

**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD PRIVADA Dr. RAFAEL BELLOSO CHACIN  
VICERRETORADO ACADEMICO  
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO  
PROGRAMA DE MAESTRIA EN GERENCIA EMPRESARIAL**



**UNIVERSIDAD**  
Privada  
**DR. RAFAEL BELLOSO CHACÍN**

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

**Trabajo presentado como requisito para optar al grado de  
Magíster en Gerencia Empresarial**

**Participante  
Carola Solano Saltaren  
CC: 26987454**

**Tutor: Reynaldo Jiménez**

**Maracaibo, Junio de 2017**

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

# VEREDICTO




UNIVERSIDAD  
Rafael Belloso Chacín  
J-07034507-1

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO  
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO  
PROGRAMA DE POSTGRADO EN GERENCIA EMPRESARIAL  
NIVEL MAESTRIAS

## VEREDICTO

Los suscritos profesores, MSC. REYNALDO ANTONIO JIMENEZ ESCALONA, MSC. YAMEL SELENY CHOURIO VILLASMIL y MSC. SOBEIDA MARGARITA GONZALEZ BARRIOS, designados como jurado examinador por el Consejo Universitario de URBE, para evaluar el(la) TRABAJO DE GRADO Intutilado(a): RESPONSABILIDAD SOCIAL COMO ELEMENTO INNOVADOR EN INSTITUCIONES DEL SECTOR PÚBLICO DEL DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA, que presenta el (la) participante: CAROLA ALEJANDRA SOLANO SALTAREN, titular de la cédula de identidad No E-26.987.454 y del pasaporte No AQ128545, para optar al grado de MAGISTER SCIENTIARUM EN GERENCIA EMPRESARIAL, bajo la tutoría de MSC. REYNALDO ANTONIO JIMENEZ ESCALONA, C.I.:06.141.473, reunidos previa convocatoria el día 21 del mes Julio de 2017, a las 02:00 PM en el edificio sede del Vicerrectorado de Investigación y Postgrado de ésta Universidad, después de presenciar la defensa de dicho(a) Trabajo, ha sido calificado como APROBADO correspondiéndole la valoración de SOBRESALIENTE (19 puntos), de conformidad con el Reglamento General de Investigación y de Estudios para Graduados de la Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín. Maracaibo, a los 21 días del mes de Julio de 2017.

  
MSC. REYNALDO JIMENEZ  
C.I: 06.141.473  
Univ o institución  
a la que pertenece  
URBE

  
MSC. YAMEL CHOURIO  
C.I: 09.750.972  
Univ o institución  
a la que pertenece  
URBE

  
MSC. SOBEIDA GONZALEZ  
C.I: 07.805.997  
Univ o institución  
a la que pertenece  
URBE  


## **DEDICATORIA**

A Dios, por su infinita misericordia al permitirme compartir muchos años más de vida con mis hijos y familiares, el haberme permitido llegar hasta este momento importante de mi formación profesional.

A mi mamá por demostrarme siempre ese amor incondicional y apoyo constante.

A mi papá que aunque físicamente no está conmigo, y nos faltaron muchas cosas por vivir juntos, sé que mis triunfos hubieran sido especial para él.

A Danna Carola y Oscar David, mis hijos que no tengo palabras con que manifestar ese amor incomparable, quienes me motivan a luchar diariamente por mis sueños.

A mis hermanos, amigos y a Sandra mi cuñada y compañera de clases, sin ustedes nada hubiese sido posible.

**Carola**

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios todopoderoso, por ser mí protector y porque Bienaventurados somos los que en él confiamos, por todo lo que me ha dado, porque es escudo a mi alrededor, mi gloria y el que levanta mi cabeza.

A la Universidad privada Dr. Rafael Belloso Chacín, alma mater de estudio quien me acreditara realizar mis estudios de cuarto nivel.

A los directivos de las instituciones que permitieron llevar a cabo el proceso de mi investigación en sus empresas de conocimiento, experiencia y amistad.

A mi tutor Dr. Reynaldo Jiménez por brindarme su apoyo, a todos los docentes de la maestría y compañeros de estudios quienes me animaron y dieron buenos consejos a la hora de realizar este trabajo y en momento que quise desistir, sin la ayuda de ellos no hubiese podido culminar este proyecto de vida, reflejado en esta investigación un nuevo camino de mi quehacer como investigadora.

