

MODELO DE COMUNICACIÓN PARA MEJORAR LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y
FUNCIONAMIENTO DE LA VICERRECTORIA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO DE LA
UNIVERSIDAD DEL VALLE, AÑO 2016

LIBIA ROCÍO CASTILLO JORDÁN
NORA ELENA SÁNCHEZ PLAZA

UNIVERSIDAD LIBRE – SECCIONAL CALI
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL - PROMOCIÓN VI
SANTIAGO DE CALI
2016

MODELO DE COMUNICACIÓN PARA MEJORAR LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y
FUNCIONAMIENTO DE LA VICERRECTORIA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO DE LA
UNIVERSIDAD DEL VALLE, AÑO 2016

LIBIA ROCÍO CASTILLO JORDÁN
NORA ELENA SÁNCHEZ PLAZA

Trabajo de grado para optar por el título de Magíster en Gestión Empresarial

Tutor Jairo Soto

UNIVERSIDAD LIBRE – SECCIONAL CALI
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL - PROMOCIÓN VI
SANTIAGO DE CALI
2016

Nota de aceptación

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Santiago de Cali, Noviembre de 2016

Agradecimientos

A Dios por ser mi guía y mi fortaleza en cada paso de mi vida.

A mis padres y en especial a mi madre que está en el cielo, por infundir en mí el deseo de superación constante y quien se convirtió en mi mayor inspiración para la culminación de este logro.

Nora Elena Sánchez

Tabla de contenido

	pág.
RESUMEN	VII
ABSTRACT	VIII
INTRODUCCIÓN	IX
1. ANTECEDENTES	1
1.1. BIENESTAR UNIVERSITARIO EN COLOMBIA Y LA RSU	12
2. EL PROBLEMA	15
2.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
3. OBJETIVOS	17
1.1 OBJETIVO GENERAL.....	17
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
4. JUSTIFICACIÓN	18
5. METODOLOGÍA	20
5.1. TIPO DE ESTUDIO	20
5.2. ESTUDIO DESCRIPTIVO	20
5.3. DISEÑO DEL ESTUDIO	20
5.4. FASES DE LA INVESTIGACIÓN	21
5.4.1. <i>Fase Diagnóstico del Problema</i>	21
5.4.2. <i>Fase Trabajo de campo</i>	21
5.4.3. <i>Fase Identificación de Patrones</i>	22
5.5. SELECCIÓN Y/O ELABORACIÓN DE INSTRUMENTOS	22
5.6. LA ENCUESTA	22
5.6.1. LA MUESTRA	24
6. REFERENTES	27
6.1. REFERENTE TEÓRICO	27
6.1.1. <i>Teorías acerca de la Responsabilidad Social y la norma ISO 26000</i>	27
6.2. REFERENTE CONCEPTUAL.....	34
6.2.1. <i>Proyección Social Universitaria</i>	34
6.2.2. <i>Responsabilidad Social Empresarial (RSE)</i>	35
6.2.3. <i>Responsabilidad Social Universitaria (RSU)</i>	35
6.2.4. <i>Desarrollo Humano</i>	36

6.2.5. <i>Bienestar Universitario</i>	37
6.2.6. <i>Formación Integral</i>	38
6.2.7. <i>Calidad de Vida</i>	39
6.2.8. <i>Cultura</i>	39
6.3. REFERENTE CONTEXTUAL.....	40
6.3.1. <i>Reseña Histórica de la Universidad del Valle</i>	40
6.3.2. <i>Historia de la Vicerrectoría de Bienestar Universitario</i>	42
6.3.3. <i>Servicios de Bienestar Universitario a la comunidad</i>	44
6.4. REFERENTE LEGAL O JURÍDICO.....	46
6.4.1. <i>Decreto 80 de 1980</i>	46
6.4.2. <i>Ley 30 de 1.992</i>	46
6.4.3. <i>Norma ISO 26000</i>	47
6.4.3.1. Los Siete Principios de la Responsabilidad Social.....	49
7. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	53
7.1. PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS ACTIVIDADES PROPIAS DE LA UNIVERSIDAD Y LAS DESARROLLADAS A TRAVÉS DE LA VICERRECTORÍA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO.....	53
7.1.1. <i>Referente Institucional</i>	53
7.1.2. <i>Estructura Organizacional de Bienestar Universitario</i>	57
7.2. REALIZAR UN DIAGNÓSTICO SOCIAL ACERCA DE LA EFICIENCIA DE LA ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DE LA VICERRECTORÍA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD DEL VALLE, DE ACUERDO CON LOS SIETE PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CONTENIDOS DE LA NORMA ISO 26000.....	61
7.3. CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y PROPONER MEJORAS AL PROCESO.....	78
7.4. PROPUESTA DE MODELO DE COMUNICACIÓN.....	109
7.4.1. <i>Comunicación descendente</i>	109
7.4.2. <i>Comunicación ascendente</i>	110
7.4.3. <i>Comunicación cruzada</i>	111
7.4.4. <i>Comunicación escrita</i>	112
7.4.5. <i>Comunicación oral</i>	113
7.4.6. <i>Comunicación de forma impersonal</i>	114
CONCLUSIONES.....	115
RECOMENDACIONES.....	117
BIBLIOGRAFÍA.....	119

Resumen

Palabras claves: Responsabilidad Social Universitaria, Universidad, Vicerrectoría de Bienestar Universitario, Docentes, Estudiantes, Funcionarios, Academia, Comunidad estudiantil.

