

# **BASES TEÓRICAS PARA UN OBSERVATORIO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

## **I. FUNDAMENTOS DE UN OBSERVATORIO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

La operatividad de un Observatorio de Responsabilidad Social --ya sea en ámbito universitario, empresarial, gubernamental o social--, no es consecuencia de la simple aplicación de un acuerdo de creación o de la sola voluntad de acción de los actores asociados. Es más bien el resultado de un proceso complejo que reúne aspectos teóricos, estratégicos y prácticos y que, para ser valioso y efectivo, se despliega desde un espacio constituido por la convergencia de los siguientes ejes:

### **1) Un núcleo reflexivo:**

Desarrolla las potencialidades de un conjunto de ideas orientadoras, situadas en la base del concepto mismo de “observatorio” y constitutivas de un contexto teórico compartido.

### **2) Un plano de experiencias:**

Es la descripción de experiencias valiosas ya cumplidas, con resultados evaluados, que pueden ser consideradas como antecedentes para el trazado de vías de continuidad, profundización y articulación de prácticas más avanzadas.

### **3) Un mapa de prácticas:**

Consiste en la proposición de un sistema de vías orientadas a desarrollar posibilidades inéditas de actuación de los actores sociales en materia de responsabilidad social en contextos específicos.

### **4) Un referente documental:**

Es la identificación y desarrollo de un conjunto de capacidades, derivadas de documentos base y acuerdos, que refuerzan la intervención efectiva de los actores sociales universitarios, empresariales, gubernamentales y sociales en políticas compartidas de Responsabilidad Social.

### **5) Un diseño de proyecto:**

Con apoyo en los ejes anteriores, el diseño de proyecto traza las líneas maestras de crecimiento del Observatorio sobre la base de la articulación de

fines, metas y objetivos y a través de la adopción de estrategias, políticas y medios apropiados.

## **II. FASES DE ABORDAJE**

Cada uno de estos ejes requiere ser abordado en dos fases complementarias y articuladas que pueden ser consideradas como una espiral de crecimiento:

### **a) Fase inicial de actividades del Observatorio:**

Abordaje puntual, destinado a construir una Plataforma básica de contenidos compartidos por el conjunto de actores asociados.

### **b) Fase de desarrollo y crecimiento del Observatorio:**

Abordaje continuo, orientado a consolidar una Infraestructura que permita conectar contenidos teóricos compartidos y prácticas específicas a los objetivos comunes.

### **c) Fase de articulación en redes de Observatorios:**

Proceso comunicativo de irradiación, intercambio y aprendizaje mediante el cual es posible trascender limitaciones, ampliar fortalezas y armonizar perspectivas.

## **III. DETERMINACIÓN DE PRIORIDADES**

El proceso deliberativo de establecimiento de prioridades de un Observatorio de Responsabilidad Social considera inicialmente los siguientes ámbitos:

### **1. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL EQUIPO RESPONSABLE:**

Es necesario apoyar la actividad del Observatorio en un Equipo Responsable sólidamente formado y altamente capacitado, tanto en los aspectos ético-reflexivos como técnico-operativos.

#### **a) Alternativas de formación:**

Cabe contemplar diversas alternativas de formación y capacitación interna en ámbitos específicos, tales como las Cátedras de Responsabilidad Social Universitaria o los Programas de Formación en empresas, gobiernos locales u organizaciones de la sociedad civil.

### **b) Conformación de los Equipos:**

Es importante la conformación de Equipos Responsables interdisciplinarios, intersectoriales y de niveles múltiples de formación y actuación.

## **2. DETERMINACIÓN DEL CAMPO INICIAL DE ACTUACIÓN:**

Los campos de actuación en los cuales un Observatorio de Responsabilidad Social busca incidir inicialmente de modo significativo corresponden principalmente a los siguientes ámbitos:

### **a) Ámbito interno institucional:**

Al comienzo de la actividad de un Observatorio se puede establecer como necesidad inicial la de sensibilizar, poner en contacto y potenciar la actuación coordinada de actores institucionales internos sobre la base de su incorporación al Equipo Responsable del Observatorio. De este modo se impulsan cambios en las dinámicas de la institución que involucran a instancias directivas, gerenciales y de gestión con personas.

