimización sus actividades responsables hacia los grupos de interés.

En continuidad con el segundo objetivo; Establecer la Gestión de la Responsabilidad Social en las instituciones del sector público del departamento de la Guajira; dado lo evidenciado por las informaciones se recomienda las estas empresas fortalecer las acciones de responsabilidad social con su grupos de interés, con la finalidad de cumplir efectivamente en pro del bienestar de la comunidades locales.

Seguidamente con el tercer objetivo; Identificar estrategias de innovación aplican en las instituciones del sector público del departamento de la Guajira, se recomienda a los directivos de estas instituciones del sector público, a que implementen éstas, de acuerdo a la finalidad de la empresa, de igual

manera la innovación es un factor que genera competitividad y actualmente eficiencia administrativa.

En relación al cuarto objetivo; Describir los tipos de innovación en las instituciones del sector público del departamento de la Guajira, es de anotar, que cada día más la tecnología va siendo el factor clave de la competencia empresarial, y por lo tanto la importancia de una adecuada gestión de la innovación tecnológica. La capacidad de innovar constituye un recurso más de la empresa, al igual que sus capacidades financieras, comerciales y productivas, y debe ser gestionado de una manera rigurosa y eficiente.

En ultima instancia con el quinto objetivo específico; Identificar las herramientas de innovación en pymes las instituciones del sector público del departamento de la Guajira; se recomienda con la aplicación de esas herramientas, las cuales animan a las instituciones para la acción. Así se iniciará un proceso en el que los primeros beneficios tangibles aumentarán la confianza de conseguir un cambio a largo plazo. Por su parte las herramientas de innovación permiten realizar una evaluación rápida y de gran alcance y su utilización estimula la planificación estratégica.

En virtud de lo plateado, en una época que los cambios empresariales producto del proceso de la globalización, la instituciones hoy en día están llamadas a cambiar en sus actividades, teniendo en cuenta que la responsabilidad social trata de la integración en las prácticas corporativas de políticas de responsabilidad social y medioambiental en sus operaciones comerciales y en su relación con los diferentes stakeholders.

En este mismo sentido la responsabilidad social como elemento de la innovación en las instituciones del público, es la de contribuir a gestionar la innovación implica crear tecnología o adaptar la existente a las necesidades del modelo de sociedad, de organización, de sector productivo, de insumo, proceso, producto, servicio.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agudelo S. (2009). **Responsabilidad Social Empresarial, una mirada desde Colombia.** Revista de Negocios Internacionales ISSN: 2027-2340. Universidad EAFIT Medellín, Colombia.
- Arias, F. (2006) **El Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica.** Caracas Venezuela. Editorial Episteme.
- Bakouros y Demetriadou (2012) **Herramientas de gestión de la innovación.** University of Thessaly.
- Banco Mundial (2007). **La responsabilidad social empresarial.**
- Bavaresco, A. (2006). **Proceso Metodológico en la Investigación. Como Hacer un diseño de Investigación.** Maracaibo Venezuela. Ediluz.
- Brammer, S.J. y Pavelin, S. (2006): **Corporate Reputation and Social.** Chile.
- Caravedo, B. (2009). **Responsabilidad social: una nueva forma de gerencia. Informativo Mensual** Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía - Año IX No.12.
- Cárdenas C. (2010). **Responsabilidad social empresarial - “Un aporte al proceso de desarrollo.** Pág. 6-11. Recuperado de: [http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/revista\\_tecnologia/volumen8\\_numero1/responsabilidad\\_social\\_empresarial8-1.pdf](http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/revista_tecnologia/volumen8_numero1/responsabilidad_social_empresarial8-1.pdf)
- Chávez, N. (2007). **Introducción a la Investigación Educativa. Maracaibo Venezuela.** Editorial Gráfica González.
- Chirinos, Fernández y Sánchez (2013). **Responsabilidad Empresarial o Empresas Socialmente Responsables.** Revista Razón y Palabra. Comunicación y Derechos humanos número 81 noviembre 2012 - enero 2013.
- Choles F.(2009). **Responsabilidad social en las empresas mineras de frontera bajo un enfoque de desarrollo sostenible.** Tesis Doctoral Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín.
- Comisión de la Comunidad Europea (2001). **Libro verde Bruselas para Fomentar un Marco Europeo para la Responsabilidad Social de**

**las Empresas. Bruselas**, citado en Encabo, La RSE y las políticas públicas, Valencia. Comisión de las Comunidades Europeas. (2011). **Estrategia renovada de la UE para 2011-2014 sobre la responsabilidad social de las empresas**. Bruselas. Actualizado.

Cortina.(2006).**Ética de la empresa**: Clave para una nueva cultura empresarial. Editorial Trotta. España. Centro Colombiano de responsabilidad social empresarial – CCRE (2016), **Artículo**. [www.ccre.org.co](http://www.ccre.org.co)

De la Cuesta y Valor (2009). **La responsabilidad social corporativa o responsabilidad social de la empresa**. Boletín económico de ICE n° 2755. de Psicología. Universidad Central de Venezuela.

De Lafont y Niño (2012). **La responsabilidad social empresarial en las empresas del sector carbonífero colombiano: Lecciones y experiencias de las transnacionales mineras en el marco de los estándares internacionales determinados por la Organización Internacional del Trabajo**. Revista Diálogos de Saberes- Bogotá D.C. Colombia • No. 36 • Enero - Junio de 2012 pp. 81-98 ISSN: 0124-0021

Duque, Cardona y Rendón (2013). **Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones**. Cuadernos de Administración / Universidad del Valle / Vol. 29 N° 50 / julio – diciembre.

Fuenmayor (2010).**Innovación y competitividad en las asociaciones cooperativas del Municipio Maracaibo**. Tesis doctoral Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín.

Gil A. y Luis A. (2011). **La innovación centrada en el cliente utilizando el Modelo de inferencias en una estrategia CRM**. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa Vol. 17, N° 2, Mayo - Agosto 2011, pp. 015 - 032, ISSN: 1135-2523.Universidad de Barcelona – España.

Gómez (2010). **La innovación como estrategia y solución empresarial para impulsar la competitividad y un crecimiento sostenido a largo plazo**.

González, García, Caro y Romero. (2014). **Estrategia y cultura de innovación, gestión de los recursos y generación de ideas: prácticas para gestionar la innovación en empresas**.

- Hamel, Gary y Getz, Gary (2004). **Cómo innovar en una era de austeridad. Chile:** Harvard Business Review, Vol. 82, Nº 8.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2010). **Metodología de la Investigación.** (Quinta edición). México: McGraw Hill.
- Herrera y Gutiérrez (2011). **Conocimiento, innovación y desarrollo.** 1ª Edición San José, Costa Rica: Impresión Gráfica del Este.
- Hurtado, J. (2007). **La investigación holística.** Ediciones SYPAL. Caracas Venezuela. Tamayo y Tamayo, M. (2008). **El Proceso de Investigación Científica.** Tercera Edición. Limusa, Noriega Editores. Colombia.
- Izquierdo, R., & Vicedo, J. (2009). **La Responsabilidad Social Empresarial en un contexto de crisis. Repercusión en las Sociedades Cooperativas. (Spanish).** CIRIEC - España, Revista De Economía Pública, Social Y Cooperativa, (65), 7-31.
- López, N., Montes, J., Prieto, J., y Vázquez, C. (2004). **Innovación y Competitividad: Implicaciones para la Gestión de la Innovación.** Revista Madrid.
- Manual de Oslo.(2005) **Guía para la recogida e interpretación de datos sobre innovación.** 3a Edición. Edición conjunta de OCDE y Eurostat.
- Méndez, C. (2009). **Guía Para Elaborar Diseños De Investigación En ciencias.** Editorial Mc Graw Hill.
- Morín, E. (2002). **Ossette saberes nessecários á educação do futuro.** Quinta edición Sao Paulo: Cortez Brasilia, Unesco.
- Muñoz y Vásquez (2013). La Investigación estratégica” propuesta formal para la generación de conocimiento e innovación en el campo de la educación.
- OECD y Eurostat. (2005). **Oslo Manual: Guidelines for Collecting and Interpreting Innovation Data,** 3rd Edition. ISBN 92-64-4 01308-3.
- Sabino, C. (2002) **El Proceso de Investigación: Una Introducción Teórico-Práctica.** Caracas Venezuela. Editorial Panapo.
- Shapiro, S. (2016). **Innovar para ser Competitivo.** En <http://winred.com/EP/entrevistas/n/a2880.html>

