

## RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA - UNA ESTRATEGIA DE GESTIÓN PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR\*

UNIVERSITY SOCIAL RESPONSIBILITY - A MANAGEMENT STRATEGY FOR HIGHER EDUCATION

Isabel Cristina Londoño Franco\*\*

Recibido: 10/09/2013  
Aceptado: 21/11/2013

### Resumen

La iniciativa de implementar prácticas de Responsabilidad Social Universitaria (RSU) parte de la voluntad de las altas directivas de las Instituciones de Educación Superior IES. Para el caso de la Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío EAM, se presentará la primera de dos fases que permitió la elaboración del Modelo de RSU - EAM Ejemplar, a partir del trabajo investigativo del equipo académico de investigación en Responsabilidad Social GRS; con el propósito de presentar insumos y prácticas responsables que permitieron elaborar el estado del arte de la RSU y la metodología para diseñar la estructura del modelo.

**Palabras clave:** gestión responsable, legislación en educación superior, prácticas sociales, responsabilidad social universitaria.

### Abstract

The initiative to implement practices RSU University Social Responsibility of the will of the high directives of the Higher Education Institutions HEI. In the case of the Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío EAM, the first of two phases that allowed the development of the model will be presented RSU - Responsible EAM, from the research work of the Academic Research Team Social Responsibility GRS, with purpose of presenting inputs and responsible practices that permitted the art of the RSU and methodology to design the structure of the model.

**Key words:** responsible management, higher education law, social practices, university social responsibility.

### Introducción

Este artículo es resultado de la investigación: *Modelo de Responsabilidad Social Universitaria – EAM Ejemplar* -, ejecutada por el Grupo de Investigación en responsabilidad social GRS de la Fundación Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío EAM. Institución reconocida como Institución de Educación Superior, sujeta a inspección y vigilancia por parte del Ministerio de Educación Nacional, “con carácter académico de Institución Técnica Profesional, Redefinida por Ciclos; Propedéuticos en los términos de los artículos 1, 3 y 14 de la Ley 749 de 2002, y el artículo 17 de la Ley 30 de 1992” (EAM, 2005:2).

Elaborar un modelo de responsabilidad social universitaria (de ahora en adelante RSU), implica contar con la voluntad de la alta directiva para iniciar el proceso, analizar y comprender la filosofía

y política institucional, e iniciar la búsqueda de autores dedicados a investigar sobre RSU. De igual manera, es precisa la identificación de políticas nacionales en educación superior al respecto, como las propuestas por la Asociación Colombiana de Universidades (ASCUN), las establecidas por el Ministerio de Educación Nacional (MEN) relacionadas con registro calificado (Acuerdo 1295 de 2010), por el Consejo Nacional de Acreditación (CNA), y en el Plan de Desarrollo Nacional 2010 – 2014 hacia una Política de Prosperidad Democrática. Asimismo, es necesario el rastreo de entidades promotoras de la RSU del orden nacional e internacional, incluyendo, por supuesto, Instituciones de Educación Superior (IES), a fin de identificar sus pensamientos y experiencias en la implementación de prácticas socialmente responsables desde su quehacer institucional.

\* Este artículo es resultado de la investigación “Modelo de responsabilidad social universitaria de la EAM 2012” desarrollada por el grupo de investigación en Responsabilidad Social GRS de la Fundación Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío.

\*\* MSc en Administración. Directora del Centro de Investigaciones y líder del Equipo Académico de Investigación en Responsabilidad Social GRS de la Fundación Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío EAM. Correo electrónico: ilondono@eam.edu.co, Colombia.

Isabel Cristina Londoño Franco

Es esencial, a la hora de diseñar el modelo, identificar el *ethos* institucional, el cual se compone de características propias relacionadas con aspectos sociales, culturales, económicos y ambientales de la comunidad académica y que se obtienen a partir de la realización del autodiagnóstico. En el tema de RSU, este *ethos* se denomina *ethos* oculto, considerado como clave por Vallaes (2006).

Se refiere al conjunto de la institución académica en cuanto tal, los aspectos de la vida cotidiana, tanto administrativa y organizacional como pedagógica, que no están abiertamente formulados y explicitados, pero que existen y tienen efectos actitudinales y valorativos que condicionan el normal proceso de aprendizaje de los estudiantes. Así, se trata de develar una especie de **pedagogía invisible** estrechamente relacionada con la ejecución de rutinas en la institución, rutinas intersubjetivas que legitiman, de manera sutil y no tan sutil, prejuicios, valores poco defendibles, discriminaciones, etc.

La EAM asume la implementación de RSU como una estrategia de gestión responsable que se hará evidente a partir de la ejecución y puesta en marcha del modelo EAM Ejemplar. Dicho modelo se describe a lo largo de este documento con el propósito de presentar los elementos que condujeron a la elaboración de las cuatro líneas de acción que estructuran el modelo y que serán presentadas y definidas en la presentación de resultados: campus responsable, formación profesional y ciudadana, gestión social del conocimiento y participación social.

De la interacción de las líneas depende la generación del valor más importante de la RS, es decir, de la *coherencia* institucional. Esto significa, a la vez, coincidencia entre la acción y el discurso institucional y *consistencia* entre el cumplimiento de las áreas responsables que ejecutan las funciones misionales, en este caso de la EAM; donde no puede haber contradicción entre lo que hace un área y lo que hace la otra.

### **Materiales y métodos**

Investigación de tipo exploratorio que condujo a realizar el estado del arte de la RSU en España, Latinoamérica y Colombia; y descriptivo porque se identificaron prácticas y experiencias en la implementación de modelos de RSU en entidades que las promueven, así como en IES nacionales e internacionales (fuentes de información primarias). De otra parte, se identificaron además de las prácticas institucionales, cultura, principios y valores; las expectativas y necesidades de los grupos de interés internos y externos de la EAM, así como su percepción sobre

el actuar institucional, con lo cual se logró identificar el *ethos* oculto de la EAM (fuentes de información secundarias). Todo esto como insumo para la elaboración del autodiagnóstico<sup>1</sup>, a partir de las preguntas formuladas en cada una de las siguientes líneas de acción que permitieron estructurar el modelo de RSU:

- **Campus responsable:** *¿Cómo debe la institución de educación superior promover un comportamiento organizacional responsable basado en prácticas éticas, democráticas y ambientalmente sostenibles?*
- **Formación profesional y ciudadana:** *¿Cómo debe la Institución de educación superior organizarse para formar ciudadanos comprometidos con el desarrollo de la sociedad?*
- **Gestión social del conocimiento:** *¿Qué conocimientos debe producir la Institución de Educación Superior, y con quiénes y cómo debe difundirlos para permitir su apropiación social y atender las carencias cognitivas que afectan a la comunidad?*
- **Participación social:** *¿Cómo puede la institución de educación superior interactuar eficazmente con la sociedad para promover un desarrollo más humano y sostenible?*

La metodología guía para la elaboración del modelo es tomada de la parte práctica del *Manual de primeros pasos* escrito por Vallaes, De la Cruz y Sasía (2009), que propone un proceso de responsabilidad social universitaria basado en cuatro pasos, los cuales serán descritos en la presentación de resultados. Téngase en cuenta que en los resultados se presentará la estructura del modelo (líneas de acción y auto diagnóstico de cada línea), mas no la ejecución de los pasos tres y cuatro, con el propósito de compartir la experiencia y facilitar la información, de manera que sea menos compleja la elaboración de un modelo con estas características. Sin embargo se aclara que el modelo de EAM Ejemplar ya ha sido elaborado en su totalidad (fase dos).

**Primer paso: el compromiso.** Se refiere a la articulación de la RSU con el proyecto institucional, la misión y los valores de la Universidad

Para iniciar la elaboración de un Modelo de Responsabilidad social, es el compromiso y aceptación por parte de la alta directiva, su disposición, voluntad y concienciación de la importancia de implementar el modelo es relevante para que éste sea una realidad.

**Segundo paso: el autodiagnóstico<sup>2</sup>.** Presenta

<sup>1</sup> Resultados de la segunda fase de la investigación; que serán presentados en otra publicación.

las herramientas cuantitativas y cualitativas para el diagnóstico de los cuatro ámbitos clave de las Instituciones de educación superior.

Se conformó un equipo de trabajo y se realizó el autodiagnóstico, utilizando técnicas de recolección de la información, mediante entrevistas, *focus* y encuestas. Se logró identificar las variables para constituir el modelo a partir de la interacción con grupos de interés internos y externos. Teniendo clara la sistematización de la información, a partir del programa SPSS, se procedió a contrastar los resultados con las siguientes variables: *las intenciones* de lo que la EAM quiere ser; *las percepciones* de lo que la EAM cree que es, desde la perspectiva de los grupos de interés; las expectativas relacionadas con lo que la sociedad espera de la EAM y los *resultados*, desde la perspectiva de las directivas de la EAM.

