

**La innovación social, el caso Access Your Potential en la generación de desarrollo**

Luis Alexander Salazar Collazos

Asesora

Tania Meneses Cabrera

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela Ciencias Sociales, Artes y Humanidades ECSAH

Comunicación Social - Diplomado en Innovación Social

2023

### **Agradecimientos**

Al área de Sostenibilidad Corporativa de la firma PricewaterhouseCoopers Colombia, por todo el apoyo brindado para la elaboración de este artículo, y a los tutores del Diplomado en Innovación Social de la UNAD, que han sido parte fundamental en la estructuración de este proyecto.

## Resumen

El presente artículo de sistematización busca identificar, por medio del programa Access Your Potential del área de Sostenibilidad Corporativa de la firma PricewaterhouseCoopers Colombia, las características básicas que debe tener un proyecto de innovación social educativo. Además, se plantea una mirada crítica desde el enfoque de la Comunicación para el Cambio Social, desarrollada por intelectuales latinoamericanos, abordando un concepto fundamental de nuestra sociedad: el desarrollo. Para este propósito, se realizó una entrevista de tipo descriptiva al gerente de la Firma, buscando indicadores e información relevante sobre las dinámicas y los actores que conforman la iniciativa, para luego analizarla desde las dimensiones y características definitorias de la innovación social. En este trabajo queda clara la importancia de generar espacios de participación ciudadana, en donde se permita el empoderamiento de la comunidad educativa sobre sus propias necesidades, generando soluciones efectivas.

***Palabras clave:*** Innovación, educación, desarrollo, corporativo, sociedad.

### **Abstract**

This systematization article seeks to identify, through the Access Your Potential program of the Corporate Sustainability Division of PricewaterhouseCoopers Colombia, the basic characteristics that an educational social innovation project should have. In addition, a critical view is proposed from the approach of Communication for Social Change, developed by Latin American intellectuals, which addresses a fundamental concept of our society: development. For this purpose, a descriptive interview was conducted with the manager of the company, seeking indicators and relevant information on the dynamics and actors that make up the initiative, to then analyze it from the defining dimensions and characteristics of social innovation. In this work it is clear the importance of generating spaces for citizen participation, where the empowerment of the educational community about their own needs is allowed, generating effective solutions.

***Keywords:*** Innovation, education, development, corporate, society.

## Tabla de contenido

Introducción .....	6
Metodología .....	7
Resultados .....	9
Conclusiones .....	13
Recomendaciones .....	15
Referencias Bibliográficas .....	16

## Introducción

Access Your Potential es el programa de voluntariado que hace parte de la estrategia Comunidad del área de Sostenibilidad Corporativa de la empresa PricewaterhouseCoopers Colombia (en adelante la Firma), que tiene sedes en Cali, Barranquilla, Medellín y Bogotá, siendo esta última la casa matriz, en donde se lleva a cabo el proyecto. Está dirigido a estudiantes de instituciones educativas públicas, de los grados 6 a 11, con el propósito de fortalecer el pénsum de estas instituciones, en temas financieros, tecnológicos e inglés.

Teniendo en cuenta el gráfico sobre los tipos de innovación social en Colombia (Jailler et al., 2017, p.92), el programa Access Your Potential se enmarca en la iniciativa de Innovación Social - Educativa. Dentro de la caracterización del ecosistema de los actores están, como su principal pilar, el grupo de voluntarios de la Firma, que aportan su conocimiento y tiempo. También, el proyecto tiene alianzas estratégicas con gremios y asociaciones, como la ANDI, la Cámara de Comercio de Bogotá, la Secretaría de Educación y el Minuto de Dios, entre otros. Esta iniciativa, creada en PricewaterhouseCoopers Estados Unidos, se adaptó a la realidad colombiana desde el año 2018, y desde la pandemia por COVID-19 se implementó la modalidad virtual.

Este artículo hace una sistematización del programa Access Your Potential, identificando sus principales características como proyecto de innovación social, la influencia que han tenido en la comunidad intervenida y los resultados obtenidos, dejando un espacio para analizarla desde el enfoque de la Comunicación para el Cambio Social, que ha sido fundamental para la construcción del concepto de desarrollo en el contexto social, cultural y económico latinoamericano.