Abstract

Keywords: University Social Responsibility, Vicerrectoría university welfare, University, College, Teachers, Students, Officials, Academy, Student Community.

Introducción

Muchas organizaciones reconocen que ser responsable socialmente va mucho más allá de generar empleos y entregar un producto a la sociedad. El tema de la responsabilidad social se viene trabajando hace algunos años y no es algo que se improvise, pues se debe a una amplia planeación donde todos los actores se encuentran comprometidos.

A lo largo del tiempo el tema de responsabilidad social ha cobrado importancia en el ámbito empresarial y es por ello, que surge la responsabilidad social empresarial como reconocimiento de que el Estado no puede resolverlo todo y por tanto, las empresas deben retribuir de algún modo las facilidades que la sociedad les otorgó para que ellas nacieran y se desarrollaran, en tal sentido, se hizo necesario crear un marco legal para institucionalizar la Responsabilidad Social. En consecuencia, la universidad es en sí misma un acto de Responsabilidad Social y el hecho de ser creadora y trasmisora de conocimiento tiene un alto valor en la construcción de la sociedad.

El proyecto de investigación en Responsabilidad Social que se presenta estará enfocado a la Vicerrectoría de Bienestar Universitario de la Universidad del Valle, comprometida a nivel regional y nacional, con el apoyo de su docencia, sus proyectos de investigación y de extensión. Cabe anotar que la Responsabilidad Social no se logró de la noche a la mañana, sino que fue un proceso a largo plazo. Y de acuerdo a su función misional de Bienestar Universitario, continua haciendo énfasis en el Desarrollo Humano Integral de la comunidad universitaria, fortaleciendo los programas de apoyo estudiantil, como una estrategia que busca garantizar el “éxito académico” y disminuyendo la deserción; de la misma forma se fortalecieron los programas de convivencia, promoción de la salud mental y todos los demás componentes de la salud.

Existe la norma internacional ISO 26000, establecida por la Organización Internacional para la Estandarización, creada en el año 2010, la cual sirve para la estandarización y la información detallada sobre los asuntos conceptuales relacionados a Responsabilidad Social, la cual se está empezando a aplicar tanto en las organizaciones como en las Universidades, y se busca que a través de los profesores, estudiantes, empleados y comunidad en general, se pueda hacer un seguimiento que permita evaluar su proyección social.

Finalmente, se puede decir que la Universidad del Valle se ha caracterizado no solo por formar profesionales de alto nivel en las diversas áreas del conocimiento, sino también por ser una institución con profunda sensibilidad social; razón por la cual se ve la necesidad de proponer un Modelo de Comunicación para Mejorar la Estructura Organizacional y Funcionamiento de la Vicerrectoría de Bienestar Universitario como parte integral de la Universidad, basada en los siete principios de la Responsabilidad Social contenidos en la Norma ISO 26000.

1. Antecedentes

Estamos en un mundo altamente competitivo que ha hecho que haya nuevas responsabilidades de las empresas con sus consumidores, trabajadores, la misma sociedad y el medio ambiente; por tanto, el término de Responsabilidad Social no es algo nuevo, simplemente ha evolucionado el enfoque del compromiso.

En el presente trabajo se ha tomado como referente los autores que a nivel local, nacional e internacional han tratado sobre el tema de Responsabilidad Social Universitaria y Empresarial. “La aceptación del capitalismo generó una aprehensión que ha impulsado la concreción de expectativas acerca de la Responsabilidad Social de la empresa entre sus diferentes stakeholders, desde sus accionistas, trabajadores, consumidores y proveedores, hasta las instituciones públicas que la regulan, las organizaciones de la sociedad civil y los organismos multilaterales”, (Gómez Samper, 2010. p. 32)

Según el Foro de Responsabilidad Social en la Educación Superior, realizado en la ciudad de Bogotá en agosto de 2009, con invitados nacionales e internacionales, contaron con la presencia de la Ministra de Educación Nacional, Cecilia María Vélez White, quien ese entonces, resaltó la importancia de generar un compromiso social al interior de las instituciones de educación superior. El nuevo gran reto de las Instituciones de Educación Superior, tanto privadas como públicas, es formar líderes capaces de planear y desarrollar acciones basadas en principios y valores éticos que respondan integralmente a las necesidades económicas, sociales, ambientales y formativas de las sociedades, con el compromiso de acciones concretas (Ministerio de Educación Nacional, 2009. p. 16).