Resultado del autodiagnóstico, se contrastaron las percepciones, resultados y expectativas de grupos de interés con la realidad de la EAM, se analizaron las políticas institucionales y se contrastaron con los parámetros del modelo propuesto por Vallaey, De la Cruz y Sasía (2009: 2)

**Tercer paso: el cumplimiento.** Contrasta los resultados del diagnóstico con la misión de la institución de educación superior, planificar las áreas de mejora y ejecutar los proyectos de responsabilidad social. Corresponde al compromiso que asumirá la EAM, de acuerdo al autodiagnóstico, en el cual se presentarán ante la alta directiva las expectativas y necesidades de los grupos de interés internos y externos de la institución, con el propósito de analizar y contrastar la información con la capacidad financiera y de infraestructura para decidir qué compromisos asumirá la EAM con respecto a lo esperado por los grupos de interés.

Una de las características de la RS es que es voluntaria, por tanto, son las organizaciones las que deciden implementarla y asumen compromisos de acuerdo a sus capacidades.

**Cuarto paso: la rendición de cuentas<sup>3</sup>.** Ofrece algunas ideas para evaluar y comunicar de forma transparente los resultados de los proyectos de mejora institucional. Corresponde al informe público que presentará la institución en un período anual, en el cual se socializa el balance social, impactos y plan de mejoramiento en caso de no haber logrado todos los propósitos. Cada rendición de cuentas se convierte en el insumo para el siguiente período.

### Fundamentos de la responsabilidad social

La responsabilidad social hace parte del *ethos* de una organización; no es una ley, ni una teoría, pues no existe un concepto universal que la sustente. Implica ir más allá de lo legal e incorporar acciones socialmente responsables desde la planeación estratégica de la organización, mediante la ejecución de programas y proyectos relacionados con el capital humano, el entorno y las relaciones con los grupos de interés internos y externos.

Se reconoce que este término emerge de las organizaciones para actuar de una manera responsable ante la sociedad y la comunidad donde está inserta, desconociendo conceptos, métodos y técnicas que realmente contribuyan a que la empresa se pueda legitimar socialmente en su entorno. Lo único claro es que hay un término común sea cual fuere la naturaleza de la organización sea pública o privada, y es que todas ellas tienen un propósito y es el de producir bienes y prestar servicios que mejoren la calidad de vida de la sociedad y, a cambio de esto, se lucren o beneficien por el cumplimiento de dicho propósito (Londoño, 2009:8).

Para establecer la diferencia entre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y Responsabilidad Social Universitaria (RSU), se citará lo que para Londoño (2009) significa responsabilidad social; con el propósito de facilitar y comprender la importancia e impacto de cada una de estas dos tipologías de RS, en el desarrollo humano sostenible de una región. Desde el pensamiento del Equipo Académico de Investigación en responsabilidad social GRS, la responsabilidad es el

Compromiso voluntario de concientización social que gestiona el impacto de las decisiones de las organizaciones tanto públicas como privadas en su entorno mediante una visión estratégica generadora de confianza hacia sus grupos de interés y que se incorpora y adapta a determinada comunidad reconociendo y respetando sus valores cívicos, normas, creencias, tradiciones, comportamiento, medio ambiente y se anticipa a problemas sociales futuros. (Londoño, 2009:41)

### Responsabilidad social empresarial - RSE

La responsabilidad social es un modo de gestión integral de la empresa, que podemos caracterizar como gestión de impactos (humanos, sociales y ambientales), que la actividad de la organización genera, en un esfuerzo constante por abarcar y satisfacer los intereses de todos los afectados potenciales [...] de esta manera se intenta definir que la responsabilidad social de las organizaciones es una estrategia de gerencia ética e inteligente de los impactos que genera la organización en

2 Ámbito de la gestión de la organización, ámbito de la formación educativa, ámbito del conocimiento y la investigación, y ámbito de la participación social.  
3 Afina las estrategias y reiniciar el ciclo concentrándose en los aspectos que hayan presentado anteriormente las mayores dificultades.

Isabel Cristina Londoño Franco

su entorno humano, social y natural. (Vallaey y Carrizo, 2006:2).

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es una herramienta de gestión empresarial, una nueva visión de negocios que incorpora la preocupación por el desempeño económico de la empresa y su impacto en los stakeholders. Es una actitud estratégica que se manifiesta en la capacidad de la empresa para oír, comprender y satisfacer las expectativas e intereses legítimos de sus diversos públicos. (Acción Empresarial, 2003:7)

### Responsabilidad social universitaria - RSU

Desde la Secretaría General de Universidades del Ministerio de España, se gestan las políticas relacionadas con la responsabilidad social de las universidades; para esta organización la responsabilidad social del sistema universitario y de las universidades es vista como

Una reconceptualización del conjunto de la institución universitaria a la luz de los valores, objetivos, formas de gestión e iniciativas que implican un mayor compromiso con la sociedad y con la contribución a un nuevo modelo de desarrollo más equilibrado y sostenible. Este enfoque debe aplicarse tanto en su visión y gestión interna como en su proyección exterior, así como en la realización del conjunto de sus misiones, en su relación con las personas y los entornos, y en la dimensión social, económica, ambiental y cultural de sus actividades. (2011:34)

### Otros conceptos

La habilidad y efectividad de la universidad para responder a las necesidades urgentes de transformación de la sociedad donde está inmersa, mediante el ejercicio de sus funciones sustantivas: docencia, investigación, extensión y gestión interna. Estas funciones deben estar animadas por la búsqueda de la promoción de la justicia, la solidaridad y la equidad social, mediante la construcción de respuestas exitosas para atender los retos que implica promover el desarrollo humano sustentable. (Red RSU-AUSJAL, 2009:18)

La Responsabilidad Social Universitaria es un enfoque de gerencia ética e inteligente de la Universidad que contempla tanto los impactos que genera ésta en su entorno humano, social y natural, como su papel activo en la promoción del Desarrollo Humano Sostenible del país (Cruz citado por Vallaey y Carrizo, 2006)

- *Gerencia ética.* Todos los potenciales afectados por la actividad de una organización deben retirar mayores beneficios y menores daños de ella. La organización debe servir al mundo, y no solo servirse del mundo.

- *Gerencia inteligente.* La gestión responsable de los impactos de la organización debe retornar en beneficios para la organización, cada vez que sea posible, para que la responsabilidad social de la organización sea una política sostenible y eficiente. Al ser socialmente responsable, la organización se desarrolla en un entorno mejor.

Vallaey (2007:3) establece dos actividades (propósitos), cuatro ámbitos y cuatro impactos que diferencian la responsabilidad social universitaria de la responsabilidad social empresarial:

Los dos principales propósitos de la Universidad son ante todo (1) la **formación humana y profesional**<sup>4</sup> (propósito académico) y (2) la **construcción de nuevos conocimientos** (propósito de investigación), sabiendo que estos dos fines se relacionan estrechamente: es a partir de las investigaciones de sus profesores que la Universidad construye los contenidos académicos que se transmiten a los estudiantes para su formación. Notemos que la Universidad no está naturalmente destinada a jugar un papel de ONG de Desarrollo, ni de sustituto del Estado en el alivio de la pobreza, por lo que su “Responsabilidad Social” no puede ser confundida con la de dotarse de una oficina de ayuda social.

**Los cuatro ámbitos y cuatro impactos de la RSU.** Tanto ámbitos como impactos definen los ejes de gestión socialmente responsable de la universidad.

**Los cuatro ámbitos.** Contexto en el cual los gestores institucionales<sup>5</sup>, propenden por la mejora continua de la universidad con el propósito de aportar permanentemente a la evaluación, actuación y aprendizaje institucional (Vallaey, De la Cruz y Sasia, 2009:2).

- *Ámbito organizacional:* es la actividad de la institución en torno a un proyecto universitario, con una estructura que lo desarrolla y unas políticas concretas que lo promueven. La institución, además, que consume, contrata, genera residuos, etcétera.
- *Ámbito educativo:* la institución se encarga de la formación de sus estudiantes, con una vocación profesionalizante y cívica.
- *Ámbito del conocimiento:* la institución investiga, produce saber y lo transmite.
- *Ámbito social:* la institución forma parte de la sociedad e interactúa con otros agentes, colectivos y comunidades, tanto a nivel local como global.



<sup>4</sup> Resaltado por el autor

<sup>5</sup> Directivos, administrativos docentes y no docentes; colaboradores de los diferentes niveles organizacionales.