- Tamayo y Tamayo, M. (2008). **El Proceso de Investigación Científica**. Tercera Edición. Limusa, Noriega Editores. Colombia.
- Valderrama H., (2011) **Manual de Responsabilidad Social Empresarial**. Taller: Una estrategia sostenible y competitiva para una empresa. Integración Centroamericana por la Responsabilidad Social Empresarial (INTEGRARSE) y Deutsche Gesellschaft für International e Zusammenarbeit (GIZ).
- Villanova, M., Lozano, J. y Dinares, M. (2006). **Accountability. Comunicación y Reporting en el ámbito de la RSE. Foro para la Evaluación de la Gestión Ética – FORETICA**, Madrid.

## **ANEXOS**

REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD PRIVADA DR. RAFAEL BELLOSO CHACÍN  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION Y POSTGRADO  
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO  
PROGRAMA: MAESTRIA EN GERENCIA EMPRESARIAL



**ANEXO A.**

**FORMATO DE VALIDACIÓN**

**RESPONSABILIDAD SOCIAL COMO ELEMENTO INNOVADOR EN  
INSTITUCIONES DEL SECTOR PÚBLICO DEL DEPARTAMENTO DE LA  
GUAJIRA**

**Trabajo como requisito para optar el grado de Magister en Gerencia  
Empresarial**

**Autor: Carola Solano**

**C.I. : 69874564**

**Tutora:**

**Maracaibo, Enero del 2016**

Maracaibo,

Profesor (a): \_\_\_\_\_

Por medio de la presente solicito su valiosa colaboración en la revisión del documento que se anexa, contenido del instrumento de validez de contenido, para que a su juicio emita concepto y recomendaciones que permitan su profundización y perfeccionamiento. Ello implica validar la pertinencia y correspondencia de los ítems, así como la redacción de las preguntas formuladas, para la consecución de los objetivos propuestos. Los instrumentos que se anexan tiene como propósito recolectar la información para llevar a cabo una investigación, cuyo objetivo es la **Responsabilidad Social como elemento Innovador en Instituciones del sector Público del Departamento de La Guajira**. Para facilitar la validación del instrumento se diseñó un cuestionario (matriz) que permitirá recolectar la información conforme a los criterios establecidos en la investigación. Se agradece de antemano la atención e importancia que pueda prestarle a la presente.

Cordialmente;

**CAROLA SOLANO**

**PRESENTACION DEL VALIDADOR****TÍTULO DE LA INVESTIGACION: RESPONSABILIDAD SOCIAL COMO**

Nombre y Apellido	
Cedula de Identidad	
Profesión	
Pregrado	Postgrado: Especialidad/Maestría/Doctorado
Empresa en donde labora	
Ocupación	
Contacto	
Celular	Correo Electrónico

## ELEMENTO INNOVADOR EN INSTITUCIONES DEL SECTOR PÚBLICO DEL DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA.

### **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION**

#### **Objetivo General**

Analizar la Responsabilidad Social como elemento para la innovación en las instituciones del sector público del Departamento de la Guajira.

#### **Objetivos específicos**

Determinar las dimensiones de la responsabilidad social en las instituciones del sector público del Departamento de la Guajira.

Establecer la Gestión de la Responsabilidad Social en las instituciones del sector público del Departamento de la Guajira.

Identificar estrategias de innovación aplican en las instituciones del sector público del Departamento de la Guajira.

Describir los tipos de innovación en las instituciones del sector público del departamento de la Guajira.

Identificar las herramientas de innovación en las instituciones del sector público del departamento de la Guajira.

Proponer lineamientos para optimizar la Responsabilidad Social como elemento de innovación en las instituciones del sector público del departamento de la Guajira.

### **SISTEMA DE VARIABLES**

#### **Sistemas de variables**

#### **Variable 1. Responsabilidad social**

#### **Definición conceptual**

De la Cuesta y Valor (2010). La responsabilidad social empresarial es una forma de gestión que se define por la relación ética de la empresa con todos los públicos con los cuales ella se relaciona, y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad; preservando recursos ambientales y culturales para las

generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales.

### **Definición operacional**

La responsabilidad social empresarial consiste en aquel compromiso reflexivo y oportuno de cumplir acciones responsables dentro y hacia fuera de la empresa, teniendo en cuenta las expectativas sociales, económicas y ambientales de todos los grupos de interés, mostrando respeto por las personas, la comunidad y el entorno en que están circunscritas las instituciones.

### **Variable 2. Innovación**

#### **Definición conceptual**

Según, la OCDE (2009), quien define el concepto de innovación como la introducción de un producto (bien o servicio) o de un proceso, nuevo o significativamente mejorado, o la introducción de un método de comercialización o de organización nuevo, aplicado a las prácticas de negocio, a la organización del trabajo o a las relaciones externas

#### **.Definición operacional**

La innovación es la introducción de un nuevo producto o de uno significativamente mejorado, el cual puede ser un proceso reciente, un método novedoso de mercadeo, o un nuevo sistema organizativo, que se introduce en las prácticas internas de una empresa, la organización del lugar de trabajo o se aplica en las relaciones exteriores.

### Cuadro 1. Operacionalización de las variables

**Objetivo general:** Analizar la Responsabilidad Social como elemento para la innovación en las instituciones del sector público del departamento de la Guajira.

Objetivos específicos	Variables	Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores
Determinar las dimensiones de la responsabilidad social en las instituciones del sector público del departamento de la Guajira	Responsabilidad social	Dimensiones de la Responsabilidad social	Interna	Gestión de recursos humanos Salud y seguridad en el trabajo Adaptación al cambio
Externa			Comunidades locales Voluntariado corporativo	
Establecer la Gestión de la Responsabilidad Social en las instituciones del sector público del departamento de la Guajira.		Gestión de la responsabilidad social	Integrada Informes y auditorías Calidad en el trabajo	
Identificar estrategias de innovación aplican en las instituciones del sector público del departamento de la Guajira	Innovación	Estrategia de innovación		De bienes o servicios De procesos De comercialización Organizacionales
Describir los tipos de innovación en las instituciones del sector público del departamento de la Guajira.		Tipos de innovación		Innovación incremental: Innovación radical: Innovación de procesos: Innovación de producto: Innovación tecnológica
Identificar las herramientas de innovación en pymes las instituciones del sector público del departamento de la Guajira.		Herramientas de innovación		Benchmarking. Gestión del cambio Análisis FODA
Proponer lineamientos para optimizar la Responsabilidad Social como elemento de innovación en las instituciones del sector público del departamento de la Guajira.			Resultados de la investigación	

Fuente: Solano (2017)

### **Tipo de investigación**

Para Méndez (2007, p. 228), al desarrollar el tipo de investigación se debe considerar “el nivel de conocimiento científico (observación, descripción, explicación) al que espera llegar el investigador, se debe formular el tipo de estudio”.