A Dra. Ivonne Gil Osorio por robarle tiempo; a Karen y Alejandro sus hijos para dedicarme el tiempo a aclarar cada duda que en este proyecto para mí surgía y su apoyo incondicional de un valor incalculable

**Carola**

## INDICE GENERAL

<b>APROBACIÓN DEL TUTOR.....</b>	<b>Pág.</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTOS.....</b>	<b>iv</b>
<b>ÍNDICE GENERAL.....</b>	<b>v</b>
<b>LISTA DE CUADROS.....</b>	<b>vi</b>
<b>LISTAS DE TABLAS.....</b>	<b>viii</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>x</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>xi</b>
	<b>1</b>

### CAPITULO I EL PROBLEMA

1.	Planteamiento del Problema.....	3
1.1	Formulación del Problema.....	11
1.1.1	Sistematización del problema.....	11
1.2	Objetivos de la investigación.....	11
1.2.1	Objetivo general.....	11
1.2.2	Objetivos específicos.....	12
1.3	Justificación de investigación.....	12
1.4	Delimitación de la investigación.....	13

### CAPITULO II MARCO TEORICO

2.	Antecedentes de la investigación.....	15
2.1	Bases teóricas.....	23
2.1.1	Responsabilidad social.....	23
2.1.1.1	Dimensiones de la responsabilidad social.....	25
2.1.1.1.1	Dimensión interna RS.....	25
2.1.1.1.2	Dimensión externa.....	28
2.1.2	Gestión responsable.....	31
2.2	Innovación.....	35
2.2.1	Estrategias de innovación.....	36
2.2.2	Tipos de innovación.....	39
2.2.3	Herramientas de la innovación.....	40
2.3	Sistemas de variables.....	43

### CAPITULO III MARCO METODOLOGICO

3.1	Paradigma de investigación.....	46
3.2	Tipo de investigación.....	48
3.3	Diseño de investigación.....	50
3.4	Población.....	50

3.5	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	52
3.6	Validez y confiabilidad.....	53
3.7	Técnicas y Procesamiento de análisis de los datos...	54
3.8	Procedimiento de la Investigación.....	56

## **CAPÍTULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

4.1	Análisis de los resultados.....	58
4.2	Discusión de resultados.....	80
4.3	Lineamientos para optimizar la responsabilidad social como elemento de innovación en las instituciones del sector público del departamento de la Guajira.....	87
	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>90</b>
	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>92</b>
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>94</b>
	<b>ANEXOS.....</b>	<b>98</b>
	<b>ANEXO A FORMATO DE VALIDACIÓN.....</b>	<b>99</b>
	<b>ANEXO B MATRIZ DE DATOS.....</b>	<b>148</b>
	<b>ANEXO C MATRIZ DE CONFIABILIDAD.....</b>	<b>149</b>

## LISTA DE CUADROS

<b>Cuadro</b>		<b>Pág.</b>
1	Operacionalización de la variable.....	45
2	Marco poblacional.....	51
3	Escala de Likert.....	52
4	Baremo de comparación.....	56



## LISTA DE TABLAS

<b>Tablas</b>		<b>Pág.</b>
1	Indicador Gestión del recurso humano.....	59
2	Indicador Salud y seguridad en el trabajo.....	60
3	Indicador Adaptación al cambio.....	61
4	Indicador Comunidades locales.....	62
5	Indicador Voluntariado corporativo.....	62
6	Indicador Integrada.....	63
7	Indicador Informe y auditorias.....	64
8	Indicador Calidad en el trabajo.....	65
9	Indicador Bienes y servicios.....	66
10	Indicador Procesos.....	67
11	Indicador Comercialización.....	67
12	Indicador Organización.....	68
13	Indicador Innovación incremental.....	69
14	Indicador Innovación Radical.....	70
15	Indicador Innovación de procesos.....	70
16	Indicador Innovación de productos.....	71
17	Indicador Tecnología.....	72
18	Indicador Benchmarking.....	73
19	Indicador Gestión del cambio.....	73
20	Indicador Análisis FODA.....	74
21	Dimensiones de la responsabilidad social.....	75
22	Gestión responsable.....	75
23	Estrategias de innovación.....	76
24	Tipos de innovación.....	77
25	Herramientas de la innovación.....	78
26	Variable responsabilidad social.....	78
27	Variable innovación.....	79

Solano Carola Alejandra; **RESPONSABILIDAD SOCIAL COMO ELEMENTO INNOVADOR EN INSTITUCIONES DEL SECTOR PÚBLICO DEL DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA**, Universidad Privada Rafael Beloso Chacín. Maestría en Gerencia de Empresarial. Maracaibo 2017.

## **RESUMEN**

La presente investigación tuvo como propósito analizar la responsabilidad social como elemento innovador en instituciones del sector público. U. Para lograrla se generaron objetivos específicos de acuerdo al estudio, se utilizaron como antecedentes trabajos realizados a nivel nacional e internacional, así como material bibliográfico relacionado con las teorías de Responsabilidad social e innovación entre estos autores podemos mencionar a Andrade (2005), CCRE (2005), Morín (2003). Cortina (2002), López et al (2003), Shapiro (2005), Dodgson et al (2002) entre otros., La investigación que se realizó se enmarca estadísticamente como descriptiva, de campo no experimental. En la misma se estableció como unidad de análisis secretarios de gobiernos y profesionales de apoyo administrativo, con una población finita de 12 sujetos informantes, como técnica e instrumento de recolección se utilizó la encuesta la cual fue sometida a la validez compuesta por 5 expertos, después de haber dado su veredicto, se procedió a la confiabilidad del instrumento mediante el coeficiente de coeficiente de Alpha de Cronbach ( $r_{tt} = 0,80$ ), considerado como de alta fiabilidad y los resultados de la investigación descritos por tablas de distribución frecuencia y porcentual obtenidos a través del programa Excel, que permitieron llegar a la conclusión que en estas instituciones se hace necesario fortalecer e implementar estrategias que contribuyan a cumplir con compromisos de manera eficiente con los grupos de interés, asimismo impulsar la innovación como una habilidad administrativa.