Responsabilidad social universitaria - una estrategia de gestión para la educación superior

**Los cuatro impactos.** A partir de las estrategias de gerencia ética e inteligente, Vallaey, De la Cruz y Sasia (2009:9) proponen que la universidad debe considerar, en su actuar, cuatro impactos (Ver figura No. 01):

- *Impactos organizacionales - laborales y ambientales.* Impactan en la vida de su personal (administrativo, docente y estudiantil), así como la forma en que organiza su quehacer cotidiano tiene impactos ambientales.
- *Impactos educativos - formación académica.* Influyen en la formación de los jóvenes y profesionales, su escala de valores, su manera de interpretar el mundo y de comportarse en él.
- *Impactos cognitivos - investigación y epistemología.* Orientan la producción del conocimiento, influye en la definición de lo que se llama socialmente verdad, ciencia, racionalidad, legitimidad, utilidad, enseñanza, etc.
- *Impactos sociales - extensión, transferencia y proyección social.* Impactan los grupos de interés externos para promover el progreso, crear capital social, vincular a los estudiantes con la realidad exterior, hacer accesible el conocimiento a todos, etc.

Desde el Principio de la Ecología de la Acción, para Londoño (2009: 9) no bastan las buenas intenciones, más bien se deben controlar las acciones, ya que es imposible cambiar el impacto. Las contradicciones éticas surgen cuando se tienen dos imperativos que se pueden volver contrarios entre sí. El principio de la Ecología de la Acción y su relación con la RS es planteado por Vallaey y Carrizo (2006) de la siguiente manera: “Toda acción escapa cada vez más de la voluntad de su autor a medida que entra en el juego de las inter-retroacciones del medio en el cual interviene.”

En el caso del cumplimiento del propósito con la formación de ciudadanos socialmente responsables<sup>6</sup>, la academia, a diferencia de las empresas que producen bienes u ofertan servicios con valor agregado, a fin de generar calidad de vida a sus consumidores, presta un servicio público como la educación. Se debe propender por una gestión socialmente responsable de la administración universitaria (gestión institucional, docencia, investigación y proyección social) a fin de fomentar no solo una educación en valores para sus estudiantes, sino, además, de promover la producción de conocimiento que impacte el medio con una visión global que mejore la calidad de vida en la región en la cual se encuentra.

**Figura No. 1 – Tipos de Impactos Universitarios**



Esta corresponsabilidad debe asumirse desde la formación integral de un profesional socialmente responsable, puesto que todo el actuar, no solo del estudiante, sino del docente, personal administrativo, directivo y de servicios generales, se convierte en la sumatoria del impacto positivo o negativo de la IES o Universidad en su entorno.

Desde la iniciativa de capital social, ética y desarrollo del Banco Interamericano de Desarrollo BID (Vallaey, De la Cruz, y Sasia, 2009:8), se aporta el *Manual de primeros pasos*, que busca orientar la interacción de la universidad con el contexto social, comprenderlo y responder a sus requerimientos desde su función social (la educación). El manual

**Base estructural para la construcción del modelo de responsabilidad social universitaria EAM EJEMPLAR**

**Referentes teóricos**

A lo largo de este espacio se citará a Vallaey y sus aportes con Carrizo, De la Cruz y Sasia. Sin embargo, es importante resaltar a Morin por su aporte desde el Principio de la Ecología de la Acción.

Ofrece un conjunto de instrumentos para acompañar a las universidades y otras entidades de educación superior en el diagnóstico de la efectividad de su relación con la sociedad. Además, incluye instrumentos para identificar áreas de intervención y medidas para mejorar sus actividades diarias de gestión, docencia, investigación y extensión.

El modelo de RSU para la EAM se diseñará desde los lineamientos establecidos en el

<sup>6</sup>Componente esencial de la Misión de la EAM y base para la estructura de su sistema de investigación en cuanto a líneas institucionales y sublíneas de investigación.

Isabel Cristina Londoño Franco

modelo anteriormente mencionado, partiendo de lo expuesto por Vallaeys en relación con los propósitos e impactos como pilares para su elaboración.

### Marco legal

La posición de Asociación Colombiana de Universidades (ASCUN) ante el concepto de responsabilidad social se expone de la siguiente manera:

La nueva dinámica social de la universidad en el mundo tiene como fundamento el reconocimiento de la responsabilidad social, expresada como razón de ser y justificación de la vida misma de este tipo de instituciones. Responsabilidad social que se expresa en las cartas misionales y en la visión, como elementos constitutivos del Proyecto Educativo Institucional (PEI) que se realiza y permea la totalidad del ejercicio de las funciones de investigación, docencia y extensión. Responsabilidad social que está en la raíz de la autonomía universitaria que reclama y ejerce cada institución como característica inalienable e irrenunciable. Responsabilidad que se proyecta en la orientación curricular de los programas universitarios, en el direccionamiento de los procesos de investigación y en el servicio permanente que cada institución – como gestora y difusora del conocimiento y como formadora de los profesionales y dirigentes del país – debe prestar en la solución de los problemas y necesidades de su entorno (ASCUN, 2010:45)

En la definición de políticas universitarias, se han definido seis lineamientos, de los cuales dos hacen referencia directa al tema de RSU. En el primer lineamiento se identifica la intencionalidad de incorporar el modelo de Responsabilidad Social Universitaria hacia el “esfuerzo por el logro de la calidad en las funciones básicas de investigación, docencia y extensión; y en los asuntos de gestión administrativa y financiera” (ASCUN, 2010: 17). De tal manera que la gestión financiera y administrativa (gestión institucional) ha de estar al frente de todo el sistema que implica la interacción entre las tradicionales funciones básicas partiendo de que la extensión debe ser ahora RSU. Dentro de los procesos gerenciales de la educación superior se debe romper la barrera entre lo académico y administrativo, y generar comunicación permanente hacia el cumplimiento de su propósito institucional.

Respecto al segundo lineamiento,

El apoyo a la voluntad de internacionalización de la sociedad, mediante el establecimiento de canales de intercambio y la realización de actividades conjuntas para la creación de espacios comunes y de cooperación que amplíen las oportunidades para la comunidad académica y para sus egresados (ASCUN,

2010:17).

En concordancia con lo anterior, las bases del Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014 - *Prosperidad para todos: Más empleo, menos pobreza y más seguridad*, tienen dentro de sus estrategias de educación superior la “Evaluación integral de los resultados del sistema educativo”, a través de la cual busca evaluar las competencias adquiridas por los egresados, mediante una

Evaluación integral que analice: 1) la inserción de los graduados en el mercado laboral y su impacto en los sectores de la economía, 2) el reconocimiento del sector como motor de desarrollo en las regiones, 3) el posicionamiento de la oferta académica y sus egresados en el ámbito internacional, entre otros. (ASCUN, 2010:87)

Así mismo, plantea ASCUN que la responsabilidad social de la Educación superior es (ASCUN, 2010:47)

- a. Formar el talento humano idóneo, competente y ético que se requiere para enfrentar los retos de la sociedad del conocimiento y de una economía cada vez más competitiva y globalizada pero más necesitada de humanismo y de sostenibilidad ambiental.
- b. Contribuir a la creación de conocimiento y al desarrollo de la ciencia y de la tecnología, propiciando su uso en beneficio de una sociedad más equitativa, democrática, solidaria y con mayores niveles de bienestar individual y colectivo.
- c. Formar ciudadanos en los valores y las competencias del servicio a la justicia, al compromiso social y a la creatividad.

Aquí se reitera el propósito de la universidad y su misión de entregar a la sociedad un ciudadano responsable, propositivo y con una mirada crítica constructiva con capacidad de tomar decisiones desde una gestión tecnológica socialmente responsable.

Otro referente es el Decreto 1295 de 2010, correspondiente a las condiciones para registro calificado, donde se refiere a la relación de la academia con el sector externo:

Relación con el sector externo. La manera como los programas académicos esperan impactar en la sociedad, con indicación de los planes, medios y objetivos previstos para tal efecto y los resultados alcanzados en el caso de los programas en funcionamiento. (MEN, 2010:4)

Con respecto a los lineamientos del Consejo Nacional de Acreditación (CNA, 2013:35), característica 23 correspondiente al Factor Aspectos Académicos de Acreditación<sup>7</sup>, se establecen ocho aspectos a evaluar relacionados con la existencia y aplicación de criterios

Responsabilidad social universitaria - una estrategia de gestión para la educación superior

y políticas institucionales y del programa en materia de extensión o proyección social:

Definición de mecanismos para enfrentar académicamente problemas del entorno, para evaluar su pertinencia, promover el vínculo con los distintos sectores de la sociedad, el sector productivo, el Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología y el Sistema Nacional de Formación para el Trabajo e incorpora en el plan de estudios el resultado de estas experiencias.

En cuanto a las Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014, a lo largo del documento, se evidencia la educación como uno de los factores que directamente impactan la competitividad del país. Parte de la responsabilidad de la academia radica en el reconocimiento de su contexto y políticas de Estado, y en responder mediante una de las estrategias que propone el presente gobierno a fin de propender por más empleo, menos pobreza y más seguridad.