### **b) Un sector específico:**

A partir de un necesario análisis de posibilidades, potencialidades y capacidades, es posible establecer como sector inicial de actuación el sector específico en el que nace el Observatorio (universidad, empresa, gobierno, sociedad civil). Esta elección se sustenta en la necesidad de fortalecer a los actores de ese sector en una visión y actuación conjunta, que posibilite luego irradiar hacia otros sectores.

### **c) Ámbito intersectorial:**

Sobre la base de experiencias previas ya evaluadas de actuación compartida entre dos o más sectores, es posible comenzar por una actuación en ámbitos compartidos tales como universidad-empresa, universidad-gobierno local, universidad-iglesia, universidad-movimientos ambientales, universidad-organizaciones de la sociedad civil. La actuación intersectorial ofrece actualmente múltiples variantes y puede dar lugar a relaciones inéditas entre actores sociales tradicionalmente aislados.

### **3. AMPLIACIÓN DEL CAMPO DE ACTUACIÓN**

#### **a) Tendencia actual en Responsabilidad Social:**

La tendencia que orienta actualmente la Responsabilidad Social en las organizaciones muestra una evolución que va desde las diferentes expresiones sectoriales de la misma como Responsabilidad Social Universitaria, Responsabilidad Social Empresarial, Responsabilidad Social Gubernamental u otras, hacia la convergencia de tales perspectivas sectoriales en la visión integradora de la Responsabilidad Social Territorial.

Como trama de relaciones de corresponsabilidad, esta tendencia se enmarca en la orientación general acerca del cuidado integrado de la vida en contextos específicos y con proyección global. Esta tendencia impulsa un cambio cultural acerca del uso responsable de la tecnología y de la integración de elementos reflexivos humanistas para orientar los efectos de la cultura científico-tecnológica al mejoramiento de la calidad de la vida y el desarrollo humano.

#### **b) Responsabilidad Social como Cuidado de la Vida:**

El territorio, como espacio efectivo de convivencia de grupos humanos específicos, es donde los impactos de la actuación de las organizaciones afectan de manera más directa la vida de las personas, el ambiente y la cultura. La Responsabilidad Social en relación con los impactos ha evolucionado desde la preocupación por la compatibilidad, entendida como umbral imprescindible, hasta la promoción y el cuidado de la vida, entendidas como necesidades ineludibles e impulsadas a través de la creación de nuevos equilibrios.

Las universidades, en particular, pueden aportar nuevos criterios éticos, elementos conceptuales y herramientas técnicas para impulsar una valoración integral de la vida y comunicarla a las otras organizaciones y la mayoría de la población. Con ello es posible lograr avances significativos en la asociación de actores para valorar, cuidar y proyectar la vida en los espacios territoriales en los que ella se concreta, en el marco de aplicación de un enfoque bioético y en asociación con el concepto de una ecología integral. Las dimensiones de la ecología humana y la ecología social se apoyan en una racionalidad comunicativa responsable, abierta a la dimensión de espiritualidad, que asume la visión de largo plazo de la vida.

**c) Concepto y realidad del territorio:**

La integración de perspectivas se realiza desde una concepción del territorio como realidad formada por un entramado de relaciones de calidad entre actores sociales con intereses específicos legítimos, objetivos sociales compartidos y valores éticos comunes. A partir de estas bases, las perspectivas acuerdan mediante mecanismos comunicativos un trabajo encaminado al desarrollo humano sostenible, mediante el impulso de la equidad, la inclusión y la solidaridad como factores de rehumanización y orientados al bien común.

**c) Ámbito territorial:**

En la medida en que el Observatorio posea una sólida implantación institucional, reúna fortalezas significativas de actuación en un sector específico y acumule experiencias compartidas valiosas ya evaluadas, es posible impulsar una red de actuación territorial centrada en una dinámica de relaciones valiosas fundadas en la calidad de actores, procesos y resultados para la construcción de Territorio Responsable.

**4. PAPEL DEL OBSERVATORIO PARA REPENSAR LA RELACIÓN UNIVERSIDAD-ENTORNO-TERRITORIO**

Los Observatorios de Responsabilidad Social se orientan a promover calidad en la relación entre actores sociales en vistas al cuidado de la vida. La relacionalidad, tanto desde el punto de vista teórico-reflexivo como práctico-operativo, se encuentra en el núcleo de los Observatorios. Es a partir del desarrollo efectivo de una relacionalidad valiosa desde donde es necesario considerar la calidad, excelencia y aprecio social de una organización, elementos capaces de dar sentido a su actuación en el marco de condiciones de incertidumbre, complejidad y respeto a la diversidad.