Entre tanto, Tamayo (2007), refiere cuando se va a resolver un problema en forma científica, es conveniente conocer los tipos de investigaciones existentes para evitar equivocaciones en la elección del método adecuado para un procedimiento específico.

El estudio se realizará en la modalidad de investigación de campo, según Sabino (2006), en diseños de campo los datos de interés se recogen en forma directa de la realidad, mediante el trabajo concreto del investigador y su equipo, estos datos obtenidos directamente de la experiencia empírica, son llamados primarios, denominación que alude al hecho de que son datos de primera mano, originales, producto de la investigación en curso sin la intermediación de ninguna naturaleza, que es la forma como se piensa levantar la información.

De igual manera el diseño de la investigación es no experimental, ya que las condiciones se harán, si intervenir las variables Responsabilidad social e innovación. Al respecto Hernández et al (2010), afirma que la investigación no experimental “es la que se realiza sin manipular deliberadamente variable es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para después analizarlos”.

Según Arias (2006), la población es el conjunto conformado por todos los elementos, seres u objetos que contienen las características y mediciones u observaciones que se requieren en una investigación dada, apoyado en el planteamiento hecho por el autor, el universo de la presente investigación estará compuesto por las instituciones del sector público del departamento de la Guajira.

Según Hernández et al. (2010 pág. 204). la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”. Para Arias (2006, pág. 110), el termino población se refiere a cualquier conjunto de elementos de los que se quiere conocer o investigar alguna o algunas de sus características. En este sentido, la población estudiada comprende los elementos y características en materia Responsabilidad social e innovación en las instituciones del sector público del departamento de la Guajira.

Con el fin de cumplir con los objetivos de la presente investigación, la población tuvo como criterio de selección, que desde este aspecto estará conformada por seis secretarios de gobierno y seis profesionales de apoyo administrativo de las Alcaldías del sur del Departamento de la Guajira para un total de (12) sujetos informantes claves objeto de esta investigación, con las siguientes características que se describen a continuación y se relacionan en letras del alfabeto las instituciones de públicas por razones éticas y privacidad que forman el objeto de estudio:

**Cuadro 2. Marco poblacional**

<b>INSTITUCIÓN</b>	<b>Profesional de apoyo administrativo</b>	<b>Secretarios de Gobierno</b>
Alcaldía de Barrancas	1	1
Alcaldía de Fonseca	1	1
Alcaldía de Distracción	1	1
Alcaldía El Molino	1	1
Alcaldía de San Juan	1	1
Alcaldía de Villanueva	1	1
	<b>6</b>	<b>6</b>
<b>Total</b>		<b>12</b>

Fuente: Solano (2017)

### **Técnica e instrumento de recolección de datos**

La información se obtendrá de fuentes primarias, ya que será recogida directamente del campo. Para ello se aplicara como técnica una encuesta dirigida a los miembros de instituciones del sector público con el fin de medir la Responsabilidad Social como elemento para la innovación en las instituciones del sector público del departamento de la Guajira. La encuesta

según Arias (2006), es el conjunto de técnicas destinadas a recoger, procesar y analizar la información que se da en unidades o personas de un colectivo determinado.

El instrumento que se utilizara será un cuestionario de tipo Likert que según Hernández et al (2010), el cual consiste es un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a los que se les administra, es decir, se presenta cada afirmación y se pide al sujeto que exprese su reacción eligiendo uno de los cinco puntos de la escala; a cada punto se le asigna un valor numérico, así, el sujeto obtiene una puntuación respecto a la afirmación y al final se obtiene su puntuación total sumando las puntuaciones obtenidas en relación a todas las afirmaciones.

Escala socio métrica; escala likert (1930), conjunto de ítems presentados en forma de afirmación, solicitando del encuestado su reacción, eligiendo una de la opciones de la escala, la cual a sido previamente codificada con un valor numérico. En atención a lo anterior, se diseñara un cuestionario integrado por 60 ítems formulados con dirección positiva y negativa, por otra parte con cinco alternativas de respuestas.

**Cuadro Nro. 3 Escala de Likert**

<b>Características</b>	<b>Escala</b>
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

Fuente: Solano (2017)

### **Validez y confiabilidad**

De acuerdo con Hernández, et al (2010), "la validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir".

Según los autores antes señalados el término validez se refiere “al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”; por otra parte Tamayo y Tamayo (2007) consideran que validar es determinar cualitativamente y/o cuantitativamente un dato. Para cumplir con este requisito el instrumento elaborado que consta de 63 ítems, para esta investigación se someterá a la validez de contenido, el cual consiste en evaluar el contenido a través del juicio cinco expertos.

Después de haber pasado por el juicio de los cinco expertos, en metodología, Responsabilidad social e innovación, con el fin de revisar la coherencia del contenido de los ítems del mismo, respecto a los cuales realizaron las respectivas observaciones que se analizaron a través de una matriz diseñada para tal fin.

Posterior a la validez de los expertos, se aplicara una prueba piloto a diez (10) sujetos informante del objeto de estudio de la investigación, e n relación a ello Sabino (2000), refiere que una prueba piloto consiste en administrar el cuestionario a un número reducido de personas, para calcular su duración, conocer sus dificultades y corregir sus defectos, antes de aplicarlos a la totalidad de la población.

#### **Técnica y procesamiento de análisis de los datos**

En el análisis de datos permite al investigador procesar la información recolectada, organizándola en atención a los criterios previamente operacionalizados en el cuadro de variables.

Para el análisis de los datos se utilizó el método de estadística descriptivo que consiste, según Hernández et al (2010) en primer término describir sus datos y posteriormente efectuar análisis estadísticos para relacionar sus variables. El análisis no es indiscriminado, cada método tiene su razón de ser y un propósito específico; no deben hacerse más análisis de los necesarios.

Según Chávez (2001), esta fase de la investigación requiere ser sistemática y ordenada; Hernández y otros (2006), destacan que el proceso exige gran cuidado en el traslado de las respuesta emitidas por cada sujeto de la población o muestra seleccionada a la tabla de tabulación donde se agruparan y organizaran los datos.



<p>ambientes de trabajo saludables y condiciones favorables para su desarrollo personal y profesional. En este sentido plantea: el aprendizaje permanente; el equilibrio entre trabajo, familia y ocio; mayor diversidad; igualdad en remuneración; prácticas responsables y éticas en la contratación; salud y seguridad en el trabajo y la adaptación al cambio.</p>	<p>3. la institución informa las decisiones que toma la administración.</p>										
<p><b>Variable: Responsabilidad Social</b></p>											
<p><b>Objetivo específico</b></p>	<p><b>Determinar las dimensiones de la responsabilidad social en las instituciones del sector público del departamento de la Guajira</b></p>										
<p><b>Dimensiones RSE Interna:</b>  <b>Indicador: salud y seguridad en el lugar de trabajo</b></p>	<p><b>Escala:</b>  <b>Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En desacuerdo, Totalmente en desacuerdo</b></p>	<p><b>Correspondencia del ítem con la Variable</b></p>	<p><b>Correspondencia del ítem con el Objetivo</b></p>	<p><b>Correspondencia del ítem con la Dimensión</b></p>	<p><b>Correspondencia del ítem con el Indicador</b></p>	<p><b>Correspondencia de la redacción del ítem</b></p>					
<p><b>Definición</b></p>	<p><b>ítem</b></p>	<p><b>N</b></p>	<p><b>NP</b></p>	<p><b>N</b></p>	<p><b>NP</b></p>	<p><b>N</b></p>	<p><b>NP</b></p>	<p><b>N</b></p>	<p><b>NP</b></p>	<p><b>N</b></p>	<p><b>NP</b></p>
<p>De la Cuesta y Valor (2009), señala que ninguna empresa o institución puede decir que realiza Responsabilidad Social si no respeta primero a sus trabajadores, si no les proporciona ambientes de trabajo saludables y condiciones favorables para su</p>	<p>4. La institución tiene los elementos necesarios cuando ocurra un incidente para asistir a los empleados en el momento en que se presente.  5. La institución brinda a los empleados los elementos necesarios para</p>										