*Desarrollo de competencias y formalización para la prosperidad: Mejoramiento de la calidad de la educación y desarrollo de competencias (DNP, 2011:85)*

El propósito fundamental de los próximos cuatro años será mejorar la calidad y la pertinencia de la educación, considerada el instrumento más poderoso para reducir la pobreza y el camino más efectivo para alcanzar la prosperidad. El ciudadano que el país necesita debe estar en capacidad de contribuir a los procesos de desarrollo cultural, económico, político y social y a la sostenibilidad ambiental; en el ejercicio de una ciudadanía activa, reflexiva, crítica y participativa, que conviva pacíficamente y en unidad, como parte de una nación próspera, democrática e incluyente

Por lo tanto, una formación de capital humano, soportada en su pertinencia en relación con las necesidades de una región, que apunte al desarrollo continuo de las competencias y que articule el sector educativo con el sector productivo, le permitirá a la población ser más competente y competitiva para alcanzar los objetivos de cerrar las brechas de desigualdad e impulsar el desarrollo nacional.

**Conceptos sobre RSU en los ámbitos latinoamericanos, nacional y Eje Cafetero**

En el contexto centroamericano, se resalta el trabajo desarrollado desde el Observatorio de Responsabilidad Social de las Universidades a Distancia (OIRSUD),

sobre el cual Ángel Hernández, de la Universidad Abierta para Adultos en República Dominicana, afirma que el Observatorio:

Es el resultado de la convicción de un grupo de representantes de universidades reunidos en ocasión de la celebración del Primer Foro sobre Extensión y Responsabilidad Social de las Universidades a Distancia, en Santiago, República Dominicana, convocado por la Universidad Abierta para Adultos, UAPA, con la finalidad de discutir en un ambiente académico el papel, las experiencias y la forma de gestión de la responsabilidad social en las instituciones de educación superior a distancia. (CVNE: 2011)

Como complemento de lo anterior, Colombia fue representada por la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD). En la gestión de la responsabilidad social de las instituciones de educación superior a distancia se trabaja sobre cinco líneas temáticas principales: las políticas públicas sobre la responsabilidad social universitaria, la evaluación de la calidad y su impacto en responsabilidad social de las IES a distancia, propuestas pedagógicas y didácticas que fundamentan la responsabilidad social universitaria, los modelos de gestión de la responsabilidad social universitaria y la gestión de la cooperación interinstitucional para la responsabilidad social universitaria.

Para el OIRSUD, la RSU

Transciende el campus de la universidad e involucra un papel activo, crítico y solidario de la institución universitaria en la solución, o al menos el esclarecimiento, de los problemas sociales de las comunidades, tales como los desequilibrios económicos, la desigualdad de géneros, la discriminación de las minorías, la falta de oportunidades educativas, las migraciones, la violación de los derechos de las personas, la carencia de transparencia en el uso de fondos públicos o privados, entre otros. Temas sobre los cuales la universidad, en su función crítica de la sociedad, puede aportar conocimientos y buenas prácticas que contribuyan a mejorar nuestras sociedades. (Hernández. 2011)

La responsabilidad de la educación superior no consiste solo en formar profesionales, sino también en formar personas responsables que asuman compromisos éticos para la construcción de su proyecto de vida y aporten a la sostenibilidad de su región geográfica. Uno de los distanciamientos entre actores como academia, Estado, sector productivo y comunidad en sí misma, es consecuencia de la individualidad en el cumplimiento de las funciones

8 Vale la pena resaltar que antes de finalizar la primer década del siglo XXI; el Observatorio de Responsabilidad Social de las Universidades a Distancia (OIRSUD), fue uno de los primeros referentes a partir de los cuales se inició el rastreo de experiencias y fuentes bibliográficas relacionadas con la RSU y del cual se despliegan experiencias en Centro y Suramérica que sirvieron como insumo para la elaboración del modelo de EAM Ejemplar.

Isabel Cristina Londoño Franco

propias de cada uno de ellos, lo que lleva a desconocer las bondades, necesidades y oportunidades que desde cada uno de estos actores se puede aportar con el propósito de articular fortalezas en pro de un mejor futuro.

Así mismo, Ángel Hernández, al referirse al concepto de responsabilidad social de las universidades en América Latina y el Caribe, dice que

[...] es hablar del papel ético de la universidad como ente social que procura la búsqueda de soluciones a las graves injusticias sociales que sufren los habitantes de esta región. Una de las principales, es precisamente, la existencia de una población con bajos niveles educativos y, por lo tanto, con dificultades para aprovechar los avances científicos, técnicos y culturales ocurridos al curso de las últimas décadas (Hernández. 2011).

Otra posición que vale la pena mencionar es del Consejo Consultivo Nacional de Responsabilidad Social de Costa Rica, desde el cual se expresa que:

En Costa Rica, la responsabilidad social en general y la RSU en particular están apenas revelando su potencial para trascender la noción filantrópica y convertirse en un espacio de cooperación entre los múltiples actores del desarrollo. Esto permite plantear soluciones a los principales problemas o brechas económicas, sociales y ambientales de la economía global y nacional [...] Las universidades, sobre todo las públicas, han asumido que en conjunto con otras organizaciones públicas y privadas tienen una responsabilidad social compartida en la construcción de sociedades más participativas y democráticas y el punto de encuentro es una ética de principios comunes. La RSU se ha expresado de múltiples formas, por ejemplo, en el diseño y desarrollo de innovaciones educativas que se planean y realizan en el marco de situaciones emergentes, en cuya solicitud, diseño, ejecución y evaluación participan los sectores beneficiarios. (Valverde, 2011)

Otro referente latinoamericano tiene que ver con la Cátedra UNESCO - Universidad e Integración Regional, México, en la cual Alma Herrera Márquez reconoce la evolución de cultura en RSU y expresa que desde la regional de la UNESCO en México, se encuentran

[...] desarrollando un Índice de RSU que sintetiza las cuatro dimensiones que requieren las IES para alcanzar una mayor correspondencia con el entorno social en el que se encuentran inmersas: Pertinencia Social, Vinculación, Extensión Universitaria y Difusión de la Cultura. El Índice parte de la determinación, sistematización y priorización de las problemáticas sociales que articulan los programas de estudio, la investigación, la difusión y la vinculación con el entorno; tales problemáticas se integraron en conjuntos que denominamos Asuntos Clave. (Herrera, 2011)



En Centroamérica se han encaminado a la elaboración, implementación y ejecución de políticas de RSU que trasciendan a Suramérica. Esto se evidencia en ejercicios reales de IES y Universidades que tienen la convicción de partir de la formación de ciudadanos con principios éticos y competencias que los sensibilice desde una mirada global al contexto local, y estén en capacidad de responder, construir e innovar en procesos que aporten a la sostenibilidad, competitividad y mejoramiento de calidad de vida de la sociedad.

Otra entidad que viene trabajando en temas de integración regional entre universidades públicas y privadas desde 1993, es la Asociación de Universidades de América Latina y el Caribe para la Integración (AUALCPI), originaria de Mendoza Argentina y con sede en Bogotá y operación jurídica en Quito Ecuador con el propósito que desde su quehacer (Gestión social del conocimiento y participación social) contribuyan al proceso de construcción de una identidad latinoamericana y caribeña orientada hacia la integración de naciones en el marco de un contexto globalizado que actualmente se encuentra permeado por la tendencia hacia las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC's (AUALCPI, 1993).

Dentro de las actividades que se resaltan en AUALCPI, la Cátedra de Integración Latinoamericana y Caribeña, también conocida como Cátedra Libre Gabriel Betancourt Mejía es la primera dedicada al ámbito de la Integración en la región de Latinoamérica y el Caribe. Viene desarrollando sus actividades desde el año 1999 y tiene como objetivo principal crear un espacio académico desde el cual se busque construir y fortalecer el principio integracionista de la región a partir de las Instituciones de Educación Superior (IES) como forjadoras de conocimiento y ciudadanía (AUALCPI, 1993).

La Cátedra de Integración Latinoamericana y Caribeña AUALCPI ha sido inscrita en el portal que IESALC UNESCO destinó para su proyecto Espacio de Encuentro Latinoamericano y Caribeño de Educación Superior (ENLACES), donde se presenta la Cátedra como una iniciativa exitosa de Educación Superior ya que es el resultado de un trabajo mancomunado que refleja claramente la cooperación académica en el marco de una red interinstitucional (AUALCPI, 1993).