**A. CALIDAD DEL PROYECTO EDUCATIVO DE LA UNIVERSIDAD:**

Referente: nivel de cumplimiento de una triple relación:

**a) Relación de sus prácticas con sus principios y valores:**

La revisión, actualización y mejoramiento operativo de la Plataforma Ética de la Universidad (Misión, Visión, Valores, Código de Ética) puede aportar un mayor nivel de coherencia de actuación, congruencia discursiva y consistencia institucional.

### **b) Relación entre los actores internos de la institución:**

La comunicación, coordinación y armonización entre los actores internos y entre las áreas o unidades de la Universidad se constituye en un factor muy importante para evaluar el nivel de cumplimiento de proyecto institucional.

### **c) Relación entre la Universidad y el conjunto de actores sociales:**

Es determinante para valorar la calidad del proyecto universitario considerar el nivel de sintonía que alcanza la relación entre: i) las propuestas que formula la Universidad para su entorno; ii) su receptividad y apoyo por parte de los actores sociales (empresas, gobiernos locales, organizaciones de la sociedad civil) y por parte de la ciudadanía; iii) las transformaciones efectivamente logradas en la sociedad, el ambiente y la cultura.

## **B. CALIDAD DE LA RELACIÓN CON EL ENTORNO-TERRITORIO**

La tendencia actual en Responsabilidad Social ha impulsado la evolución de la herramienta relacional del Análisis del Entorno incluyéndola en la estrategia de Construcción del Territorio. Ello introduce cambios teóricos y prácticos que transforman la relación y también a los actores de la misma.

### **a) Universidad-Entorno:**

En el concepto de Análisis del Entorno la relación Universidad-actores del entorno es de baja calidad: se trata de un nexo débil pues privilegia el distanciamiento inicial necesario para el análisis. En esta relación, la Universidad sólo hace Extensión, extiende el conocimiento que ya posee buscando producir efectos positivos, pero sin aprender del entorno ni transformarse ella misma como resultado de la relación.

La noción de Entorno se puede enriquecer en el sentido de no considerarlo, de modo estático, sólo como contexto establecido o escenario de actuación de actores sociales. Es necesario complejizar y dinamizar la noción de entorno, en primer término señalando que cabe distinguir entre entornos reales, virtuales, inmediatos, mediatos y, en segundo término, viéndolo como proceso. Entorno no es sólo una realidad situada alrededor, que rodea, pero con la cual no necesariamente existe una dinámica de involucramiento cognoscitivo, social, ambiental o

cultural. La noción estática de entorno no constituye todavía un desafío para la Universidad: debe ser más que sólo un lugar de actuación de actores sociales aislados, entre ellos la universidad, que aplica allí su conocimiento sin someterlo a cuestionamiento y, en consecuencia, sin sentirse impulsada a innovar. La convergencia de múltiples entornos posibilita la construcción del territorio.

**b) Universidad-Territorio:**

El avance de la Universidad para superar la condición de aislamiento como actor social en un entorno estático --islas artificiales de excelencia en medio de sociedades precarias-- ha significado replantear la idea y la práctica universitarias en relación con la construcción de valor social compartido. En este cambio han sido decisivos los elementos de reflexión, pensamiento crítico y creatividad, provenientes del pensamiento humanístico y presentes ya en los orígenes de las universidades. Estos elementos son particularmente importantes en una época en la que la fragmentación de los actores y las exigencias de rapidez y eficacia crean un vacío reflexivo. Construir territorio como espacio comunicativo es un desafío para la Universidad.