En el Foro se presentó la ponencia “La Experiencia de la Universidad del Valle” (Calderón, 2009, p. 13 – 14), hecha por su Rector, quien expone sobre la temática de Responsabilidad Social Universitaria y presenta una mirada a los grandes desafíos de la Responsabilidad Social Universitaria para las universidades colombianas, destacando los principales logros de la Universidad del Valle en el campo de la Responsabilidad Social Universitaria. La Responsabilidad Social pertinente ha contribuido también a la política fijada por la Universidad

del Valle para acentuar la descentralización de su operación. Esto implica una mayor capacidad de acción de las Unidades Académicas, de modo tal que se estructura un proceso de intervención social en el cual la responsabilidad social se encuentra fundada en la autorresponsabilidad de las diferentes comunidades académicas y científicas que conforman la Universidad. El Rector de la Universidad del Valle afirma que la Universidad es en sí misma un acto de Responsabilidad Social. El hecho de ser creadora y transmisora de conocimiento tiene un alto valor en la construcción de sociedad, y que es un proyecto de largo plazo como lo es la sociedad misma.

A pesar de que varias universidades nacionales han tomado de modelo las diferentes iniciativas de la Universidad del Valle como lo son la Emisora, el Canal Universitario, programas editoriales, la Feria del Libro Pacífico, el programa de Salud Pública, las asociaciones a ASCUN y al SUE, la acreditación institucional de Alta Calidad, por mencionar algunas de ellas y que son una acto de Responsabilidad Social, dentro de la universidad dicho tema es poco mencionado. Así sea que dentro de la Misión de la universidad esté inmersa la vocación al servicio social y que asume compromisos con la construcción de una sociedad justa y democrática, el tema como tal de Responsabilidad Social Universitaria, se maneja poco.

La Universidad del Valle siempre se ha preocupado por la calidad institucional: cuenta con una oficina denominada Dirección de Autoevaluación y Calidad Académica, la cual está encargada de coordinar los asuntos de autoevaluación y acreditación de la Universidad. De manera particular, lidera la definición, aprobación, ejecución y evaluación de las políticas académicas y curriculares que se concretan en los programas académicos de formación para mantener la excelencia académica de la institución. Otro sistema encargado de la calidad es el sistema de Gestión Integral de la Calidad, GICUV, que es la forma como la Universidad ha articulado los elementos de compromiso Institucional con el reconocimiento de Alta Calidad otorgado por el Ministerio de Educación Nacional. El GICUV integra los componentes y elementos del MECI (Modelo Estándar de Control Interno), las políticas y directrices del SISTEDA (Sistema de Desarrollo Administrativo) y los requisitos de la NTCGP 1000 (Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública) y las hace compatibles con los factores y características del proceso de Autoevaluación Institucional. La Universidad del Valle no maneja la norma internacional ISO 26000, recientemente creada en el 2010, norma encargada de la

Responsabilidad Social, tanto para sectores públicos como privados, que al contrario del resto de las normas de la familia ISO, no es certificable, dado que la responsabilidad social es ante todo un acto voluntario. En Colombia, la encargada de manejar esta norma es el Icontec.

De otra parte, está la Pontificia Universidad Javeriana de Cali, que con base en los principios, fundamentos y modos de proceder propios de la educación jesuita, define en su Planeación Institucional, a partir de su misión y visión, tres áreas de desarrollo a saber:

- Calidad de la actividad universitaria.
- Compromiso con el entorno.
- Efectividad en la Gestión Universitaria.

Definen la RSU como servicio a la sociedad: La institución educativa para no aislarse del mundo del que hacer parte, debe proyectarse más allá de su campus para aportar a su transformación, propiciando así un diálogo de saberes con otros agentes que hacen esfuerzos para construir sociedades más viables. En el ámbito universitario existen múltiples formas de concretar este servicio, tales como la investigación pertinente, la consultoría, la transferencia de tecnología, las prácticas y pasantías de los estudiantes y el voluntariado social universitario.

La RSU hace parte inherente de los Estatutos, Misión y del proyecto educativo y responde a los lineamientos establecidos en el proceso de Planeación Institucional 2006-2011, y a la política de Responsabilidad Social Universitaria promulgada por la Seccional en mayo de 2007, en donde la Universidad proclama y afirma su interés para que la sociedad esté en el centro de la vida académica. Por lo tanto, la Responsabilidad Social es concebida como un eje transversal de la acción universitaria articulada al ejercicio de sus funciones sustantivas y de sus procesos estratégicos. En consecuencia, con estas determinaciones en el 2009 se creó la Oficina de Responsabilidad Social Universitaria – RSU, la cual depende directamente de la Rectoría, y tiene como finalidad: “... articular, fortalecer, visibilizar, dinamizar y proyectar los programas y actividades de la Seccional, de manera que estén alineados con los principios educativos y de compromiso social que conforman la identidad institucional de la Universidad” (Mora, C.L. & Torres, C.F, 2011, p. 13 - 14).