La Universidad Pontificia Católica de Perú (PUCP) ejecuta su modelo de RSU a partir de planteamientos diferentes e innovadores, desde el compromiso institucional y en torno al progreso de la sociedad mediante aportes en diferentes áreas. Esto se hace evidente en su *Libro institucional*, en el que describe su compromiso social a través de acciones que fomentan la RSU de la siguiente manera:

Responsabilidad social universitaria - una estrategia de gestión para la educación superior

Aparte de los servicios que se ofrece a través de todos sus centros, institutos, grupos científicos y laboratorios especializados, la Pontificia Universidad Católica del Perú proporciona capacitación informática, consultoría en negocios y asistencia profesional, así como espacios con las instalaciones y la tecnología adecuadas para la realización de eventos. (PUCP, 2011)

Continuando con referentes de acciones de responsabilidad social universitaria en Latinoamérica, la Universidad Católica de Temuco (Chile), a través de Javier Villar, director del Centro de Ética y Responsabilidad Social, define:

Que la Responsabilidad Social busca juzgar nuestras acciones por las consecuencias positivas o negativas que tienen; lo que cada uno haga individualmente, o como organización, institución, sociedad en general afecta a TODOS y a NUESTRO ENTORNO permanentemente para bien o para mal. (Villar, 2012:27)

Villar (2012) hace referencia a una reunión que hubo en el año 2008 en la ciudad de Medellín entre diferentes universidades de Colombia. Allí consensuaron que el concepto de Responsabilidad Social debe ser construido por cada universidad partiendo de un proceso participativo de todos los actores, tanto internos como externos, teniendo en cuenta una serie de condiciones o directrices; entre ellas, tener clara conciencia de la misión de la universidad y que esta contribuya al desarrollo humano y sustentable, donde haya equidad, inclusión social, se respeten los derechos humanos y haya una cultura de paz.

A nivel nacional cada vez aumenta el interés y necesidad por parte de las IES de incorporar la RSU en su planeación estratégica. Es el caso de Francisco Mejía, Director de Extensión de la Universidad del Rosario, quien expresa “Que las universidades son muy teóricas y que no responden a las necesidades de su entorno” (Mejía, 2010:1), a manera de reflexión sobre lo que desde diferentes sectores se repite constantemente acerca de la falta de articulación entre Universidad, Empresa y Estado. Todo ello ha ocasionado que la academia tenga que repensar su actuar en el medio, y su responsabilidad de llevar el conocimiento más allá de las aulas; lo cual ha sido una de las maneras de propender por la movilización social. Así mismo, expresa Mejía (2010) que la Responsabilidad Social Universitaria debe enfocarse en cuatro grandes impactos: organizacional, educativo, cognitivo y sociocomunitario.

De otra parte, la Universidad de los Andes, a partir del espacio académico denominado “Práctica Social”, busca un equilibrio entre la formación académica y

la ciudadanía, a fin de incorporar a sus estudiantes en la realidad social y que estos puedan comprender cuál será su papel como futuros profesionales. Tiene como objetivo: “Crear ambientes democráticos de aprendizaje para desarrollar competencias éticas y ciudadanas que les permitan acercarse al ejercicio de la ciudadanía activa y el reconocimiento de la dignidad humana” (Universidad de los Andes, 2013); a través del aprendizaje basado en el servicio. En la Universidad de los Andes, la práctica social se hace tangible a través del método de aprendizaje basado en el servicio, en el cual los estudiantes aprenden y se desarrollan como ciudadanos competentes por medio de experiencias de servicio en comunidades específicas.

En el Eje Cafetero, la Universidad de Caldas de Manizales, desde su Vicerrectoría de Proyección Universitaria, enfoca sus procesos de Responsabilidad Social Universitaria mediante

[...] la expresión de la potencialidad de interacción e inclusión que la institución debe tener con el medio social, cultural, político, ambiental y económico. De esta manera, expresa la responsabilidad social y la motivación ética de sus comunidades académicas, como la revelación de los principios universitarios en sí mismos, estableciendo vínculos tangibles de participación con proyectos de diversa índole. (Universidad de Caldas, 2011)

La Universidad Nacional de Colombia (UN), sede Manizales, cuenta con el SIMEGE (Sistema de Mejor Gestión)<sup>9</sup>, “[...] un proyecto orientado hacia el logro de una mejor gestión en toda la Universidad, lo que significa que tiene un alcance tanto a nivel Académico como Administrativo y un cubrimiento de todas las Sedes” (UN - Sede Manizales, 2011). Un SIMEGE está compuesto por tres grandes elementos: el MECI 1000:2005 (Modelo Estándar de Control Interno), la Norma NTC GP 1000:2004 (Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública) y el SISTEDA (Sistema de Desarrollo Administrativo).

Para el fortalecimiento de los valores de la UN, cada una de las dependencias ha creado su equipo de gestión con el objetivo de generar el cambio, los cuales en su conjunto conforman el SIMEGE.

En el recorrido por las IES y Universidades del Eje Cafetero, se identifica en Pereira, capital de Risaralda, la Corporación Universitaria del Área Andina, cuyo rector, Carlos Patricio Eastman Barona, expresa que

Lo primero es ser pertinentes en cuanto al tema de las necesidades de la sociedad y de

<sup>9</sup> Implementado en todas sus sedes: Orinoquía, Sede Amazonía, Sede Caribe, Sede Medellín, Sede Palmira, Sede Bogotá, Nivel central en Bogotá.

Isabel Cristina Londoño Franco

la región en la que cada institución está localizada, por tal motivo, se debe hacer una oferta de programas académicos que suplan dichas necesidades de la sociedad que las rodea. Un segundo deber es la calidad del servicio a la población y a la sociedad, así que hay una búsqueda de la excelencia en cuanto a la educación como tal. El tercer deber es que cuando los estudiantes salgan al mercado laboral, le devuelvan a las sociedades ese conocimiento y lo pongan al servicio de las mismas.

Por lo mencionado, se reitera que los tres deberes que se han de tener en cuenta son la pertinencia, la calidad y entregarle a la sociedad un ciudadano socialmente responsable, con la capacidad de aportar al mejoramiento de la calidad de vida del ser humano y de su entorno a través de la puesta en práctica de sus conocimientos.

Otra de las universidades del Eje Cafetero que ha incorporado en su política institucional la responsabilidad social universitaria es la Universidad Tecnológica de Pereira (UTP). Esta, a través de la Vicerrectoría de Responsabilidad social y bienestar universitario

Consolida en una estructura de alto nivel la gestión de los impactos sociales, ambientales y económicos, a los cuales se ha comprometido la Universidad Tecnológica de Pereira como parte de sus funciones misionales, integrando la perspectiva de Responsabilidad Social a la actividad institucional, sustentando la capacidad y el liderazgo que se requiere para la transformación social. (UTP, 2013)

La estructura de la Vicerrectoría de Responsabilidad social y bienestar universitario está compuesta por cinco programas que permiten el logro de gestión de alto nivel: salud integral, gestión estratégica, formación integral para el desarrollo humano, observatorio social y atención integral. En el Observatorio Social se concibe la Responsabilidad Social Universitaria como

Una política organizacional que promueve la participación de la comunidad Universitaria (Docentes, Estudiantes, Administrativos) en el Desarrollo Humano Sostenible, gracias a la Gestión ejemplar, social y ambiental, de la universidad y la asociación con actores sociales externos en comunidades de aprendizaje y desarrollo, para asegurar la formación integral (Ética, Profesional y ciudadana) y la producción de conocimientos socialmente útiles.

En el Quindío, la implementación de la RSU aún es incipiente. Sin embargo, se evidencia la intencionalidad y los procesos que han dado inicio de esta cultura en instituciones como la Universidad del Quindío a través de la Oficina de Proyección Social, donde se promueve la cátedra de Responsabilidad Social Universitaria de cada facultad a partir de dos corolarios: medioambiente y convivencia.



De esta manera se ratifica la importancia de implementar el Modelo de RSU en la EAM, constituyéndose así en un ejemplo a seguir por las demás instituciones.

**Resultados**

La elaboración del estado del arte de la RSU permitió implementar la siguiente metodología y alcances correspondientes para el diseño de la estructura del modelo, a partir de los lineamientos de establecidos por Carrizo, Vallaeys, De la Cruz y Sasia (2009).

El modelo EAM Ejemplar, propio del *ethos* de la EAM a partir de sus aspectos sociales, culturales, económicos y ambientales, permitirá: instituirlo como una política institucional permeable y transparente desde la docencia, investigación, proyección y gestión institucional; en el corto, mediano y largo plazo de la siguiente manera: en el corto plazo se proyecta elaborar el modelo en 10 meses e incorporarlo a las políticas institucionales (2013); en el mediano plazo este modelo se ejecutará a través de un plan estratégico acorde al Plan de Desarrollo Institucional (rendición de cuentas anual a partir del 2014). Este modelo a partir de sus acciones estratégicas permitirá evidenciar anualmente el cumplimiento de los compromisos asumidos con los grupos de interés internos y externos de la EAM. En el largo plazo, el impacto de la EAM en su entorno dará cuenta de los compromisos asumidos desde su Visión y Misión (2019).