El territorio involucra, como espacio efectivo de realización, a todas las dimensiones de lo humano, de la corporalidad a la espiritualidad. Territorio es dignidad personal, en la medida que es el cuerpo y el habitar; es dinámica del entorno socioambiental, integradora de lo urbano, la nación y el mundo (como construcciones culturales, no sólo sustrato físico); es sociedad del valor compartido; es ámbito donde cada actor (universidad, empresa, gobierno, organizaciones de la sociedad civil) encuentra y construye su lugar social; es espacio valoral para descubrir sentido (largo plazo, espiritualidad)

**i. El nexa territorial:**

La Universidad está en condiciones de establecer un nexa con la sociedad, el ambiente y la cultura más allá de la relación sujeto-objeto, en la cual la visión reductiva del entorno le otorgaba sólo el carácter de objeto de prácticas de extensión. Ese nexa es territorial, en la medida en que el territorio no es objeto sino sujeto de interacción y, en tal sentido, es para la Universidad el espacio de reconocimiento de su propio lugar social en un entorno complejo y dinámico. Desde un punto de vista reflexivo, el cambio de la relación sujeto-objeto

produce un cambio correlativo del mirar (no vinculante) al ver (posibilidades de intervención) y al observar (asociado a potencialidades de coordinación). Este cambio cualitativo enriquece el núcleo reflexivo del Observatorio.

ii. **Espacio de re-conocimiento:**

Participando, junto a otros actores, en la Construcción de Territorio Responsable, la Universidad al mismo tiempo que se involucra en la vida social toma consciencia de sí misma, se reconoce en sus fortalezas y debilidades pero principalmente en sus potencialidades como actor social. Re-conoce su razón de ser, la finalidad de sus acciones y los procesos mediante los cuales la realiza, re-conociendo al mismo tiempo a los otros actores y poniendo de manifiesto la convergencia de finalidades, procesos y acciones.

Es igualmente importante destacar que el re-conocimiento está asociado, primero, a alteridad: cada actor social es autónomo y posee intereses propios que son legítimos; pero, segundo, a convergencia: es reconocerse desde algo en común, desde la relación con otros, desde el “lugar social”. En la relación entre los diversos actores sociales, el re-conocimiento está asociado también a valorar (presente), valorizar (potencial futuro) y agradecer el aporte de cada uno de ellos al cuidado responsable de la vida.

iii. **Crecimiento Organizacional Responsable**

Un Observatorio de Responsabilidad Social es, en especial para las universidades, una valiosa herramienta para crecer y proyectarse. Para vivir un proyecto excelente como organización y para irradiar vida hacia otros actores sociales y hacia la sociedad en su conjunto. Crecer, para toda organización y en especial para la Universidad, es pensar, organizar, ejecutar, evaluar y proyectar el propio cambio. Ese crecimiento ha de ser, en primer término, integrado: crecimiento en la calidad de los actores, los procesos y los resultados. En segundo término, debe ser permanente, como dinámica que orienta la vida de la organización en el largo plazo. En tercer término, ha de ser crecimiento responsable: innovar para mejorar la actuación en la sociedad-



ambiente-cultura, hacerse cargo de los impactos, crear nuevos equilibrios.

#### **iv. Responsabilidad Social y aprendizaje**

Un Observatorio de Responsabilidad Social es un excelente espacio de aprendizaje para recibir aportes innovadores, de otros actores sociales y de los ciudadanos, que posibiliten repensar con estímulos inéditos la propia finalidad y las actividades que de ella se derivan. Irradiar vida (organización vital) implica saber aprender sobre la propia vida (organización que aprende, inteligente). Para la universidad, ello es posible mediante una articulación entre la investigación, la docencia y la actuación en la comunidad y con otros actores sociales; realizando en común un profundo diagnóstico del entorno para transformarlo en territorio; efectuando, también en común y a través del Observatorio, un autodiagnóstico de la actividad formativa y tecnológica.

La dinámica de un Observatorio permite institucionalizar mecanismos comunicativos progresivos y permanentes para: desaprender, es decir superar actuaciones aisladas y prejuicios entre los diversos actores sociales; aprender, es decir escuchar, cuestionar, investigar para innovar; ser responsables, es decir los impactos y transformar la propia actuación.

La Universidad, en la medida en que construye valor compartido y se inserta en un tejido relacional orientado a sostener y mejorar la vida en común, aprende sobre sí misma y se transforma, revisándose críticamente y abriéndose a crecer a partir del involucramiento. De ese modo, contribuye igualmente a crear espacios, estímulos y estrategias para el crecimiento de otros actores de la sociedad. Todo ello se traduce en un proyecto universitario con nuevo sentido.