<p>condiciones favorables para su desarrollo personal y profesional. En este sentido plantea: el aprendizaje permanente; el equilibrio entre trabajo, familia y ocio; mayor diversidad; igualdad en remuneración; prácticas responsables y éticas en la contratación; salud y seguridad en el trabajo y la adaptación al cambio.</p>	<p>9. Consulta la institución a los empleados cuando tiene que hacer algún cambio dentro de ella.</p>										
<p><b>Variable: Responsabilidad Social</b></p>											
<p><b>Objetivo específico</b></p>	<p><b>Determinar las dimensiones de la responsabilidad social en las instituciones del sector público del departamento de la Guajira</b></p>										
<p><b>Dimensiones RSE externa:</b> <b>Indicador: Comunidades locales</b></p>	<p><b>Escala:</b> <b>Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En desacuerdo, Totalmente en desacuerdo</b></p>	<p><b>Correspondencia del ítem con la Variable</b></p>	<p><b>Correspondencia del ítem con el Objetivo</b></p>	<p><b>Correspondencia del ítem con la Dimensión</b></p>	<p><b>Correspondencia del ítem con el Indicador</b></p>	<p><b>Correspondencia de la redacción del ítem</b></p>					
<p><b>Definición</b></p>	<p><b>ítem</b></p>	<p><b>N</b></p>	<p><b>NP</b></p>	<p><b>N</b></p>	<p><b>NP</b></p>	<p><b>N</b></p>	<p><b>NP</b></p>	<p><b>N</b></p>	<p><b>NP</b></p>	<p><b>N</b></p>	<p><b>NP</b></p>
<p>Baltera y Díaz (2011).La dimensión externa de la responsabilidad social empresarial se ejercería básicamente en la cadena productiva de la empresa, por lo tanto, los códigos éticos de las</p>	<p>10. En la institución se tiene en cuenta a las comunidades para brindar formación. 11. Promueve la institución buenas relaciones con sus proveedores.</p>										

<p>empresas se expresarían concretamente en el desarrollo de una relación de respeto hacia el medio ambiente, en el compromiso, las acciones de ayuda al desarrollo económico-social de la comunidad que propendan en el desarrollo de prácticas comerciales responsables con sus clientes, inversionistas, proveedores, contratistas , distribuidores y, por último, con la sociedad como el Estado.</p>	<p>12. En las relaciones con la comunidad la institución apoyo eventos deportivos.</p>										
<p><b>Variable: Responsabilidad Social</b></p>											
<p><b>Objetivo específico</b></p>	<p><b>Determinar las dimensiones de la responsabilidad social en las instituciones del sector público del departamento de la Guajira</b></p>										
<p><b>Dimensiones RSE externa:</b>  <b>Indicador:</b> Voluntariado corporativo</p>	<p><b>Escala:</b>  <b>Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En desacuerdo, Totalmente en desacuerdo</b></p>	<p><b>Correspondencia del ítem con la Variable</b></p>	<p><b>Correspondencia del ítem con el Objetivo</b></p>	<p><b>Correspondencia del ítem con la Dimensión</b></p>	<p><b>Correspondencia del ítem con el Indicador</b></p>	<p><b>Correspondencia de la redacción del ítem</b></p>					
<p><b>Definición</b></p>	<p><b>ítem</b></p>	<p><b>N</b></p>	<p><b>NP</b></p>	<p><b>N</b></p>	<p><b>NP</b></p>	<p><b>N</b></p>	<p><b>NP</b></p>	<p><b>N</b></p>	<p><b>NP</b></p>	<p><b>N</b></p>	<p><b>NP</b></p>
<p>Baltera y Díaz (2011).La dimensión externa de la responsabilidad social empresarial se ejercería básicamente en la cadena productiva de la empresa, por lo tanto, los códigos éticos de las</p>	<p>13. En la institución se desarrollan campañas de recaudación de fondos para el beneficio de la comunidad. 14. La institución estimula una comunicación fluida con los grupos de</p>										

empresas se expresarían concretamente en el desarrollo de una relación de respeto hacia el medio ambiente, en el compromiso, las acciones de ayuda al desarrollo económico-social de la comunidad que propendan en el desarrollo de prácticas comerciales responsables con sus clientes, inversionistas, proveedores, contratistas , distribuidores y, por último, con la sociedad como el Estado. ONG´s, entre otros	interés.										
	15. La institución tiene conocimiento el grado de satisfacción de sus clientes en la prestación del servicio.										
<b>Variable: Responsabilidad Social</b>											
<b>Objetivo específico</b>	<b>Establecer la Gestión de la Responsabilidad Social en las instituciones del sector público del departamento de la Guajira.</b>										
<b>Dimensiones Gestión de la Responsabilidad Social</b> <b>Indicador: Integrada</b>	<b>Escala:</b> <b>Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En desacuerdo, Totalmente en desacuerdo</b>	<b>Correspondencia del ítem con la Variable</b>	<b>Correspondencia del ítem con el Objetivo</b>	<b>Correspondencia del ítem con la Dimensión</b>	<b>Correspondencia del ítem con el Indicador</b>	<b>Correspondencia de la redacción del ítem</b>					
<b>Definición</b>	<b>ítem</b>	<b>N</b>	<b>NP</b>	<b>N</b>	<b>NP</b>	<b>N</b>	<b>NP</b>	<b>N</b>	<b>NP</b>	<b>N</b>	<b>NP</b>
Izquierdo y Vicedo (2009), sostienen que es necesario un mayor esfuerzo por parte de las empresas para difundir la información sobre sus prácticas de responsabilidad social a los grupos	16. La gestión de responsabilidad social de la institución integra a todo el personal en sus actividades.										
	17. Apoya la institución a la comunidad en sus proyectos.										

<p>de interés (consumidores, empleados), con el fin de lograr su implicación y que dicha información adquiera una mayor importancia en la toma de decisiones.”, las cuales suelen acostumbrar a elaborar las “Memorias de Sostenibilidad”, mediante las cuales las empresas comunican a las partes interesadas sobre la posición corporativa y las actividades de la empresa a nivel económico, social y medioambiental.</p>	<p>18. Estimula el dialogo social la institución en las cuestiones sociales.</p>										
<p><b>Variable: Responsabilidad Social</b></p>											
<p><b>Objetivo específico</b></p>	<p><b>Determinar las dimensiones de la responsabilidad social en las instituciones del sector público del departamento de la Guajira</b></p>										
<p><b>Dimensiones Gestión de la Responsabilidad Social</b>  <b>Indicador:</b> Informes y auditorias</p>	<p><b>Escala:</b>  <b>Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En desacuerdo, Totalmente en desacuerdo</b></p>	<p><b>Correspondencia del ítem con la Variable</b></p>	<p><b>Correspondencia del ítem con el Objetivo</b></p>	<p><b>Correspondencia del ítem con la Dimensión</b></p>	<p><b>Correspondencia del ítem con el Indicador</b></p>	<p><b>Correspondencia de la redacción del ítem</b></p>					
<p><b>Definición</b></p>	<p><b>ítem</b></p>	<p><b>N</b></p>	<p><b>NP</b></p>	<p><b>N</b></p>	<p><b>NP</b></p>	<p><b>N</b></p>	<p><b>NP</b></p>	<p><b>N</b></p>	<p><b>NP</b></p>	<p><b>N</b></p>	<p><b>NP</b></p>
<p>Izquierdo y Vicedo (2009), sostienen que es necesario un mayor esfuerzo por parte de las empresas para difundir la</p>	<p>19. La institución comunica de manera permanente todas sus actividades a los grupos de interés</p>										