Partiendo de la premisa que la RSU tiene como propósito la formación de profesionales éticos y la producción de conocimiento que aporte al desarrollo humano y sostenible de la región y el país, la EAM adoptará las estrategias de gerencia ética e inteligente de los impactos, para el diseño e implementación de su modelo de responsabilidad social (Tabla N° 01):

**Tabla N° 01: Estrategias de gerencia ética e inteligente en la EAM**

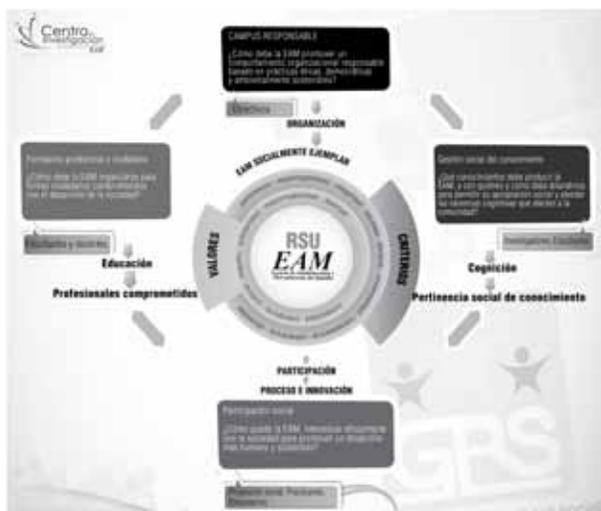
Gerencia ética	Gerencia inteligente
La modalidad de formación por niveles secuenciales y complementarios de los actuales programas académicos, está orientada a la formación de ciudadanos socialmente responsables que contribuyan al desarrollo industrial y económico, aportando a un Quindío ambientalmente sostenible mediante su gestión y aplicación del conocimiento en sectores de clase mundial. En esta misma medida desde cada una de las prácticas empresariales el egresado de la EAM aporta a su entorno desde el conocimiento, paralelamente, construye su proyecto de vida.	La sociedad, la empresa y el Estado están reconociendo y demandando del egresado de la EAM, ya que su perfil profesional, formación en valores y disciplina responden a los requerimientos del entorno. De esta manera el reconocimiento que la sociedad hace a la institución se refleja en la demanda de los programas académicos ofertados, en las alianzas en proyectos de investigación en el respaldo de entidades del orden nacional.

Desde la concepción de François Vallaey y Carrizo, en la RSU se debe incorporar el componente social como parte de las prácticas que los estudiantes realizan en niveles determinados de su formación. En el caso de la EAM, se pretende que con el modelo de RSU se incorpore dicho componente en las prácticas empresariales y sociales que realizan los estudiantes al finalizar los dos primeros niveles de su formación en la modalidad por niveles secuenciales y complementarios. Dentro de la estructura de propuesta de prácticas se debe hacer evidente la forma en que el estudiante impacta el medio en el cual actuará, de manera que la impronta de formación en la EAM de un ciudadano socialmente responsable se refleje en su actuar, en su relación con la comunidad o con la empresa en la cual realizará su práctica. Igualmente, en los proyectos de investigación, los semilleros reciben la formación para desarrollar habilidades de sensibilización social que les permitan comprender las necesidades y problemáticas de la realidad.

**Descripción de las cuatro líneas de actuación que hacen posible la ejecución del programa EAM Ejemplar**

Las líneas de actuación (Figura N° 02) se componen por programas sociales que son los que dinamizan y hacen posible que la EAM esté en capacidad de “Generar comunicación permanente hacia el cumplimiento del propósito institucional, mediante la interacción de la docencia, investigación, proyección social, bienestar institucional, relaciones interinstitucionales e internacionales con los asuntos de gestión administrativa y financiera”; como aporte al desarrollo humano sostenible de la región y el país.

**Figura No. 02 – Líneas de actuación**



**Primera línea de actuación: Campus Responsable**

**Impacta el ámbito organizacional** – (universidad socialmente ejemplar): implica la gestión socialmente responsable de la organización y sus procedimientos institucionales; del clima laboral, el manejo de los recursos humanos, los procesos democráticos internos y el cuidado del medio ambiente.

*Autodiagnóstico:* desde el Campus responsable, la EAM refleja el impacto a sus grupos de interés internos y externos. De esta manera el autodiagnóstico parte de la consulta e interacción con los mencionados grupos de interés y, de esta manera, evidenciar la realidad institucional.

*Impacto organizacional:* se relaciona directamente con la capacidad organizacional para tomar decisiones éticas y socialmente responsables, respecto al clima organizacional, infraestructura y bienestar de sus grupos de interés.

La gestión del campus responsable implica manifestar la forma en que debe organizarse la EAM para que su actuar sea social y ambientalmente responsable, es así como se evidencia un común denominador en la actitud de la alta directiva, respecto a la necesidad y concientización de generar cultura de responsabilidad social en la comunidad académica; todo ello a partir de voluntad, compromiso desde la implementación de normas y procedimientos basadas en la filosofía de responsabilidad social y que debe hacerse visible en la estructura orgánica, definiendo políticas orientadas hacia las buenas prácticas administrativas y académicas en torno a esa responsabilidad social. Así mismo se debe asumir una responsabilidad social universitaria, con voluntad, compromiso, ética y que cada impacto que se genera con cada proceso lleve inmerso unas prácticas racionales con un beneficio tanto para la institución como para la sociedad.

En cuanto a estrategias y políticas explícitas que aseguren buenas prácticas institucionales como un sistema de gestión ambiental, la EAM lo ha formalizado mediante el Acuerdo No. 07 del 05 de diciembre de 2011 la “Política de Gestión Integral de Residuos Sólidos de la Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío EAM”, con el propósito de mejorar las condiciones ambientales de la comunidad académica de la EAM, en el marco del proyecto de la Responsabilidad social universitaria.

**Segunda línea de actuación: Formación Profesional y Ciudadana**

**Impacta el ámbito educativo – educación** (profesionales comprometidos): es la gestión

Isabel Cristina Londoño Franco

socialmente responsable de la formación académica (en su temática, organización curricular, metodología y propuesta didáctica). La formación profesional y humanística debe fomentar competencias de responsabilidad en sus egresados; implica que la orientación curricular tenga una relación estrecha con los problemas reales de la sociedad y esté en contacto con actores externos involucrados con estos problemas.

#### *Autodiagnóstico*

**Impacto educativo:** para la alta directiva, la institución debe organizarse para formar ciudadanos comprometidos con el desarrollo de la sociedad, a partir de la participación colectiva desde lo establecido en el PEI, su pensamiento es que se aprende con el ejemplo. Lo importante es que la formulación de políticas implica tener programas de cultura, capacitación y fomento en la operatividad de las mismas. El tema de responsabilidad social ha de ser transversal en los currículos de manera que pueda hacerse evidente acciones de responsabilidad social en los diferentes estamentos, ello permitirá recordar a los jóvenes y a toda la institución la importancia de valores y ética en todas sus acciones administrativas, académicas y ciudadanas.

Es importante resaltar que el modelo pedagógico responde a las necesidades de la región y es coherente con la modalidad de educación propedéutica, mediante la formación por competencias e investigación aplicada respecto a la vocación del departamento. Así mismo desde la Vicerrectoría Académica se dan las directrices a los equipos de trabajo académico para atender lineamientos del modelo.

La cultura de proyectos sociales, incluidos en los modelos educativos, apenas inicia, y será uno de los indicadores en este eje estratégico que medirá las prácticas sociales desde los currículos y revisión periódica de mallas curriculares, donde a partir del ejercicio docente se vinculen estudiantes a proyectos sociales, soportados en los espacios académicos de emprendimiento, responsabilidad social y cátedra ambiental.

#### **Tercera línea de actuación: gestión social del conocimiento**

**Impacta el ámbito del conocimiento – cognición** (pertinencia social del conocimiento): implica la gestión socialmente responsable de la producción y difusión del saber, la investigación y los modelos epistemológicos promovidos desde el aula.

Sinapsis 5 (5): 137 - 151. 2013. Armenia - Colombia

#### *Autodiagnóstico*

**Impacto cognitivo:** la EAM tiene la capacidad de atender y participar en la formulación, apropiación y ejecución de proyectos de investigación, aportando a la solución de problemas económicos, empresariales, sociales, ambientales y culturales, desde los principios de Ciencia, Tecnología, Innovación, Desarrollo y Humanidades; con el propósito de hacer del Quindío un departamento competitivo y ambientalmente sostenible. La gestión social y efectiva del conocimiento, requiere concertación de líneas de investigación y sublíneas, en concertación con concejos curriculares y de facultad que tengan la autonomía de construir en acuerdos con actores externos a la Institución de educación superior. Directrices hacia las cuales se orientarán los temas investigativos y que impacten la región en lo económico, social y ambiental en pro de la sostenibilidad y competitividad regional.