### **5. LA UNIVERSIDAD EN BUSCA DE SENTIDO:**

El cambio de época que vive el mundo contemporáneo se caracteriza, entre otras cosas, por la complejidad de los problemas, la transformación de los saberes y la demanda ética creciente producto de la ampliación del acceso a la información. El enorme crecimiento de la información y de las aplicaciones

tecnológicas no ha estado, sin embargo, acompañado de un esfuerzo reflexivo equivalente capaz de generar criterios para el uso responsable del conocimiento. Los enormes cambios y profundas crisis actuales y sus graves efectos para los seres humanos y para el futuro de la vida, convocan a la Universidad a proponer, desde su lugar social, respuestas que den nuevo sentido a su actuación.

Las diferentes versiones de universidad entendida como isla de excelencia, universidad profesionalizante o universidad ideologizada han perdido vigencia. El principal desafío para una Universidad que no sólo recupere sino que construya su nuevo sentido en el marco de una realidad inequitativa, excluyente y altamente compleja, es al mismo tiempo pensar y consensuar criterios ético-valorativos para el uso responsable del saber crítico, generar innovación científico-tecnológica, social y humana y aplicarla responsablemente para el mejoramiento de la vida a nivel social, cultural y ecológico. En el marco de la complejidad creciente, la globalización excluyente y el poder de la comunicación, se trata de avanzar en una labor con proyección universal pero con responsabilidad territorial.

## **6. De la búsqueda a la construcción de sentido:**

Las ideas-fuerza que están en la base de un Observatorio de Responsabilidad Social y que pueden contribuir de modo importante a su operatividad, en la medida en que abordan la relacionalidad como sustrato y la calidad de las relaciones como condición, ponen de manifiesto la riqueza y complejidad de la tarea de construcción de sentido. No se trata solamente de la calidad del proyecto de universidad, sino principalmente de la calidad de la relación de involucramiento y aprendizaje mutuo y de la calidad del impacto positivo sobre la calidad de la vida, percibido en buena medida desde la respuesta a expectativas relacionadas con el largo plazo y la sustentabilidad.

La convergencia entre el proyecto institucional, la relación con los actores del territorio y las expectativas de sustentabilidad está en la base de una dinámica capaz de atribuir nuevo sentido a la universidad. Tal atribución no es solamente un ejercicio racional sino que involucra las dimensiones del cuidado de la corporalidad, de la afectividad positiva, la sensibilidad incluyente y la espiritualidad, como dimensión del largo plazo y la trascendencia constitutivos del sentido.

## **7. La Responsabilidad Social: catalizador de sentido:**

Un programa compartido entre la universidad y otros actores del territorio que permita abordar, de modo reflexivo, crítico y creativo, la realidad de la propia institución, de su relación con otros sectores y de su inserción territorial puede avanzar, entre otros, en los siguientes aspectos:

- i. Replantear la formación en términos de aprendizaje innovador centrado en el involucramiento social como tarea que redimensione la docencia y la investigación.
- ii. Replantear la innovación en términos de generar lo nuevo --no sólo lo novedoso-- por su potencial transformador y su impacto social positivo.
- iii. Replantear la producción, gestión y aplicación del conocimiento y su transformación en saber mediante la articulación a prácticas de rehumanización, equidad e inclusión.
- iv. Replantear diversos espacios y herramientas comunicativas para contribuir, en asociación con los actores del territorio (organizaciones y ciudadanos), a una gobernanza inteligente con proyección de futuro.

## **8. UNA PROPUESTA ABIERTA: OBSERVAR, COORDINAR, ACTUAR**

### **a) Carácter del Observatorio:**

Un Observatorio de Responsabilidad Social se constituye, por su misma naturaleza relacional, como una propuesta abierta cuyo desarrollo práctico y progresiva concreción se producen a través de mecanismos comunicativos instituidos y permanentes, no sólo espontáneos u ocasionales, entre actores sociales del territorio. El crecimiento del Observatorio se produce mediante un proceso en espiral que, a partir de la propuesta inicial de un núcleo reflexivo y de una estrategia de avance, va ampliando su área de actuación mediante el involucramiento progresivo de nuevos actores, nuevos problemas y temáticas, nuevos resultados que se convierten en logros de un proceso compartido.