empresas para difundir la información sobre sus prácticas de responsabilidad social a los grupos de interés (consumidores, empleados), con el fin de lograr su implicación y que dicha información adquiera una mayor importancia en la toma de decisiones.”, las cuales suelen acostumbrar a elaborar las “Memorias de Sostenibilidad”, mediante las cuales las empresas comunican a las partes interesadas sobre la posición corporativa y las actividades de la empresa a nivel económico, social y medioambiental.	realizan.										
	24. Cumple la institución con las expectativas laborales de los empleados										
	25. La institución fomenta el compromiso mutuo hacia la organización.										
<b>Variable: Innovación</b>											
<b>Objetivo específico</b>	<b>Identificar estrategias de innovación aplican en las instituciones del sector público del departamento de la Guajira</b>										
<b>Dimensión: Estrategia de innovación</b> <b>Indicador:</b> de bienes o servicios	<b>Escala:</b> <b>Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En desacuerdo, Totalmente en desacuerdo</b>	<b>Correspondencia del ítem con la Variable</b>	<b>Correspondencia del ítem con el Objetivo</b>	<b>Correspondencia del ítem con la Dimensión</b>	<b>Correspondencia del ítem con el Indicador</b>	<b>Correspondencia de la redacción del ítem</b>					
<b>Definición</b>	<b>ítem</b>	<b>N</b>	<b>NP</b>	<b>N</b>	<b>NP</b>	<b>N</b>	<b>NP</b>	<b>N</b>	<b>NP</b>	<b>N</b>	<b>NP</b>
Según el Manual de Oslo (2005), una de las principales referencias en la materia, las estrategias de	26. Estimula la institución la creatividad en sus empleados para la atención										





innovación se pueden clasificar en los siguientes tipos:  • De bienes o servicios o Innovación de producto: Corresponde a la introducción de un bien o de un servicio nuevo, o significativamente mejorado, en cuanto a sus características o en cuanto al uso al que se destina. Esta definición circunda la mejora significativa de las características técnicas, de los componentes, los materiales, de la informática integrada, de la facilidad de uso u otras características funcionales.	33. Los servicios que presta la institución son los adecuados dado su misión.										
	34. La institución comercializa su productos según sus objetivos.										
	35. En la prestación del servicio los empleados de la institución estas capacitados dado su función.										
<b>Variable: Innovación</b>											
<b>Objetivo específico</b>	<b>Identificar estrategias de innovación aplican en las instituciones del sector público del departamento de la Guajira</b>										
<b>Dimensión: Estrategia de innovación</b>  <b>Indicador: Organización</b>	<b>Escala:</b>  <b>Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En desacuerdo, Totalmente en desacuerdo</b>	<b>Correspondencia del ítem con la Variable</b>	<b>Correspondencia del ítem con el Objetivo</b>	<b>Correspondencia del ítem con la Dimensión</b>	<b>Correspondencia del ítem con el Indicador</b>	<b>Correspondencia de la redacción del ítem</b>					
<b>Definición</b>	<b>ítem</b>	<b>N</b>	<b>NP</b>	<b>N</b>	<b>NP</b>	<b>N</b>	<b>NP</b>	<b>N</b>	<b>NP</b>	<b>N</b>	<b>NP</b>
En este orden de ideas Gómez (2010), considerara que las competencias organizativas	36. La institución aporta valor en los servicios que ofrece										

<p>necesarias para gestionar la innovación de forma eficiente son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Generación de nuevos conceptos: el modelo sugiere que la empresa debe ser fértil generando ideas sin importar el ámbito organizativo de donde provengan. Entonces, ante este contexto es necesario cuestionar cómo es que identifica la empresa nuevos conceptos de productos/servicios, cómo se adelanta a las necesidades de sus clientes, o inclusive conocer cuáles han sido los éxitos de la competencia, de qué manera se estimula la creatividad en la aportación de ideas en toda la empresa.</li> <li>• Desarrollo de productos: dentro de este contexto generalmente se mide el éxito o fracaso de un proyecto según su costo, tanto de producción como de comercialización, pero no se suele considerar el tiempo de llegada al mercado, en lo que el modelo sugiere como costo de oportunidad. Por lo que dentro de este marco conviene observar cómo se estructura la empresa para pasar de la idea al lanzamiento de un nuevo producto o servicio al mercado, es decir, los</li> </ul>	<p>37. Los servicios que presta la institución son eficaces según su misión.</p> <p>38. En la prestación del servicio los empleados de la institución están capacitados dado su función.</p>										
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

<p>procedimientos para desarrollar el nuevo producto o servicio en el menor tiempo posible.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Redefinición de procesos productivos: el modelo sugiere dentro de este contexto que toda empresa debe ser capaz de cuestionar continuamente la eficiencia de sus propios procesos productivos y de servicios. Entonces, bajo este marco es conveniente calificar los procedimientos para obtener un incremento en la flexibilidad/productividad, o bien para lograr mayor calidad a menores costos.</li> <li>• Redefinición de procesos comerciales: dentro de este contexto el modelo sugiere que toda empresa debe de ser capaz de ofrecer nuevas propuestas comerciales o bien de abrir nuevos mercados inexplorados. Por lo que es conveniente saber cómo se aplican en la empresa las nuevas tecnologías de información para redefinir la comercialización de sus productos o servicios, cómo a través de esto se puede aportar valor.</li> <li>• La gestión del conocimiento y de la tecnología: en este último contexto, el modelo</li> </ul>											
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

<p>afirma que no es lo mismo la información que la empresa posee, de esta forma genera que el conocimiento que puede cristalizar de esto, siendo que no siempre la información se transforma en conocimiento organizativo. Por lo que resulta necesario revisar los procedimientos que siguen la evolución de las tecnologías a la vez determinar cuáles afectarán a nuestros productos o servicios en el futuro, o de cuál podemos tomar ventaja en el ámbito dentro de nuestros procesos internos..</p>											
<p><b>Variable: Innovación</b></p>											
<p><b>Objetivo específico</b></p>	<p><b>Describir los tipos de innovación en las instituciones del sector público del departamento de la Guajira.</b></p>										
<p><b>Dimensión: Tipos de innovación</b>  <b>Indicador: Innovación incremental</b></p>	<p><b>Escala:</b>  <b>Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En desacuerdo, Totalmente en desacuerdo</b></p>	<p><b>Correspondencia del ítem con la Variable</b></p>	<p><b>Correspondencia del ítem con el Objetivo</b></p>	<p><b>Correspondencia del ítem con la Dimensión</b></p>	<p><b>Correspondencia del ítem con el Indicador</b></p>	<p><b>Correspondencia de la redacción del ítem</b></p>					
<p><b>Definición</b></p>	<p><b>ítem</b></p>	<p><b>N</b></p>	<p><b>NP</b></p>	<p><b>N</b></p>	<p><b>NP</b></p>	<p><b>N</b></p>	<p><b>NP</b></p>	<p><b>N</b></p>	<p><b>NP</b></p>	<p><b>N</b></p>	<p><b>NP</b></p>
<p>Gómez (2010), los tipos de innovación que debe tener una organización son los que se enuncian a continuación:  Innovación de producto: cuando la</p>	<p>39. La institución aplica nuevas tecnologías en sus procesos organizacionales.  40. Estimula la institución capacitación en nuevos métodos</p>										