A finales del 2008, la Universidad Javeriana de Cali se encuentra trabajando en una perspectiva de regionalización, junto con diferentes obras de la Compañía de Jesús en el Valle del Cauca (pertenecen la U. Javeriana Cali, Colegio Berchmans, Fé y Alegría, Servicio Jesuita a Refugiados, el instituto Mayor Campesino y el Cetrac), con la misión de articularse y potencializar su carisma en función de la equidad y la justicia sobre tres bases: inclusión socio-educativa Cali, desarrollo sostenible en el Centro del Valle y, desarrollo y paz en el Pacífico.

La RSU de la Universidad Javeriana se ve traducida en los siguientes aspectos:

- Compromiso con las personas que laboran y que estudian en la universidad: La Responsabilidad Social Universitaria parte de la generación y el mantenimiento de un ambiente adecuado que posibilite el bienestar y desarrollo humano individual y social de todas las personas que hacen parte de la Comunidad Educativa: estudiantes, profesores y personal administrativo.
- Transformación social concertada: La Responsabilidad Social Universitaria tiene como uno de sus propósitos vincular estudiantes y profesores en proyectos e iniciativas que estén orientados a contribuir a la transformación de la realidad local, nacional y regional, en acuerdo con los actores significativos de su entorno.
- Innovación pedagógica y científica: El ejercicio constante y sistemático de la Responsabilidad Social implicará que las universidades identifiquen nuevos caminos de formación e investigación científica útiles para los procesos de desarrollo sostenible y la construcción de lo público en el ámbito local, regional y nacional.
- Interdisciplinariedad: El trabajo que se propone desde la Responsabilidad Social Universitaria es integral e interdisciplinario, pues la complejidad de las realidades que se abordan implica la exigencia de una comprensión integral de las mismas.
- Voluntariado social universitario: La formación para la solidaridad es inherente a la propuesta educativa de la Compañía de Jesús, por lo cual se requiere que la

Responsabilidad Social Universitaria se convierta en un valor personal que se comparte en comunidad para trabajar generosamente con y por los necesitados y excluidos.

- Cooperación interinstitucional: La Red AUSJAL de Responsabilidad Social Universitaria identifica los aspectos conceptuales y logísticos que permiten potenciar el trabajo conjunto en Responsabilidad Social entre las universidades en pro del fortalecimiento del tema en las instituciones. De igual manera, las universidades deben propender por crear redes de reflexión e intercambio con las otras instituciones locales, nacionales e internacionales.

El compromiso de la Pontificia Universidad Javeriana Cali con la evaluación y acreditación es consecuencia obvia, natural respuesta a dos de sus responsabilidades esenciales: la responsabilidad ética de evaluar cuanto hace y la responsabilidad social de rendir cuentas a la sociedad sobre la calidad del servicio educativo. Asegurar el conocimiento e interiorización de la Misión y el Proyecto Educativo Institucional, y la valoración de los mecanismos, procedimientos y procesos garantizan su realización, fundamentan también el compromiso de la Universidad Javeriana con la evaluación y la acreditación (Cifuentes J., 2011, p. 32 – 33).

Se hace evidente que el compromiso de la Universidad Javeriana Cali para continuar fortaleciendo su calidad educativa en una perspectiva de mayor articulación del saber académico con las características y necesidades de nuestro contexto, requiere de la participación decidida de estudiantes, docentes y administrativos, a través de programas y proyectos que demandan cada vez, mayores niveles de articulación para lograr el impacto esperado. (Mora, C.L. y Torres, C.F., Op. cit., p. 13.)

Pasando al caso concreto de la Universidad Santiago de Cali, los diferentes cambios que se han presentado desde su fundación en 1958 hasta hoy muestran el beneficio que le ha proporcionado a la sociedad vallecaucana, como también el enfoque sobre Responsabilidad Social Empresarial y Universitaria que ha practicado a través de los 50 años de existencia.

En su plan de desarrollo 2006-2015, la misión - visión tienen implícita la Responsabilidad Social Empresarial y la Responsabilidad Social Universitaria en su quehacer como entidad prestadora de servicios educativos.

La Universidad Santiago de Cali – USC, asume y desarrolla con criterios de responsabilidad social y rigor académico, el servicio público de la Educación Superior, fundamentado en la flexibilidad y la calidad, con el propósito de contribuir a formar ciudadanos de las más altas calidades intelectuales, profesionales y éticas. Para ello, incorpora reflexivamente los aportes humanísticos, artísticos, científicos y tecnológicos en la formación integral de sus estudiantes. Fomenta el respeto a las expresiones culturales en sus más diversas manifestaciones. Estimula la integración con las comunidades de todo tipo y valora las distintas clases de conocimiento. Se compromete con la formación y el respeto en los derechos humanos, la preservación del medio ambiente y su biodiversidad. Todo lo anterior, para la construcción de una sociedad justa, solidaria y democrática, garantizando la participación pluralista de sus estamentos en el Cogobierno y teniendo a éste, como el fundamento de la gestión básica de la Universidad, para el logro de su Misión Institucional.