## Metodología

El método de investigación utilizado para la elaboración de este artículo fue la sistematización de experiencias, con el propósito de poder interpretar críticamente el proyecto seleccionado, reconstruyéndolo e identificando los factores que lo enmarcan en el concepto de innovación social, así como sus principales actores y procesos, que lo han llevado a influenciar a las diferentes comunidades intervenidas.

Para la selección de la experiencia, teniendo en cuenta que el concepto de innovación social aún no tiene una definición clara y compartida por toda la comunidad académica, tomé como base los siguientes puntos que menciona Hernández et al. (2016, p.179), sobre las dimensiones y características definitorias de la innovación social: 1. que el proyecto haya identificado necesidades reales de una comunidad, 2. que incentivara la colaboración entre la sociedad civil, los agentes del estado y el sector comercial y 3. que diera lugar a nuevas formas de relacionarse con la sociedad. También, tomé como guía la matriz de caracterización, compartida en el Diplomado de Innovación Social, en donde menciona 1. Que el proyecto tenga un componente de transformación social, 2. Que sea participativo, 3. Genuino y original, 4. Vigente y 5. Expansivo. Por último, tuve en consideración la importancia que Asongu (2007), le da a la Responsabilidad Social de las empresas, como un aspecto fundamental en el momento de potencializar este tipo de proyectos, ya que, en nuestro caso, la experiencia es implementada por el área de Sostenibilidad Corporativa de la Firma.

Tan pronto identifiqué el proyecto de innovación social, investigué los Informes de Sostenibilidad que la Firma tiene en su página web desde el año 2018, en donde especifican el proceso que han venido realizando con la comunidad y sus principales índices de crecimiento e influencia en esta. También, realicé una encuesta, de tipo descriptiva, con 6 preguntas abiertas,

por medio de la herramienta Google Meet, al gerente del área de Sostenibilidad Corporativa, para poder comprender mejor la iniciativa y quiénes son los actores que están involucrados.

Luego de tener toda la información sobre el proyecto de innovación social escogido, la analicé por medio de la matriz TLR (Technology Readiness Levels) propuesta en el libro *Construyendo la Innovación Social* (Jailler et al., 2017, p.90-97), para identificar el grado de maduración en el que se encuentra la experiencia. La matriz propone una escala de 1 a 9, en donde este último es el mayor grado de maduración. Cada escala está compuesta por un grupo de preguntas orientadoras que ayudan al investigador a ubicar el proyecto en el nivel más adecuado, desde donde se pueda empezar a realizar una crítica más clara y concisa de la iniciativa.



## Resultados

La innovación social aún no tiene un concepto único que sea reconocido por toda la comunidad académica, sin embargo, los puntos sobre las dimensiones y características definitorias de la innovación social (Hernández et al., 2016, p.179), permitieron reconocer las principales particularidades que un proyecto de esta índole debería tener, de tal manera que se pudo identificar que el programa Acces Your Potential entra en esta categoría. Además, analizando la información recolectada de la experiencia en la matriz TLR, el proyecto se encuentra en el nivel 9 de maduración, que es el más alto de la tabla. También, se encontró que la Comunicación para el Cambio Social, teoría desarrollada por intelectuales latinoamericanos, que busca generar espacios de participación ciudadana, componente fundamental para hablar de un verdadero desarrollo en la sociedad, y que pertenece al campo de la comunicación social, está altamente relacionada con la innovación. Y es que es fundamental hablar en este punto sobre desarrollo, ya que por mucho tiempo se adoptó un concepto de este término que no se ajustaba a nuestro contexto social latinoamericano.

El modelo clásico de desarrollo, implementado en Estados Unidos después de la segunda guerra mundial, se centraba en el crecimiento económico y material, en donde sus únicos objetivos eran ampliar la producción de bienes y servicios, incentivando el consumo (Franco & López, 2011). Sin embargo, este concepto no funcionó en nuestro contexto social latinoamericano, ya que faltaba un elemento fundamental: la participación ciudadana. Es interesante ver como el programa Access Your Potential, desarrollado por PricewaterhouseCoopers en Estados Unidos, México lo adaptó al contexto latinoamericano, y al ser implementado por la Firma en Colombia, esta lo acomodó a nuestra realidad social, permitiendo la participación de los niños y jóvenes de las instituciones educativas públicas,

después de identificar una de las necesidades más apremiantes de nuestra región: la educación. Los resultados de las pruebas Pisa del año 2018, en donde Colombia quedó en el penúltimo lugar de los 34 países que conforman la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos OCDE (Sánchez, 2023), fue un factor fundamental para implementar este proyecto de innovación social en nuestro país.