**b) Núcleo valorativo básico:**

El carácter abierto, relacional y progresivo de la labor de un Observatorio no significa que éste carezca o no manifieste los valores nucleares que lo sostienen, como estrategia para alcanzar acuerdos más fácilmente. Por el contrario, la expresión de valores, significados y compromisos mínimos es requisito fundamental para poder consensuar comunicativamente un lenguaje, una conceptualización y una definición de estrategias compartidas en vista a la convergencia en un proyecto común de largo aliento. Estos elementos de base son la plataforma para la construcción de la Responsabilidad Social en las universidades, la realización de proyectos de carácter interdisciplinar, interinstitucional e intersectorial y el involucramiento con el territorio. Responsabilidad académica, campus responsable, territorio responsable son partes del espiral del crecimiento del Observatorio.

**c) Campos de convergencia:**

Las actuaciones de los Observatorios de RSU pueden alcanzar importantes niveles de coordinación institucional interna, interinstitucional e intersectorial, así como también avance, enriquecimiento y ampliación de aspectos teóricos, metodológicos y operativos, a través de la articulación territorial, la cual supone un conjunto de pasos cuya secuencia, modalidad y cronología pueden variar de acuerdo a cada una de las realidades. Dichos pasos se apoyan en una secuencia de orientación, coordinación e institucionalización de las iniciativas, inscribiéndolas en políticas de proyección de la Responsabilidad Social Territorial.

**9. ESQUEMA DE PASOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DE TERRITORIO RESPONSABLE**

Los pasos iniciales que puede dar un Observatorio en vistas a impulsar un proceso de Construcción de Territorio Responsable pueden exponerse de manera sintética en el siguiente esquema:

**1) Identificación de los actores del territorio:**

Fase descriptiva, obtiene una fotografía de los diferentes actores en su actuación en campos específicos, establece, sobre la base de información de las propias organizaciones, el estado de desarrollo de cada sector.

## **2) Mapa de relaciones territoriales:**

Fase analítica, establece, sobre la base de criterios mixtos (organizaciones-Observatorio), las relaciones entre los diferentes actores, recoge antecedentes de alianzas e iniciativas con resultados evaluados. El mapa introduce un elemento relacional que dinamiza la territorialidad.

## **3) Diagnóstico del territorio:**

Fase comparativa, compara el nivel de desarrollo de cada actor en su sector y lo ubica en el marco de un sistema de vías de contacto intersectorial entre actores sociales.

## **4) Proyección del territorio:**

Fase valorativa, evalúa las posibilidades presentes en el territorio, valora las iniciativas cumplidas o en curso y valoriza las potencialidades de avance en territorialidad responsable.

## **5) Capacitación de agentes territoriales**

Fase ejecutiva, pone en práctica programas de capacitación para agentes territoriales al interior de instituciones, en iniciativas interinstitucionales e intersectoriales

## **10. APOYOS DOCUMENTALES**

El avance en la actividad de un Observatorio posee igualmente un referente documental que constituye una herramienta importante de orientación. Dicho referente documental tiene como fuente los pronunciamientos de UNESCO, IESALC y ORSALC y se refiere, de modo principal, a los siguientes tipos de formulaciones:

- 1) **Principios:** principios éticos y humanistas universales de la UNESCO, particularmente referidos al carácter de la educación como bien común esencial de carácter público y social, las concepciones vigentes de la Responsabilidad Social, la visión del Territorio como lugar de rehumanización, la concepción de la universidad y de sus nuevos desafíos.
- 2) **Lineamientos:** dirigidos a orientar las actuaciones en vistas a alcanzar un nivel de coordinación y convergencia de las iniciativas en relación con los principios universales y en el marco de entornos complejos y territorios específicos.

- 3) **Temáticas:** responden a acuerdos alcanzados en torno a prioridades temáticas que no excluyen, sin embargo, la consideración de temáticas específicas relevantes.
- 4) **Indicadores:** orientados a establecer formas de evaluación que abarcan un conjunto de posibilidades y que pueden ser aplicadas en relación con la situación específica de cada Universidad.
- 5) **Proyectos:** compartidos en el marco de herramientas como estudios comparativos referenciales (benchmarking) y que pueden ser reunidos en un banco de datos a disposición de estudiosos y responsables de gestión.

Copyright © [Bogotá D.C. ORSALC-UNESCO-IESALC 2012] [Humberto Grimaldo Durán Ph.D., Víctor Martín Fiorino Ph.D.]