La Universidad Santiago de Cali lleva varios años haciendo congresos sobre Responsabilidad Social integrando a las facultades, los stakeholders, la calidad de vida laboral, la protección ambiental, el programa de reciclaje, los productos no tóxicos, el uso de recursos naturales energéticos, el marketing, la misma Responsabilidad Social Empresarial, entre otros. En el día a día, las universidades deben promover y practicar la Responsabilidad Social Universitaria (RSU), para que desde su estrategia corporativa ésta sea un tema prioritario, un sistema de vida académico y sea prioritario en su desarrollo educativo y social, donde la docencia, investigación y extensión con una buena proyección social sea un hábito para cada una de ellas.

Por consiguiente, tiene como pilares fundamentales tres funciones sustantivas: docencia, investigación y extensión que dependen como en toda organización productiva: la gestión. Para la USC permite determinar que la misión – visión impulsan el desarrollo de los procesos claves donde está implícito el quehacer universitario, que caracterizan la Responsabilidad Social Universitaria. De manera simultánea, el quehacer universitario relativo a las tres funciones

sustantivas y la gestión administrativa deben tener una interacción con la misión y visión. La aplicación de la Responsabilidad Social Universitaria en la USC, es proceso que para ellos, se debe ejecutar gradualmente y comenzar cambios organizacionales enfocados al logro de su misión y visión, debido a que es un legado para la sociedad vallecaucana. Parte de ello, consiste en fomentar el cambio en la mentalidad de estudiantes, directivos, empleados, sectores productivos y para ello se necesita unir esfuerzos con sus stakeholders para propender por una sinergia entre ambos, alcanzando al mismo tiempo beneficios económicos, medioambientales y sociales (Rojas A. L. 2010, p. 3 – 26).

Por otra parte, para la Universidad Libre Seccional Cali referirse a la Responsabilidad Social Universitaria constituye una nueva manera de vislumbrar la conexión entre las tres grandes áreas de las Universidades: Docencia, Investigación y Extensión, las mismas áreas que la Universidad Santiago de Cali, en la medida en que éstas se articulan con sus respectivas sociedades, a través de alianzas estratégicas, convenios y contratos o mediante mecanismos como las redes, los grupos de convergencia con intereses comunes, y los mecanismos formales de participación social y ciudadana.

De otro lado, la Universidad de los Andes posee un aprendizaje activo con la Responsabilidad Social, con formación en el desarrollo del espíritu emprendedor, conciencia social, trabajo en grupo e interdisciplinario y la capacidad de enfrentar problemas abiertos. Lo logran ensayando mediante una aproximación basada en las exigencias del mundo real, como el aprendizaje de cierta problemáticas sociales. Desde el año 2003 han consolidado un proyecto pedagógico interdepartamental de aprendizaje activo con estudiantes de primer semestre de Ingeniería y tercero en Diseño Industrial, proyecto conocido como Expo andes, que permite que los estudiantes de primer semestre comprendan el sentido de la Ingeniería en su contexto social y desarrollen sentido de pertenencia a su carrera, Institución y programa. Expo Andes se basa en la promoción de la capacidad individual y grupal de los estudiantes para auto gestionar su proceso de aprendizaje. Esto ha permitido a la Universidad de los Andes verificar un fomento de la actitud emprendedora entre los estudiantes y una sensibilización hacia el entorno que no se lograba con los clásicos cursos de introducción a los diferentes programas académicos.

La Facultad de Ingeniería de la Universidad de los Andes ha tomado la iniciativa que a partir del primer semestre, los estudiantes conformen grupos de trabajo para que estudien el entorno local, definan una problemática y planteen un proyecto de solución de ingeniería que contribuya al mejoramiento de la ciudad. Se desarrolla todo el semestre. Al final del proceso, en las últimas semanas del semestre, los estudiantes deben imprimir un afiche que exponga la idea central del proyecto. Este requerimiento lo envían a los estudiantes de Diseño Gráfico de la Facultad de Arquitectura para que diseñen los afiches. Al final se presentan los proyectos ante un jurado calificador. Con esto se logra la sensibilización de los estudiantes hacia su entorno (Gómez, C., Arias, R., Gómez, R., Valderrama, A. & Ramírez, C., 2003, p. 129 – 133).

A partir del año 2009, el Consejo Estudiantil Uniandino, según el Comité Ejecutivo de la Universidad, en su sesión del 272-2009, aprobó distinguir a los estudiantes bajo la modalidad de Responsabilidad Social Universitaria, con el argumento de reconocer el trabajo de aquellos estudiantes que han sobresalido por sus calidades humanas excepcionales, realizando un trabajo comunitario destacado. Se otorga una distinción por semestre y en la ceremonia de grados, para infundir en los estudiantes el espíritu de Responsabilidad Social, este reconocimiento busca premiar a quienes han asumido esta responsabilidad, siguiendo uno de los fines de la misión de la universidad, que en uno de sus apartes menciona: “La Universidad busca la excelencia académica e imparte a sus estudiantes una formación crítica y ética que afiance en ellos la conciencia de sus responsabilidades sociales y cívicas, así como su compromiso con el análisis y la solución de los problemas del país.” (Consejo Estudiantil Uniandino, 2009, sesión No. 272).