Access Your Potential, además de llevar educación financiera y tecnológica a los colegios públicos en la ciudad de Bogotá, también permite que los jóvenes realicen sus prácticas en la Firma. Este comentario, de uno de los jóvenes practicantes del Colegio Gimnasio Caldas, que aparece en el Informe de Sostenibilidad Corporativa, deja ver la importancia de crear espacios de participación ciudadana “He aprendido demasiadas cosas, relacionarme en un ámbito empresarial también me ha ayudado demasiado a poder enfocarme en lo que quiero estudiar” (Sostenibilidad Corporativa, 2018, p.75). Es interesante hablar en este punto sobre el concepto de una nueva educación para la liberación, dentro de la comunicación alternativa para el desarrollo democrático (Franco & López, 2011), porque la educación debe permitir la libre expresión, respetando la cultura, la ideología y las costumbres de todos, sin importar su contexto económico. Tal como lo relata una de las voluntarias del proyecto en el mismo Informe “¿Por qué debería PwC seguir apoyando esta iniciativa? Porque es un aporte importante en el crecimiento de estos niños, el crecimiento tanto personal como profesional, aportando sus ideas y conocimientos” (Sostenibilidad Corporativa, 2018, p.75).

Un hallazgo importante, es que el programa Access Your Potential alinea los cinco valores corporativos de la Firma: actuamos con integridad, hacemos la diferencia, reimaginamos lo posible, trabajamos juntos y nos interesamos (Sostenibilidad Corporativa, 2022), a los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030, que en el caso de la iniciativa es el Objetivo No. 4.

Educación de Calidad, porque esto permite, no solo generar un crecimiento material, sino que abre la puerta para fortalecer los lazos de la comunidad, incentivando la igualdad, la paz y la solidaridad en la sociedad.

Se pudo verificar en la entrevista hecha al gerente del área de Sostenibilidad Corporativa de la Firma, que las alianzas son fundamentales en los proyectos de innovación y en el desarrollo de una sociedad saludable. Freeman (1987), destaca la importancia de la interacción entre el sector público y privado, ya que al integrar sus capacidades, lógicas y roles se produce una coevolución significativa (Gatica, 2023). Esta experiencia ha venido trabajando de la mano de gremios y asociaciones, como el Consejo de Empresas Americanas y su fundación Hands for Change, la Cámara de Comercio de Bogotá, Compartamos con Colombia, la ANDI, la Secretaría de Educación y el Minuto de Dios. Este último ha sido un actor elemental para poder establecer conexiones con otras instituciones educativas públicas, ya que tiene influencia en los 32 departamentos del país, teniendo en cuenta que la innovación social depende del grado de involucramiento de la sociedad y sus territorios en la toma de decisiones importantes, derribando las barreras impuestas por la injusticia social y la desigualdad.

Un punto a destacar de la entrevista, es la integración de las TIC a este tipo de proyectos de innovación social, sobre todo en iniciativas educativas. Antes de la pandemia por COVID-19, Access Your Potential ofrecía clases solo de forma presencial, sin tener un impacto significativo en cuanto al número de alumnos e instituciones intervenidas (aproximadamente 43 alumnos en el año 2018). Durante la pandemia, las dinámicas del momento guiaron al proyecto a usar herramientas de comunicación virtuales, logrando expandirse, de tal manera que en el año fiscal 2022 impactaron a más de 1.095 estudiantes.

También, en la entrevista se resaltó el papel fundamental que cumplen las áreas de Sostenibilidad Corporativa de las empresas en la construcción de desarrollo. Asongu (2007), las ve como la fórmula clave para impulsar, promover y dinamizar los proyectos de innovación, teniendo en cuenta que la sociedad actual, más que pedir productos de buena calidad o a bajos precios, quieren ver un beneficio social. En la Firma han evidenciado que los millennial desean que las empresas donde laboran tengan programas innovadores que ayuden al medio ambiente y a la sociedad en general. Esto queda claro en el grupo de voluntarios de la Firma (el 15% de la plantilla, considerando que son, aproximadamente, 2000 empleados), conformados por biólogos, administradores de empresas, abogados, expertos en tecnología, entre otros, que sacan de su tiempo para compartir conocimiento. Este acercamiento de la Firma, por medio del grupo de voluntarios, a la realidad social permite que los proyectos de innovación se fortalezcan, generando un verdadero desarrollo en el país.