<p>estrategia es lograr un éxito comercial en el mercado a partir de la generación constante de ideas.</p> <p>Innovación de procesos: cuando la estrategia es encontrar una nueva forma de trabajar al lograr hacer las cosas de forma distinta, más rápida y/o barata.</p> <p>Innovación tecnológica: cuando la estrategia es la aplicación industrial del conocimiento científico.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Innovación de ruptura: cuando la estrategia es romper con las pautas de consumo establecidas.</li> </ul> <p>Innovación incremental: cuando la estrategia es la mejora progresiva del producto.</p>	<p>organizacionales.</p> <p>41. Promueve la institución valores en los empleados.</p>										
<p><b>Variable: Innovación</b></p>											
<p><b>Objetivo específico</b></p>	<p><b>Describir los tipos de innovación en las instituciones del sector público del departamento de la Guajira.</b></p>										
<p><b>Dimensión: Tipos de innovación</b></p> <p><b>Indicador: Innovación Radical</b></p>	<p><b>Escala:</b></p> <p><b>Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En desacuerdo, Totalmente en desacuerdo</b></p>	<p><b>Correspondencia del ítem con la Variable</b></p>	<p><b>Correspondencia del ítem con el Objetivo</b></p>	<p><b>Correspondencia del ítem con la Dimensión</b></p>	<p><b>Correspondencia del ítem con el Indicador</b></p>	<p><b>Correspondencia de la redacción del ítem</b></p>					

<b>Definición</b>	<b>ítem</b>	<b>N</b>	<b>NP</b>								
<p>Gómez (2010), los tipos de innovación que debe tener una organización son los que se enuncian a continuación:</p> <p>Innovación de producto: cuando la estrategia es lograr un éxito comercial en el mercado a partir de la generación constante de ideas.</p> <p>Innovación de procesos: cuando la estrategia es encontrar una nueva forma de trabajar al lograr hacer las cosas de forma distinta, más rápida y/o barata.</p> <p>Innovación tecnológica: cuando la estrategia es la aplicación industrial del conocimiento científico.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Innovación de ruptura: cuando la estrategia es romper con las pautas de consumo establecidas.</li> </ul> <p>Innovación incremental: cuando la estrategia es la mejora progresiva del producto.</p>	42. La institución aplica nuevas tecnologías en sus procesos organizacionales.										
	43. Estimula la institución capacitación en nuevos métodos organizacionales.										
	44. Promueve la institución valores en los empleados.										
<b>Variable: Innovación</b>											
<b>Objetivo específico</b>	<b>Describir los tipos de innovación en las instituciones del sector público del departamento de la Guajira.</b>										

<b>Dimensión: Tipos de innovación</b>  <b>Indicador: Innovación de procesos</b>	<b>Escala:</b>  <b>Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En desacuerdo, Totalmente en desacuerdo</b>	<b>Correspondencia del ítem con la Variable</b>		<b>Correspondencia del ítem con el Objetivo</b>		<b>Correspondencia del ítem con la Dimensión</b>		<b>Correspondencia del ítem con el Indicador</b>		<b>Correspondencia de la redacción del ítem</b>	
<b>Definición</b>	<b>ítem</b>	<b>N</b>	<b>NP</b>	<b>N</b>	<b>NP</b>	<b>N</b>	<b>NP</b>	<b>N</b>	<b>NP</b>	<b>N</b>	<b>NP</b>
<p>Gómez (2010), los tipos de innovación que debe tener una organización son los que se enuncian a continuación:</p> <p>Innovación de producto: cuando la estrategia es lograr un éxito comercial en el mercado a partir de la generación constante de ideas.</p> <p>Innovación de procesos: cuando la estrategia es encontrar una nueva forma de trabajar al lograr hacer las cosas de forma distinta, más rápida y/o barata.</p> <p>Innovación tecnológica: cuando la estrategia es la aplicación industrial del conocimiento científico.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Innovación de ruptura: cuando la estrategia es romper con las pautas de consumo establecidas.</li> </ul> <p>Innovación incremental: cuando la</p>	<p>45. Busca la institución mejores formar de trabajar para sus empleados.</p> <p>46. En la institución para la prestación del servicio gestiona nuevos procesos para sus clientes.</p> <p>47. La institución emplea la eficiencia en sus procesos organizacionales.</p>										

<p>estrategia es la mejora progresiva del producto.</p>											
<p><b>Variable: Innovación</b></p>											
<p><b>Objetivo específico</b></p>	<p><b>Describir los tipos de innovación en las instituciones del sector público del departamento de la Guajira.</b></p>										
<p><b>Dimensión: Tipos de innovación</b>  <b>Indicador: Innovación de productos</b></p>	<p><b>Escala:</b>  <b>Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En desacuerdo, Totalmente en desacuerdo</b></p>	<p><b>Correspondencia del ítem con la Variable</b></p>	<p><b>Correspondencia del ítem con el Objetivo</b></p>	<p><b>Correspondencia del ítem con la Dimensión</b></p>	<p><b>Correspondencia del ítem con el Indicador</b></p>					<p><b>Correspondencia de la redacción del ítem</b></p>	
<p><b>Definición</b></p>	<p><b>ítem</b></p>	<p><b>N</b></p>	<p><b>NP</b></p>	<p><b>N</b></p>	<p><b>NP</b></p>	<p><b>N</b></p>	<p><b>NP</b></p>	<p><b>N</b></p>	<p><b>NP</b></p>	<p><b>N</b></p>	<p><b>NP</b></p>
<p>Gómez (2010), los tipos de innovación que debe tener una organización son los que se enuncian a continuación:  Innovación de producto: cuando la estrategia es lograr un éxito comercial en el mercado a partir de</p>	<p>48. Estimula la institución a sus empleados el pensamiento creativo.  49. Cuenta la institución con nuevos elementos que permitan a sus empleados conseguir los objetivos de las empresas.</p>										

<p>la generación constante de ideas.</p> <p>Innovación de procesos: cuando la estrategia es encontrar una nueva forma de trabajar al lograr hacer las cosas de forma distinta, más rápida y/o barata.</p> <p>Innovación tecnológica: cuando la estrategia es la aplicación industrial del conocimiento científico.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Innovación de ruptura: cuando la estrategia es romper con las pautas de consumo establecidas.</li> </ul> <p>Innovación incremental: cuando la estrategia es la mejora progresiva del producto.</p>	<p>50. En la institución los procesos son novedosos en la prestación del servicio.</p>										
<p><b>Variable: Innovación</b></p>											
<p><b>Objetivo específico</b></p>	<p><b>Describir los tipos de innovación en las instituciones del sector público del departamento de la Guajira.</b></p>										
<p><b>Dimensión: Tipos de innovación</b></p> <p><b>Indicador: Innovación tecnológica</b></p>	<p><b>Escala:</b></p> <p><b>Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En desacuerdo, Totalmente en desacuerdo</b></p>	<p><b>Correspondencia del ítem con la Variable</b></p>	<p><b>Correspondencia del ítem con el Objetivo</b></p>	<p><b>Correspondencia del ítem con la Dimensión</b></p>	<p><b>Correspondencia del ítem con el Indicador</b></p>	<p><b>Correspondencia de la redacción del ítem</b></p>					
<p><b>Definición</b></p>	<p>ítem</p>	<p>N</p>	<p>NP</p>	<p>N</p>	<p>NP</p>	<p>N</p>	<p>NP</p>	<p>N</p>	<p>NP</p>	<p>N</p>	<p>NP</p>