Otra visión, sobre Responsabilidad Social en relación con la educación universitaria la encontramos en la Tesis Doctoral “Modelo de Responsabilidad Social Universitaria Aplicado en la Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca” (Calle D. C. & Santacruz T.C., 2011, p. 21). En su proyecto el contenido se desarrolla haciendo un análisis y fundamentación teórica de la Responsabilidad Social y universitaria, sus principales definiciones, enfoque y base legal; posteriormente, realiza un análisis estratégico y competitivo de los principales modelos de Responsabilidad Social Universitaria en Latinoamérica y finalmente, fórmula una propuesta del modelo de Responsabilidad Social Universitaria para la Universidad Politécnica Salesiana.

La propuesta del modelo de Responsabilidad Social Universitario en la Universidad Politécnica Salesiana, se basó en el manual de Primeros pasos hacia la RSU propuesto por el Banco Interamericano de Desarrollo, tomando como base cuatro pasos:

- El compromiso, que se refiere a la articulación de la RSU con el proyecto institucional, la misión y los valores de la universidad; exige un claro compromiso de la alta dirección y la implicación de toda la comunidad universitaria (docentes, estudiantes, administrativos, autoridades), así como la creación de un equipo rector a cargo del tema.
- Auto diagnóstico de la Universidad Politécnica Salesiana, realizado a través de un trabajo participativo con todos los miembros de la comunidad universitaria, quienes a través de sus percepciones brindaron información respecto a los impactos sociales ocasionados por la institución dentro de los ámbitos organizacionales, educativos, cognitivos y sociales.
- El cumplimiento, cuyo objetivo fue contrastar los resultados del diagnóstico con la misión de la universidad, planificar las áreas de mejora y ejecutar los proyectos de Responsabilidad Social, siempre con la más amplia participación de los miembros de la comunidad universitaria y los actores externos pertinentes.
- La rendición de cuentas, a través de la cual se ofrece algunas ideas para evaluar y comunicar de forma transparente los resultados de los proyectos de mejora institucional, afinar las estrategias y reiniciar el ciclo concentrándose en los aspectos que hayan presentado anteriormente las mayores dificultades.

Con base a los resultados obtenidos se procedió a realizar la propuesta del modelo de RSU para la Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca mediante el formato de una matriz que permitió constatar el cumplimiento de las estrategias planteadas a través de indicadores.

Otro de los autores que aborda la temática de Responsabilidad Social, en su tesis “Responsabilidad Social en la Universidad: Estudio de Casos y Propuesta de Despliegue”, hace una delimitación conceptual del tema haciendo un recuento de los antecedentes, evolución

histórica, contexto y principios de la Responsabilidad Social; luego analiza la dimensión social de la Educación Superior para identificar las universidades socialmente responsables, para finalmente plantear una propuesta metodológica para el despliegue de la responsabilidad social en la universidad con miras a integrarla al Sistema de Garantía de la Calidad (Aldeanueva, I. 2011. Tesis doctoral).

En la investigación se realizó un estudio de casos en el marco del Sistema Universitario Español, se observaron los sistemas de garantía de calidad existentes en los centros universitarios, seguidamente se realizó un despliegue de la Responsabilidad Social en dichos centros y finalmente, se realizó una propuesta de indicadores de Responsabilidad Social mediante su incorporación a los sistemas de garantía de calidad de los centros universitarios, de forma que se permita la implantación y el desarrollo de actuaciones que las instituciones han de llevar a cabo en materia de Responsabilidad Social. Los indicadores propuestos permitieron dotar a las universidades de una herramienta básica para medir y valorar los resultados alcanzados en materia de Responsabilidad Social.

Al emplear la metodología del análisis de casos, en el Sistema Universitario Español – Universidad Santiago de Compostela, Universidad Internacional de Andalucía y Universidad de Málaga – se dedujo que las instituciones anteriormente mencionadas, son instituciones de educación superior socialmente responsables, que constituyen un referente en el ámbito nacional de Responsabilidad Social.

En otro documento “Modelos de Capital Intelectual y sus Indicadores en la Universidad Pública” (González J. J. & Rodríguez M., 2010), se hace un recuento, mediante un constructo teórico y bibliográfico de las definiciones y modelos más conocidos sobre el tema, por medio de la síntesis, la compilación y la recopilación documental, para establecer algunos indicadores relevantes en la función de la universidad pública colombiana y, de esta forma, plantear un avance en el diseño de indicadores de gestión en la función social de la educación de tercer ciclo o superior, como es llamada en la sociedad.