Parada et al. (2017) destacan la importancia de que un proyecto de innovación social tenga la capacidad de replicarse, de tal manera que se pueda aplicar en otros entornos. Cuando el programa Access Your Potential termina su labor en un colegio, allí deja instalada lo que ellos denominan Capacidad Técnica, que son los manuales de todo el conocimiento transmitido, para que los profesores de las instituciones públicas continúen compartiendo la iniciativa con los estudiantes a los que el programa no alcanza a llegar. Hay que destacar que el programa fue finalista en la categoría de Gestión de Comunidades en los XVI Premios Lazos a la Sostenibilidad, realizados el 12 de octubre de 2023, organizados por la Cámara de Comercio Colombo Británica, que buscan resaltar, promover y visibilizar los proyectos que trabajan por la parte ambiental, social y de gobernanza del país. Esto permite que la iniciativa continúe creciendo e impactando la educación.

## Conclusiones

Podemos definir, teniendo en cuenta la sistematización realizada al programa Access Your Potential, que un programa de innovación social es aquel que logra identificar las necesidades reales de una comunidad, teniendo en cuenta su contexto social, económico, ideológico y cultural, de tal manera que puedan implementar un plan de acción, acorde a sus capacidades técnicas y humanas, para dar solución a una problemática que otras organizaciones o el propio Estado no han podido suplir. Además, tiene la capacidad de generar espacios de diálogo participativo, en donde las personas pueden expresarse libremente, dejando de ser receptores pasivos a generadores de propuestas, incentivando la igualdad y la colaboración. También, tiene la facultad de replicarse en otros contextos y perdurar en el tiempo.

Al integrar el concepto de Comunicación para el Cambio Social, desarrollado por intelectuales latinoamericanos, a la sistematización realizada, se enfatiza la importancia de permitir que la comunidad tenga voz y voto en todo proyecto de innovación social. Es una oportunidad para brindarles herramientas que incentiven la autoorganización, que les facilite la identificación de sus problemáticas más apremiantes y, de esta forma, puedan generar soluciones efectivas y duraderas, teniendo en cuenta que el desarrollo, más allá de lo material y lo económico, es diálogo, participación e igualdad.

Las áreas de Sostenibilidad Corporativa, por ser transversales a las empresas, también generan un beneficio a toda la organización por los programas de innovación social que realizan. En el caso de Access Your Potential se evidenció cómo los empleados adquieren un mayor compromiso con la Firma al ser voluntarios de un proyecto que se relaciona con sus principios y que les permite, además, sentirse identificados con los objetivos de la empresa. Hay que tener en

cuenta que los llamados Millennial buscan, más que seguir las órdenes de un jefe, sentir que están aportando beneficios al medio ambiente y a la sociedad en general.

Podemos concluir que, si se integran bien las herramientas tecnológicas de comunicación a los proyectos de innovación social, podrán tener un mayor impacto. Como en el caso de Access Your Potential, que pasaron de 43 estudiantes a 1.095 al implementar clases virtuales.

## Recomendaciones

Examinando el programa Access Your Potential desde el campo de la comunicación social, es importante procurar que los estudiantes se mantengan siempre como protagonistas autónomos y activos, en lugar de receptores pasivos. Este programa es una oportunidad para democratizar la comunicación, de tal manera que pueda contribuir con la democratización de la sociedad. Como lo hicieron en su momento Radio Escuelas Sutatenza, emisora que procuró llenar el gran vacío en la educación de los campesinos de Colombia, logrando disminuir los índices de analfabetismo, dando protagonismo a las comunidades rurales; o lo que hicieron las radioemisoras sindicales, creadas por grupos de mineros en Bolivia, que permitieron que los trabajadores fueran escuchados en medio de un estado que limitaba los micrófonos a ciertos grupos o personas de poder. La comunicación en todo proyecto de innovación social debe facilitar el diálogo.

La ayuda que ofrece la Comunicación para el Desarrollo en programas como Access Your Potential es de empoderar a los estudiantes, entiéndase este término como participación (Valdez, 2017), de tal manera que puedan ser líderes en su entorno, influenciando las políticas y convirtiéndose en generadores de su propio cambio. Y aunque la tecnología es un factor fundamental en los programas de innovación, hay que recordar que solo es una herramienta, y que es la cultura de las comunidades y el diálogo participativo los instrumentos fundamentales para generar desarrollo. Los programas de innovación social educativos, más que enseñar, deben generar un acompañamiento, que aliente la reflexión y el análisis, de tal manera que voluntarios, empresa y estudiantes puedan construir juntos una sociedad más igualitaria.