La gestión social del conocimiento es uno de los factores diferenciadores entre la responsabilidad social empresarial y la responsabilidad social universitaria, se resalta su relevancia en el papel que la educación aporta a la sociedad, puesto que además de tener la responsabilidad de formar un ciudadano profesional socialmente responsable, debe producir conocimiento desde sus saberes; todo ello con el propósito de aportar al bien común, a desarrollos y transformaciones que aporten a la innovación social, tecnológica y científica.

Ahora, el ejercicio de articulación de los saberes de la EAM orientados a la gestión social del conocimiento, va más allá de la política institucional, puesto que al interior de la EAM se articulan las líneas institucionales de investigación con los saberes, generando las sublíneas de investigación y es allí donde se hace evidente el trabajo en conjunto de investigadores, con los consejos curriculares y de facultad, donde la convergencia disciplinar de sus integrantes se orienta hacia la discusión académica periódica, haciendo realidad la elaboración y operacionalización de líneas, la cual se hace evidente en los proyectos de investigación y trabajos de grado. Lo mencionado hace posible el producto epistemológico de los programas académicos y que se describe en las mallas curriculares.

#### **Cuarta línea de actuación: Participación social**

**“Impacta el ámbito social – participación** (progreso social e innovación): es la gestión socialmente responsable de la participación de la Institución de educación superior en la comunidad.

## Responsabilidad social universitaria - una estrategia de gestión para la educación superior

*Autodiagnóstico*

*Impacto social:* la universidad tiene un peso social en su entorno; por esta razón, la EAM se organiza con el propósito de interactuar permanentemente con la sociedad y promover un desarrollo más humano y sostenible, mediante la vinculación de los grupos de interés internos, con las necesidades y expectativas de los grupos de interés externos y programas de voluntariado, proyectos con programas que posibiliten la apropiación de las necesidades de la realidad, y aporten al mejoramiento de procesos productivos e innovación social.

Actuar responsablemente implica, como en las demás líneas de acción, que la alta directiva se apropie de prácticas éticas, democráticas y ambientalmente sostenibles, de manera que su gestión sea socialmente responsable ante la comunidad; todo ello con el propósito de apuntar a la realización de proyectos con otros actores de tal modo que se generen vínculos de confianza para el aprendizaje mutuo y el desarrollo social. Estas prácticas deben ser coherentes con la interdisciplinariedad e interinstitucionalidad, puesto que la participación sinérgica de actores universitarios y no universitarios (sociedad civil, sector empresarial o Estado) en el diseño y gestión de proyectos y programas de desarrollo es fundamental para diseñar currículos pertinentes con el contexto y generar conocimiento que impacte responsablemente los sectores.

Se propone vincular, desde el nivel operativo de los grupos de interés internos, a todos los procesos relacionados con la identificación de los que necesita la comunidad. A partir de estos procesos se pretende proponer programas de voluntariado, proyectos con programas que lleven a la apropiación de las necesidades de la realidad, así como de las propuestas que aporten al mejoramiento de procesos productivos e innovación social.

**Conclusiones**

Tanto en la RSU como en la RSE se identifica un elemento común: el interés de las organizaciones por mantener buenas relaciones con sus colaboradores y con el medio al que pertenecen. De la calidad de estas relaciones depende en gran medida que la organización pueda cumplir con su propósito y satisfacer las expectativas y necesidades de los grupos de interés; pues son estos los que garantizan su permanencia en el medio, imagen, reputación y sostenibilidad organizacional.

La RSU es gestión e impacto; es decir, los actores responsables de la vida institucional llevan a cabo su *gestión* ética e inteligentemente en cada uno de los

ámbitos organizacional, educativo, de conocimiento y social, con el propósito de prever y medir los *impactos* (organizacionales, educativos, cognitivos y sociales) de sus acciones en los entornos humano, social y natural, en cumplimiento de su papel activo en la promoción del desarrollo humano sostenible del país.

La necesidad de generar cultura de responsabilidad social en la institución de educación que se va a intervenir, caso EAM, implica como primer paso, lograr la voluntad y compromiso de la alta directiva y proceder al reconocimiento del actuar institucional, comportamiento de la comunidad académica e identificación de las necesidades y expectativas de los grupos de interés tanto internos como externos; los cuales se definen como aquellos que son impactados por las decisiones de las organizaciones, y a su vez equilibran las acciones de las mismas.

La academia debe interactuar en la triada Universidad – Empresa - Estado, a fin de servir a la sociedad desde la educación, pero teniendo en cuenta que no puede actuar como ONG, ni caer en el asistencialismo. Esto debido a que hay programas a los cuales el Estado debe atender en temas de recuperación del tejido social y atención a la población vulnerable.

La gestión socialmente responsable de las IES, implica el diseño y estructura de currículos pertinentes y congruentes con la realidad regional, teniendo en cuenta que se debe mirar globalmente el entorno y actuar localmente; de manera que la producción de conocimiento y transferencia del mismo impacte positivamente el desarrollo humano sostenible a partir de profesionales socialmente responsables. Las empresas deben devolverle a la sociedad parte de sus beneficios mediante alianzas con la academia, de manera que la investigación, el desarrollo y la innovación aporten a la competitividad de las organizaciones y mejoramiento de calidad de vida de la sociedad; mediante inversión en programas sociales que fomenten el emprendimiento, la asociatividad, el deporte, la cultura y la educación. ■

**Referencias bibliográficas**

Acción Empresarial. (2003). *El ABC de la responsabilidad social empresarial en Chile y en el Mundo*. Recuperado de <http://www.accionrse.cl/uploads/files/ABC.Pm.pdf>.

Asociación de universidades confiadas a la Compañía de Jesús en América Latina AUSJAL. (2009). *Políticas y Sistemas de Autoevaluación y Gestión de la RSU en AUSJAL*. Recuperado de [http://www.ausjal.org/tl\\_files/ausjal/](http://www.ausjal.org/tl_files/ausjal/)

Isabel Cristina Londoño Franco

images/contenido/Documentos/Publicaciones/Documentos%20Institucionales/RSU%20AUSJAL%20version%20acotada.pdf

Asociación colombiana de universidades – ASCUN. (2007). *Políticas y estrategias para la educación superior de Colombia. 2006 – 2010*. Recuperado de <http://www.ascun.org.co/?idcategoria=2705>.

Asociación colombiana de universidades – ASCUN. (2010). *Hacia una nueva dinámica social de la Educación Superior*. Documento de políticas 2010-2014 ASCUN. Recuperado de <http://www.ascun.org.co/?idcategoria=2706#>.

Asociación de Universidades de América Latina y el Caribe para la Integración - AUALCPI (1993). Recuperado de <http://www.aualcpi.net/asociacion/quienes-somos.html>.

Vallaes, F., De la Cruz, C., y Sasia, P. (2009). *Responsabilidad social universitaria: manual de primeros pasos*. Banco Interamericano de Desarrollo BID. Recuperado <http://blog.pucp.edu.pe/media/410/20110119-VERSION%20DIGITAL.pdf>.

Departamento Nacional de Planeación DNP. (2011). *Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014 - Prosperidad para todos: Más empleo, menos pobreza y más seguridad*. (2011). Recuperado de <http://www.ascun.org.co/?idcategoria=2819>

Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío EAM. Acuerdo N° 002 Reforma al *Estatuto general de la EAM*. (2005). Recuperado de <http://www.eam.edu.co/site/documentacion/Estatuto%20General.pdf>

Hernández, A. (2011). *Organización de las Naciones Unidas para la educación, la ciencia y la cultura*. Boletín IESALC de educación superior N° 214, enero 2011. Recuperado de [http://iesalc.unesco.org.ve/index.php?option=com\\_content&view=article&id=2593%3Aobservatorio-de-responsabilidad-social-de-las-universidades-adistancia-oirsud&catid=126%3Anoticias-pagina-nueva&Itemid=712&lang=es](http://iesalc.unesco.org.ve/index.php?option=com_content&view=article&id=2593%3Aobservatorio-de-responsabilidad-social-de-las-universidades-adistancia-oirsud&catid=126%3Anoticias-pagina-nueva&Itemid=712&lang=es)

Hernández, A. (2011). *Observatorio de Responsabilidad Social de las Universidades a Distancia (OIRSUD)*. Recuperado de <http://www.mineduacion.gov.co/cvn/1665/w3-article-261549.html>

Herrera, A. (2011). *La Experiencia Mexicana en Responsabilidad Social Universitaria*.