Hay países como México, que siguen trabajando continuamente con la Responsabilidad Social Universitaria, y uno de los rasgos que identifican la historia de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) de dicho país, es su interés permanente por el fortalecimiento de la educación superior, lo que le permite la posibilidad de formular propuestas encaminadas al mejoramiento de la educación superior, la ciencia y la tecnología para los años venideros. Construir una nueva etapa de desarrollo de la educación superior en el país, cuyos ejes sean garantizar la inclusión de los jóvenes en los procesos de formación avanzada, así como la consecución de niveles superiores de calidad y responsabilidad social de las instituciones y actores participantes en los procesos de transmisión, generación y divulgación del conocimiento (Manning E., & Hernández H., Universidad del Valle de México, 2000)

Las condiciones que vive México exigen replantear las estrategias para fortalecer la contribución de las IES al bienestar de la población. Los problemas de violencia que hoy aquejan a diferentes regiones de la República no se resuelven sólo ni principalmente con programas correctivos. Una visión de largo alcance ve en la educación de calidad y con responsabilidad social el medio para incorporar a millones de mexicanos al desarrollo del país, así como un recurso para generar mayores oportunidades de inserción social y productiva en actividades lícitas y estables, una condición indispensable para el arraigo de una cultura de la paz, el fortalecimiento de la democracia y, en suma, del bienestar y la cohesión social. Gracias al esfuerzo conjunto de las IES, el gobierno, los académicos y los estudiantes, y a la confianza de la sociedad, hoy se cuenta con una mejor plataforma para establecer un proyecto de desarrollo de la educación superior, la ciencia y la tecnología ambicioso, a la altura de las necesidades del país, comparable con los mejores estándares y prácticas de nivel internacional y, sobre todo, sensible a las demandas y expectativas de la juventud.

En México, se ha prestado atención al tema, hay antecedentes relevantes, estructuras operativas de apoyo y múltiples procesos en curso. De las propuestas señaladas en cada uno de los diez ejes estratégicos expuestos, la ANUIES considera necesario establecer una agenda conjunta, con acciones a iniciar a partir del segundo semestre de 2012, para promover su inclusión en los programas Sectorial de Educación y Especial de Ciencia, Tecnología e

Innovación. México enfrenta problemas inéditos en su historia. Junto con los importantes avances logrados en distintos campos de la vida social, económica y política a lo largo de varios decenios, al inicio de la segunda década del siglo XXI se agudizan los problemas de inseguridad, violencia, inequidad social, marginación y falta de oportunidades para que millones de jóvenes participen manera productiva en el desarrollo nacional.

Dos son los desafíos de mayor trascendencia: por un lado, la reconstrucción del tejido social, debilitado por la creciente presencia del crimen organizado en el territorio nacional; por el otro, la creación de oportunidades de inclusión social para los mexicanos, lo cual exige de cambios en el modelo de desarrollo adoptado en las últimas décadas. Ambos desafíos plantean el diseño y la instrumentación de políticas de corto y largo plazo.

1.1. Bienestar Universitario en Colombia y la RSU

La Universidad Tecnológica de Pereira, a través de la Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario, fortalecida por la alianza Red Pacto Global Colombia, adelanta una serie de procesos e iniciativas tendientes a convertir a Risaralda en un territorio sostenible. Estas iniciativas vinculan principalmente a las entidades públicas, privadas y organizaciones no Gubernamentales ONG'S como elementos esenciales en la dinámica de la economía local y regional. Dentro de esas iniciativas que lleva a cabo la Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario buscan convertir a Risaralda en un territorio sostenible. El 19 de febrero de 2010 el Honorable Consejo Superior de la Universidad Tecnológica de Pereira, mediante Acuerdo No.01 crea la Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario.

La Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario de la Universidad Tecnológica de Pereira, pretende caracterizarse por un enfoque que consolide el sistema de bienestar social universitario en la cultura institucional, que responda a los requerimientos de la comunidad universitaria y del medio, desde la perspectiva de la formación integral, el desarrollo social e intercultural y el acompañamiento académico, tendientes a garantizar el desarrollo humano integral con responsabilidad social. Responsabilidad Social para la UTP, es la capacidad de promover la participación de la comunidad universitaria y el medio a favor del desarrollo

humano sustentable para la sociedad, mediante la óptima gestión económica, social y ambiental de la institución. Asegurando la formación integral y la producción de conocimientos compartidos y aplicables con la sociedad que la acoge. (Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario, Universidad Tecnología de Pereira, 2015).

En la Universidad del Bosque, el Departamento de Bienestar Universitario es el encargado de trabajar por el bienestar y la formación integral de los miembros de la comunidad educativa desde áreas como el deporte, la salud, la cultura y la Responsabilidad Social Universitaria. Bienestar para la Universidad del Bosque es un estado necesario para todos y cada uno de sus integrantes. Como algo inherente a su desarrollo humano, Bienestar es un ejercicio de mejoramiento que depende de la iniciativa personal. La salud integral, los deportes y la actividad física; la cultura y la recreación; y la construcción de comunidad y país hacen que sean mejores ciudadanos y sujetos.

Gracias a sus campos de acción, logran tener una formación integral y avanzar en el desarrollo personal consolidando nuestra calidad de vida. Según este Departamento, todos pueden dar, tener y trabajar por su propio Bienestar, por sus compañeros, facultades o dependencias, y en general en el de todos aquellos que hacen parte de la comunidad universitaria de El Bosque. (Departamento de Bienestar Universitario, Universidad del Bosque, 2014).