### Referencias Bibliográficas

- Asongu, J. (2007). Innovation as an argument of Corporate Social Responsibility. *Journal of business and public policies*, 1(3), 178-214.
- Franco, F., López, A. (2011). Una mirada a las raíces de la comunicación para el desarrollo Entrevista con Luis Ramiro Beltrán Salmón. *Signo y Pensamiento*.  
<https://www.researchgate.net/publication/237041509> Una mirada a las raíces de la comunicación para el desarrollo Entrevista con Luis Ramiro Beltran Salmon
- Freeman, C. (1987). *Technology and Economic Performance: Lessons from Japan*. Pinter.
- Gatica, S., Soto, W., Vela, D. (2015). Ecosistemas de innovación social: "El caso de las universidades de américa latina. *Researchgate*.  
<https://www.researchgate.net/publication/341481035> ecosistemas de innovacion social el caso de las universidades de america latina?channel=doi&linkId=5ec3a57a92851c11a8742f90&showFulltext=true
- González, G. (2020). La innovación social como estrategia de desarrollo. Políticas urbanas y acción colectiva. *Revista Latinoamericana de Investigación En Organizaciones, Ambiente y Sociedad*.
- Hernández, J., Tirado, P., Arizamontes, A. (2016). El concepto de innovación social: ámbitos, definiciones y alcances teóricos. *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 88, 165-199.
- Jailier, É., González, S., Arias, C., Suárez, L. (2017). *Construyendo la innovación social. Guía para comprender la innovación social en Colombia*.  
<https://repository.upb.edu.co/handle/20.500.11912/5464>
- Meneses, T. (2022). Introducción a la Innovación Social. Repositorio institucional UNAD.



Meneses, T (2022, 13 de mayo). Innovación. Radio UNAD Virtual.

<https://ruv.unad.edu.co/ruvwp/programas/tramando-sentidos-87-innovacion/>

Parada, J., Ganga, F., Rivera, Y. (2017). Estado del arte de la innovación social: una mirada a la perspectiva de Europa y Latinoamérica. *Opción*, 33(82), 563-587.

Sánchez, V. (2023). Colombia quedó en el penúltimo lugar entre los países de la OCDE en matemáticas y ciencias, señaló el presidente Gustavo Petro. *La República*.

<https://www.larepublica.co/globoeconomia/colombia-se-ha-mantenido-en-los-ultimos-puestos-de-la-prueba-pisa-durante-ultimas-ediciones-3517806#:~:text=%E2%80%9CColombia%20qued%C3%B3%20en%20el%20pen%C3%BAltimo,riqueza%20y%20de%20nuestro%20subdesarrollo.%E2%80%9D>

Secretaría de Planeación. (2023, 13 de septiembre). Inventario de Políticas Públicas Distritales 2020. <https://www.sdp.gov.co/gestion-socioeconomica/politicas-sectoriales/politicas-publicas-sectoriales>

Servindi Noticias. (2013, 11 de septiembre). *Entrevista a Alfonso Gumucio sobre comunicación para el cambio social* [video]. YouTube.

<https://www.youtube.com/watch?v=7X5DcGybYCY>

Sostenibilidad Corporativa. (2018). *Informe de sostenibilidad FY18*. PwC Colombia.

<https://www.pwc.com/co/es/publicaciones/informe-sostenibilidad/Informe%20Sostenibilidad%20PwC%20Colombia%20FY18%20.pdf>

Sostenibilidad Corporativa. (2022). *Informe de sostenibilidad FY22*. PwC Colombia.

<https://www.pwc.com/co/es/publicaciones/informe-sostenibilidad/informe-sostenibilidad-fy22.pdf>

Valdés, C. (2017). *La Comunicación para el Cambio Social: una mirada participativa al concepto de desarrollo*. A comunicação mundializada.

[https://janusonline.pt/images/anuario2017/2.3.5\\_CristinaVald%C3%A9s\\_Comunicaci%C3%B3n\\_CambioSocial.pdf](https://janusonline.pt/images/anuario2017/2.3.5_CristinaVald%C3%A9s_Comunicaci%C3%B3n_CambioSocial.pdf)