<b>innovación</b> <b>Indicador: Benchmarking</b>	<b>Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En desacuerdo, Totalmente en desacuerdo</b>	<b>encia del ítem con la Variable</b>		<b>encia del ítem con el Objetivo</b>		<b>encia del ítem con la Dimensión</b>		<b>encia del ítem con el Indicador</b>		<b>encia de la redacción del ítem</b>	
<b>Definición</b>	<b>ítem</b>	<b>N</b>	<b>NP</b>	<b>N</b>	<b>NP</b>	<b>N</b>	<b>NP</b>	<b>N</b>	<b>NP</b>	<b>N</b>	<b>NP</b>
<p>Gómez (2010), el Benchmarking es el proceso de mejora a través de una continua identificación, entendimiento, adaptación de las prácticas en sus procesos más destacados que se encuentran dentro a la vez fuera de una organización. El benchmarking implica la comparación de ciertas prácticas de una compañía, en base a parámetros mensurables de importancia estratégica, con otras compañías que se sabe han obtenido el mejor rendimiento en esos parámetros. Puesto que muchos procesos empresariales son prácticamente los mismos de un sector a otro, el benchmarking se realiza habitualmente con empresas punteras de otros sectores industriales.</p>	<p>54. Promueve la institución la mejora continua con sus empleados.</p>										
	<p>55. El benchmarking contribuye a mejorar los procesos internos de la institución.</p>										
	<p>56. Mediante el benchmarking en la institución se promueve la cultura en la organización.</p>										
<b>Variable: Innovación</b>											
<b>Objetivo específico</b>	<b>Identificar las herramientas de innovación en pymes las instituciones del sector público del departamento de la Guajira.</b>										
<b>Dimensión: Herramientas de</b>	<b>Escala:</b>	<b>Correspondencia del</b>	<b>Correspondencia del</b>	<b>Correspondencia del</b>	<b>Correspondencia del</b>	<b>Correspondencia de la</b>					

<b>innovación</b>  <b>Indicador: Gestión del cambio</b>	<b>Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En desacuerdo, Totalmente en desacuerdo</b>	<b>ítem con la Variable</b>		<b>ítem con el Objetivo</b>		<b>ítem con la Dimensión</b>		<b>ítem con el Indicador</b>		<b>redacción del ítem</b>	
<b>Definición</b>	<b>ítem</b>	<b>N</b>	<b>NP</b>	<b>N</b>	<b>NP</b>	<b>N</b>	<b>NP</b>	<b>N</b>	<b>NP</b>	<b>N</b>	<b>NP</b>
<p>Gómez (2010), la gestión del cambio. Esta herramienta asiste a la organización a asimilar los cambios de sistemas, la estrategia de negocio, la estructura organizacional. Cualquier plan activo de este tipo entiende en que se compromete realizar los cambios, independientemente de cuál sea el método de aplicación (reingeniería, tecnología de la información o iniciativas estratégicas); alinea los elementos clave de la organización (estructura, roles, habilidades, etc.) para conseguir el cambio deseado ha de permitir la mejora continua en los resultados con el objeto de sostener el cambio. La gestión de cambio se puede aplicar a cualquier empresa, por ello que el cambio se puede referir al producto, al proceso, la estrategia de negocio o bien a la estructura de la organización importante en toda la organización</p>	<p>57. Los procesos en la organización van de acuerdo a la cultura de la institución.</p>										
	<p>58. En los proceso tecnológicos de la institución van encaminado a mejorar los servicios que presta.</p>										
	<p>59. Las estrategias que utiliza la institución son elementos claves de la empresa.</p>										
<b>Variable: Innovación</b>											

Objetivo específico	Identificar las herramientas de innovación en pymes las instituciones del sector público del departamento de la Guajira.										
Dimensión: Herramientas de innovación Indicador: Análisis FODA	Escala: Si, No, Siempre, Casi siempre, Casi nunca	Correspondencia del ítem con la Variable		Correspondencia del ítem con el Objetivo		Correspondencia del ítem con la Dimensión		Correspondencia del ítem con el Indicador		Correspondencia de la redacción del ítem	
Definición	ítem	N	NP	N	NP	N	NP	N	NP	N	NP
Gómez (2010), señala que el análisis FODA. Esta herramienta permite a la empresa o a cualquier organización identificar sus fortalezas como debilidades así como las oportunidades y amenazas actuales o futuras de su entorno. Estos elementos de información son esenciales para realizar un análisis estratégico que ayude a la empresa a conseguir sus objetivos. La aplicación del análisis FODA consta de dos fases, el análisis externo para el estudio de las amenazas, a la vez en las oportunidades que pueda tener la empresa (entorno económico, la competencia, aspectos legales, políticos, entre otros.) a nivel interno, que se ocupa de reconocer las fortalezas, las debilidades dentro de la empresa (recursos humanos, producción, servicio al cliente)..	60. La institución realiza este análisis periódicamente.										
	61. Los resultados del análisis FODA, contribuyen a mejorar los resultados de la organización.										
	62. A partir del análisis FODA, contribuye a lograr los objetivos de la empresa.										

**JUICIO DE EXPERTO**

1. Considera usted que los ítems del cuestionario miden los indicadores de manera:

\_\_\_\_\_ Suficiente                      \_\_\_\_\_ Medianamente Suficiente                      \_\_\_\_\_ Insuficiente

Observaciones \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

2. Considera usted que los ítems del cuestionario miden las dimensiones de manera:

\_\_\_\_\_ Suficiente                      \_\_\_\_\_ Medianamente Suficiente                      \_\_\_\_\_ Insuficiente

Observaciones \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

3. Considera usted que los ítems del cuestionario miden la (s) variable (s) de manera:

\_\_\_\_\_ Suficiente                      \_\_\_\_\_ Medianamente Suficiente                      \_\_\_\_\_ Insuficiente

Observaciones \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

4. En su opinión como experto en el área, considera el instrumento:

\_\_\_\_\_ Válido                      \_\_\_\_\_ No válido

Observaciones \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Nombre y apellido: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_ Fecha de revisión: \_\_\_\_\_

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD RAFAEL BELLOSO CHACÍN  
VICE-RECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO  
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO  
PROGRAMA GERENCIA EMPRESARIAL**

Estimados amigos (a):

Este cuestionario es anónimo, su objeto es recolectar información para la culminación de la investigación titulada Responsabilidad Social como elemento Innovador en Instituciones Públicas. Su colaboración consiste en suministrar la información solicitada, agradezco a usted responder a todos los ítems.

Gracias por su colaboración.

Atentamente;

**CAROLA SOLANO**

**UNIVERSIDAD RAFAEL BELLOSO CHACÍN**  
**VICERECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO**  
**DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO**  
**PROGRAMA: GERENCIA EMPRESARIAL**

Instrucciones

- Lea cuidadosamente cada uno de los ítems antes de responder
- Siga el orden establecido
- No deje algún ítem sin responder
- Cada ítem está estructurado para un total de 5 alternativas. Seleccione una sola y marque la según su opinión
- Ninguna respuesta es correcta e incorrecta. Trate de responder de forma veraz y sincera, de ello depende la pertinencia de la investigación.
- Si se presentan dudas al responder el instrumento, consulte al encuestador

Tomando en cuenta la Responsabilidad Social como elemento Innovador en Instituciones Públicas

**Variable: Responsabilidad Social**

<b>Dimensiones de la responsabilidad social empresarial</b>					
<b>Dimensión interna</b>					
<b>Indicador: Gestión del recursos humanos</b>					
<b>Ítems</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>
1. La institución contribuye en satisfacer las necesidades del recurso humano.					
2. La institución cuenta con un ambiente laboral favorable entre el personal.					