*Boletín IESALC de educación superior N° 214*. [http://www.iesalc.unesco.org.ve/index.php?option=com\\_content&view=article&id=2598%3Aala-experiencia-mexicana-en-responsabilidad-social-universitaria&catid=126%3Anoticias-pagina-nueva&Itemid=712&lang=es](http://www.iesalc.unesco.org.ve/index.php?option=com_content&view=article&id=2598%3Aala-experiencia-mexicana-en-responsabilidad-social-universitaria&catid=126%3Anoticias-pagina-nueva&Itemid=712&lang=es)

Londoño, I. y Sánchez, L. (2009). *Diagnóstico del grado de asociatividad en los agentes que intervienen en las cinco cadenas de valor más promisorias del sector agroindustrial del departamento del Quindío*. Armenia: Fundación Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío.

Martínez, C. (2011). Responsabilidad Social Universitaria y su Articulación con las Funciones Docencia-Investigación-Extensión para su Vinculación con el Entorno Social. *Boletín IESALC de educación superior N° 214*. Recuperado de [http://www.iesalc.unesco.org.ve/index.php?option=com\\_content&view=article&id=2595%3Aresponsabilidad-social-universitaria-y-su-articulacion-con-las-funciones-docencia-investigacion-extension-para-su-vinculacion-con-el-entorno-social&catid=126%3Anoticias-pagina-nueva&Itemid=712&lang=es](http://www.iesalc.unesco.org.ve/index.php?option=com_content&view=article&id=2595%3Aresponsabilidad-social-universitaria-y-su-articulacion-con-las-funciones-docencia-investigacion-extension-para-su-vinculacion-con-el-entorno-social&catid=126%3Anoticias-pagina-nueva&Itemid=712&lang=es)

Mejía, F. (2010). *Hacia una definición común de la responsabilidad social universitaria en Colombia*. Universidad del Rosario. Recuperado de [http://www.buenanota.org/web2/index.php?view=article&catid=47%3Aopinion&id=826%3Ahacia-una-definicion-comun-de-la-responsabilidad-social-universitaria-en-colombia-&format=pdf&option=com\\_content&Itemid=63](http://www.buenanota.org/web2/index.php?view=article&catid=47%3Aopinion&id=826%3Ahacia-una-definicion-comun-de-la-responsabilidad-social-universitaria-en-colombia-&format=pdf&option=com_content&Itemid=63)

Ministerio de Educación. Secretaría General de Universidades. (2011). *La responsabilidad social de la universidad y el desarrollo sostenible en Catálogo de publicaciones del Ministerio*. España. Recuperado de <http://sede.educacion.gob.es/publventa/detalle.action?cod=14925>

Ministerio de Educación Nacional MEN. Decreto 1295 del 20 de abril de 2010. (2010). *Por el cual se reglamenta el registro calificado de que trata la Ley 1188 de 2008 y la oferta y desarrollo de programas académicos de educación superior*. Recuperado de <http://www.mineduacion.gov.co/1621/article-229430.html>

Ministerio de Educación Nacional. Consejo Nacional de Acreditación CNA. (2013). *Lineamientos para la acreditación de programas de pregrado*. Bogotá, Colombia.

Ministerio de Educación Nacional MEN. (2011). Centro virtual de noticias de la educación CVNE. Recuperado



Responsabilidad social universitaria - una estrategia de gestión para la educación superior

de <http://www.mineduacion.gov.co/cvn/1665/w3-article-261549.html>

Organización de las Naciones Unidas para la educación, la ciencia y la cultura. (2011). *Boletín IESALC de educación superior* N° 214, enero 2011. Recuperado de [http://www.iesalc.unesco.org.ve/index.php?option=com\\_content&view=article&id=2595%3Aresponsabilidad-social-universitaria-y-su-articulacion-con-las-funciones-docencia-investigacion-extension-para-su-vinculacion-con-el-entorno-social&catid=126%3Anoticias-pagina-nueva&Itemid=712&lang=es](http://www.iesalc.unesco.org.ve/index.php?option=com_content&view=article&id=2595%3Aresponsabilidad-social-universitaria-y-su-articulacion-con-las-funciones-docencia-investigacion-extension-para-su-vinculacion-con-el-entorno-social&catid=126%3Anoticias-pagina-nueva&Itemid=712&lang=es)

Martínez, C. (2011). Responsabilidad Social Universitaria y su Articulación con las Funciones Docencia-Investigación-Extensión para su Vinculación con el Entorno Social. *Boletín IESALC de educación superior* N° 214. Recuperado de [http://www.iesalc.unesco.org.ve/index.php?option=com\\_content&view=article&id=2595%3Aresponsabilidad-social-universitaria-y-su-articulacion-con-las-funciones-docencia-investigacion-extension-para-su-vinculacion-con-el-entorno-social&catid=126%3Anoticias-pagina-nueva&Itemid=712&lang=es](http://www.iesalc.unesco.org.ve/index.php?option=com_content&view=article&id=2595%3Aresponsabilidad-social-universitaria-y-su-articulacion-con-las-funciones-docencia-investigacion-extension-para-su-vinculacion-con-el-entorno-social&catid=126%3Anoticias-pagina-nueva&Itemid=712&lang=es)

Pontificia Universidad Católica de Perú PUCP. (2011). *Libro Institucional PUCP*. Recuperado de <http://issuu.com/puntoedu/docs/libroinstitucional2011>

Universidad de Los Andes. (2013) *¿Qué hacemos en práctica social?* Decanatura de estudiantes. Centro de Consejería. Recuperado de <http://decanaturadeestudiantes.uniandes.edu.co/index.php/es/practica-social/ique-hacemos-en-practica-social>

Universidad de Caldas. (2011). *Vicerrectoría de Proyección Universitaria*. Recuperado de [http://www.ucaldas.edu.co/index.php?option=com\\_content&view=category&id=103&Itemid=1024](http://www.ucaldas.edu.co/index.php?option=com_content&view=category&id=103&Itemid=1024)

Universidad Nacional de Colombia – Sede Manizales. (2011). *Diagnóstico de Indicadores de Gestión en la Universidad Nacional*. Recuperado de [http://www.unal.edu.co/control\\_interno/PAG\\_WEB\\_ONCI/Informes\\_UN-SIMEGE/2011/Diagnostico\\_Indicadores\\_de\\_Gestion\\_en\\_la\\_Universidad\\_Nacional\\_de\\_Colombia\\_Marzo\\_11.pdf](http://www.unal.edu.co/control_interno/PAG_WEB_ONCI/Informes_UN-SIMEGE/2011/Diagnostico_Indicadores_de_Gestion_en_la_Universidad_Nacional_de_Colombia_Marzo_11.pdf)

Universidad Tecnológica de Pereira UTP. (2013). *Vicerrectoría de Responsabilidad social y bienestar universitario*. Recuperado de <http://www.utp.edu.co/vicerrectoria/responsabilidad-social/quienes-somos.html>.

Vallaes, F., y Carrizo, L. (2006). *Responsabilidad Social Universitaria: Antecedentes, Marco Conceptual y Herramientas*. Red Universitaria de la Iniciativa Interamericana de Capital Social, Ética y Desarrollo – Banco Interamericano de Desarrollo BID.

Vallaes, F. (2006) *¿Qué es la Responsabilidad Social Universitaria?* Recuperado de [http://www.url.edu.gt/PortalURL/Archivos/09/Archivos/Responsabilidad\\_Social\\_Universitaria.pdf](http://www.url.edu.gt/PortalURL/Archivos/09/Archivos/Responsabilidad_Social_Universitaria.pdf)

Vallaes, F. (2007). *Desarrollo Regional Sostenible con Responsabilidad Social*. Primer Foro Itinerante Universidad + Empresa + Estado: . Universidad del Quindío. Armenia

Valverde, J. (2011). Responsabilidad Social Universitaria: una Mirada desde Costa Rica. *Boletín IESALC de educación superior* N° 214, enero 2011. Recuperado de [http://www.iesalc.unesco.org.ve/index.php?option=com\\_content&view=article&id=2597%3Aresponsabilidad-social-universitaria-una-mirada-desde-costa-rica-&catid=126%3Anoticias-pagina-nueva&Itemid=712&lang=es](http://www.iesalc.unesco.org.ve/index.php?option=com_content&view=article&id=2597%3Aresponsabilidad-social-universitaria-una-mirada-desde-costa-rica-&catid=126%3Anoticias-pagina-nueva&Itemid=712&lang=es).

Villar, J. (2012). *Responsabilidad Social Universitaria: nuevos paradigmas para una educación liberadora y humanizadora de las personas y las sociedades*. Recuperado de [http://www.bibliotecavirtual.info/wp-content/uploads/2012/01/rsu\\_nuevos\\_paradigmas\\_para\\_una\\_educacion\\_liberadora\\_y\\_humanizadora.pdf](http://www.bibliotecavirtual.info/wp-content/uploads/2012/01/rsu_nuevos_paradigmas_para_una_educacion_liberadora_y_humanizadora.pdf)