**PALABRAS CLAVES:** Responsabilidad social Empresarial, innovación

Solano Carola Alejandra; **SOCIAL RESPONSIBILITY AS AN INNOVATIVE ELEMENT IN PUBLIC SECTOR INSTITUTIONS**, Private University Rafael Belloso Chacín. Master in Business Management. Maracaibo 2017.

## **ABSTRACT**

The purpose of this research was to analyze social responsibility as an innovative element in public sector institutions. U. In order to achieve this, specific objectives were generated according to the study, work done at national and international level, as well as bibliographical material related to social responsibility and innovation theories among these authors, we can mention Andrade (2005), CEMR (2005), Morín (2003). Cortina (2002), López et al (2003), Shapiro (2005), Dodgson et al. (2002), among others. The research was statistically described as descriptive, non-experimental field. In the same one was established like unit of analysis secretaries of governments and professionals of administrative support, with a finite population of 12 informing subjects, as technique and instrument of collection was used the survey that was submitted to the validity composed by 5 experts, after The reliability of the instrument was determined using the coefficient of Cronbach's Alpha coefficient ( $r_{tt} = 0.80$ ), considered to be of high reliability and the results of the research described by frequency and percentage distribution tables obtained Through the Excel program, which led to the conclusion that in these institutions it is necessary to strengthen and implement strategies that contribute to meeting commitments efficiently with stakeholders, as well as to promote innovation as an administrative skill.

**KEYWORDS:** Corporate social responsibility, innovation

## INTRODUCCION

Las organizaciones de diversa naturaleza se han dado a la tarea durante los últimos años de diseñar e implementar estrategias que, al tiempo que les permita lograr sus objetivos económicos, el posicionamiento en el ámbito de las empresas, la competitividad y su sostenibilidad, propicie mejores condiciones sociales y ambientales para la calidad de vida de las comunidades del entorno.

Es decir la clave del éxito de una empresa no solo radica en saber producir bien sino también en saber vender bien, tanto el producto como su propia imagen. Esto se logra mediante la generación de calidad de vida, progreso y desarrollo para los empleados, accionistas, clientes, proveedores y demás grupos de interés que interactúan en la organización e implica actuar estratégicamente la empresa. Pero lo importante es tener la actitud, la voluntad y la pasión para sacarlo adelante. Hay que ser un líder, pero un buen líder sino uno con un equipo de trabajo capaz de actuar y pensar estratégicamente.

De igual manera, se puede decir, que tiene que ver con la necesidad de proteger el medio ambiente, donde la gerencia esta llamada a participar de todo el proceso, que no se trata solo de documentar la responsabilidad ambiental en la organización, sino de vivirlo, aplicarlo e interiorizarlo, generando hábitos que le permitan a los directivos, gerencia el tema ambiental, sin descuidar las funciones de planificación, ejecución y control.

Por tal razón, en diversas premisas han considerado a la innovación como un elemento necesario para las organizaciones que simplemente desean seguir siendo competitivas o perseguir ventajas a largo plazo. Por otra parte, en economía, la innovación es citada con frecuencia como un factor crítico del crecimiento. En este sentido, la innovación se considera de naturaleza continua; de esta manera las organizaciones juegan un papel protagónico en el ritmo del progreso tecnológico.

En virtud de lo mencionado, se perfila la presente investigación con el propósito de Analizar la Responsabilidad Social como elemento innovador en las instituciones del sector público del Departamento de la Guajira la cual juega un papel importante, donde los sucesos que circunscriben cada día en el entorno, hace necesario estudiar estas variables en este ámbito empresarial.

Capítulo I, donde se realiza la descripción de la situación problema, su formulación, sistematización y justificación, así como también el objetivo general y los específicos, perseguidos por el presente estudio.

Capítulo II, en este se presentan investigaciones previas relacionadas con la materia, además de las bases teóricas que los sustentan en la variable y la operacionalización de la variable de estudio.

Capítulo III, refleja el tipo de investigación su diseño, poblacional y muestra, muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, la confiabilidad de los instrumentos utilizados, presentación y análisis de datos.

Capítulo IV, donde se presentan los resultados y el análisis de los mismos, que darán pie a las conclusiones y la presentación de recomendaciones.