3. La institución informa las decisiones que toma la administración.					
<b>Indicador: salud y seguridad en el lugar de trabajo</b>					
<b>Ítems</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>
4. La institución tiene los elementos necesarios cuando ocurra un incidente para asistir a los empleados en el momento en que se presente.					
5. La institución brinda a los empleados los elementos necesarios para su seguridad laboral.					
6. La institución cumple con las normativas de salud ocupacional.					
<b>Indicador: Adaptación al cambio</b>					
<b>Ítems</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>
7. En la institución se					

motiva a los empleados cuando sucede algún cambio.					
8. La institución tiene en cuenta los intereses de los empleados cuando realiza un cambio.					
9. Consulta la institución a los empleados cuando tiene que hacer algún cambio dentro de ella.					
<b>Indicador: Comunidades locales</b>					
<b>Ítems</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>
10. En la institución se tiene en cuenta a las comunidades para brindar formación.					
11. Promueve la institución buenas relaciones con sus proveedores.					
12. En las relaciones con la comunidad la institución apoya eventos deportivos.					
<b>Indicador: Voluntariado corporativo</b>					
<b>Ítems</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>

	acuerdo	o	en desacuerd o	o	desacuerd o
13. En la institución se desarrollan campañas de recaudación de fondos para el beneficio de la comunidad.					
14. La institución estimula una comunicación fluida con los grupos de interés.					
15. La institución tiene conocimiento el grado de satisfacción de sus clientes en la prestación del servicio.					
<b>Dimensión Gestión de la responsabilidad social</b>					
<b>Indicador: Integrada</b>					
Ítems	Totalment e de acuerdo	De acuerd o	Ni de acuerdo ni en desacuerd o	En desacuerd o	Totalmente en desacuerd o
16. La gestión de responsabilidad social de la institución integra a todo el personal en sus actividades.					
17. Apoya la institución a la comunidad en sus proyectos.					

18. Estimula el dialogo social la institución en las cuestiones sociales.					
<b>Indicador: Informes y auditorias</b>					
<b>Ítems</b>	<b>Totalment e de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerd o</b>	<b>En desacuerd o</b>	<b>Totalmente en desacuerd o</b>
19. La institución comunica de manera permanente todas sus actividades a los grupos de interés					
20. En la institución se actúa bajo los preceptos de la ética con todos los grupos de interés					
21. La institución implementa programa de concientización medio ambientales					
22. Las auditorias la promueve la institución con la finalidad de mejorar sus procesos.					
<b>Indicador: Calidad en el trabajo</b>					
<b>Ítems</b>	<b>Totalment e de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerd o</b>	<b>En desacuerd o</b>	<b>Totalmente en desacuerd o</b>

			o		o
23. Los empleados en la institución están motivados con sus actividades que realizan.					
24. Cumple la institución con las expectativas laborales de los empleados					
25. La institución fomenta el compromiso mutuo hacia la organización.					

**Variable: Innovación**

<b>Dimensión: Estrategias de innovación</b>					
<b>Indicador: de bienes o servicios</b>					
<b>Ítems</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>
26. Estimula la institución la creatividad en sus empleados para la atención					
27. La institución promueve cambios en la prestación del servicio.					
28. Cuenta la empresa con nuevos					

elementos tecnológicos para la prestación del servicio.					
<b>Indicador: Procesos</b>					
<b>Ítems</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>
29. Estimula la institución la creatividad en sus empleados para la atención					
30. La institución promueve cambios en los procesos..					
31. Cuenta la empresa con nuevos elementos tecnológicos para el desarrollo de los procesos.					
<b>Indicador: Comercialización</b>					
<b>Ítems</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>
32. La institución aporta valor en los servicios que ofrece					
33. Los servicios que presta la institución son los adecuados					

dato su misión.					
34. La institución comercializa su productos según sus objetivos.					
35. En la prestación del servicio los empleados de la institución estas capacitados dado su función.					
<b>Indicador: Organización</b>					
<b>Ítems</b>	<b>Totalment e de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Totalment e en desacuerdo</b>
36. La institución aporta valor en los servicios que ofrece					
37. Los servicios que presta la institución son eficaces según su misión.					
38. En la prestación del servicio los empleados de la institución estas capacitados dado su función.					
<b>Dimensión Tipos de innovación</b>					
<b>Indicador: Innovación incremental</b>					
<b>Ítems</b>	<b>Totalment e de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Totalment e en desacuerdo</b>

39. La institución aplica nuevas tecnologías en sus procesos organizacionales.					
40. Estimula la institución capacitación en nuevos métodos organizacionales.					
41. Promueve la institución valores en los empleados.					
<b>Indicador: Innovación Radical</b>					
<b>Ítems</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>
42. La institución aplica nuevas tecnologías en sus procesos organizacionales.					
43. Estimula la institución capacitación en nuevos métodos organizacionales.					
44. Promueve la institución valores en los empleados.					
<b>Indicador: Innovación de procesos</b>					
<b>Ítems</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>

			o		
45. Busca la institución mejores formar de trabajar para sus empleados.					
46. En la institución para la prestación del servicio gestiona nuevos procesos para sus clientes.					
47. La institución emplea la eficiencia en sus procesos organizacionales.					
<b>Indicador: innovación en productos</b>					
<b>Ítems</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>
48. Estimula la institución a sus empleados el pensamiento creativo.					
49. Cuenta la institución con nuevos elementos que permitan a sus empleados conseguir los objetivos de las empresas.					
50. En la institución los procesos son novedosos en la prestación del servicio.					

<b>Indicador: Innovación tecnológica</b>					
<b>Ítems</b>	<b>Totalment e de acuerdo</b>	<b>De acuerd o</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerd o</b>	<b>En desacuerd o</b>	<b>Totalment e en desacuerd o</b>
51. En la institución sus equipos de tecnología están actualizados					
52. Capacita la institución a los empleados cuando hay una nueva herramienta tecnológica.					
53. Los nuevos equipos tecnológicos van de acuerdo a las actividades que realiza la institución.					
<b>Dimensión: Herramientas de innovación</b>					
<b>Indicador. Benchmarking</b>					
<b>Ítems</b>	<b>Totalment e de acuerdo</b>	<b>De acuerd o</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerd o</b>	<b>En desacuerd o</b>	<b>Totalment e en desacuerd o</b>
54. Promueve la institución la mejora continua con sus empleados.					
55. El benchmarking contribuye a mejorar los procesos internos de la institución.					

56. Mediante el benchmarking en la institución se promueve la cultura en la organización.					
<b>Indicador: Gestión del Cambio</b>					
<b>Ítems</b>	<b>Totalment e de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Totalment e en desacuerdo</b>
57. Los procesos en la organización van de acuerdo a la cultura de la institución.					
58. En los procesos tecnológicos de la institución van encaminado a mejorar los servicios que presta.					
59. Las estrategias que utiliza la institución son elementos claves de la empresa.					
<b>Indicador: Análisis Foda</b>					
<b>Ítems</b>	<b>Totalment e de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Totalment e en desacuerdo</b>
60. La institución realiza este análisis periódicamente.					
61. Los					

resultados del análisis FODA, contribuyen a mejorar los resultados de la organización.					
62. A partir del análisis FODA, contribuye a lograr los objetivos de la empresa.					



**Anexo C**  
**Matriz de Confiabilidad**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	2	2	2	4	4	3	4
2	3	2	4	2	2	3	3	4	4	3
3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3
4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	2	3	2	2	2	4	3	3	4
7	3	4	5	3	3	3	3	3	2	3
8	5	4	5	4	4	4	4	3	2	4
9	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4
10	4	4	4	2	2	2	4	4	3	4
11	3	2	4	2	2	3	3	4	4	3
12	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3

El coeficiente de confiabilidad =  $\left[ \frac{K}{K-1} \left( 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right) \right] = 0,80$