En la Universidad Pedagógica Nacional, en el 2003, en uno de sus planes de acción, propusieron centrar su trabajo en los grupos humanos que conforman la comunidad universitaria y, mediante un ejercicio de creación y construcción colectiva, estructuraron e implementaron un Observatorio de Bienestar y Responsabilidad Social Universitaria - proyecto de Bienestar Universitario - surge con el objetivo de fortalecer los importantes lazos de la Universidad con la sociedad, a la que siempre ha respondido a través de su esencia y fundamento: la educación de educadores. Pretende, de un lado, dar cuenta del bienestar de la comunidad universitaria en su más amplio contexto -formación y calidad de vida- y, de otro, generar espacios de reflexión y acción enfocados hacia su entorno y las bases sociales de las cuales procede, en la perspectiva de su carácter público y estatal; además de contribuir a la formación de sujetos responsables en y desde sus acciones. Y también han aplicado la norma ISO 26000, para conocer cuál es el impacto

real que tienen en el manejo de la Responsabilidad Social. (Observatorio de Bienestar y Responsabilidad Social Universitario, Universidad Pedagógica Nacional, 2014).

2. El Problema

2.1. Planteamiento del Problema

Desde finales del siglo XIX se vienen desarrollando actividades de Responsabilidad Social, en todos los países europeos inclusive en Estados Unidos; no obstante, es en estos últimos años cuando aparecen significativas directrices y pautas de actuación en esta materia de manos de organismos internacionales tales como las Naciones Unidas y en particular de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), que ha tenido un relevante papel en esta materia desde su fundación en 1914. Así su declaración de principios fundamentales y derechos humanos es un punto básico de referencia. La nueva concepción de la Responsabilidad Social en las empresas viene como consecuencia de la desigualdad entre países que se genera a través de la globalización, el deterioro del ambiente y la desigualdad social (Quintero, E. Julio de 2009).

En la actualidad, el concepto de Responsabilidad Social va más allá del límite de las industrias y de su entorno, ya no se habla solo de Responsabilidad Social de las empresas, sino también de Responsabilidad Social de la Sociedad Civil, y más aún para el caso de las universidades, se habla de Responsabilidad Social Universitaria. La Responsabilidad Social Universitaria se presenta como un desafío a las universidades, dado que este concepto implica que los centros de educación superior se comprometan no sólo a formar buenos profesionales, sino también personas sensibles a los problemas de los demás, comprometidas con el desarrollo de su país y la inclusión social de los más vulnerables (Ibídem).

Por lo anterior, una aproximación al problema de investigación, postula la Responsabilidad Social Universitaria como una nueva filosofía de gestión universitaria que pretende renovar el compromiso social de la universidad y al mismo tiempo se constituye en una nueva manera de vislumbrar la conexión entre las tres grandes áreas de las universidades: Docencia, Investigación y Proyección Social; que permiten facilitar soluciones innovadoras a los retos que enfrenta la educación superior en el contexto de un mundo globalizado pero insostenible en sus patrones de desarrollo.

Así mismo, hay que indicar que la Responsabilidad Social Universitaria dado que se presenta como una herramienta de gestión, especialmente en lo relativo a los procesos de planificación de las universidades, involucra la aplicación de indicadores de responsabilidad social, tales como los indicadores de desempeño económico, indicadores de desempeño ambiental e indicadores de desempeño social; con el fin de identificar los indicadores relevantes en la función de la universidad colombiana y de esta forma, plantear un avance en el diseño de indicadores de gestión en la función social de la educación superior.

Para ello, el presente estudio pretende formular una propuesta de Modelo de Comunicación para mejorar la Estructura Organizacional y Funcionamiento de la Vicerrectoría de Bienestar Universitario de la Universidad del Valle, de acuerdo con los siete (7) principios de Responsabilidad Social de la Norma ISO 26000.

2.2. Formulación Del Problema

¿Cuál es el modelo de comunicación propuesto para mejorar la estructura organizacional y funcionamiento de la Vicerrectoría de Bienestar Universitario de la Universidad del Valle, de acuerdo con los siete principios de Responsabilidad Social de la Norma ISO 26000?

3. Objetivos

1.1 Objetivo General

Estudiar y proponer un modelo de comunicación que mejore la estructura organizacional y funcionamiento de la Vicerrectoría de Bienestar Universitario de la Universidad del Valle, de acuerdo con los siete principios de Responsabilidad Social contenidos en la norma ISO 26000.

1.2 Objetivos Específicos

- Identificar los principios de Responsabilidad Social en las actividades propias de la Universidad y las desarrolladas a través de la Vicerrectoría de Bienestar Universitario.
- Realizar un diagnóstico social acerca de la eficiencia de la estructura organizacional y funcionamiento de la Vicerrectoría de Bienestar Universitario de la Universidad del Valle, de acuerdo con los siete principios de Responsabilidad Social contenidos en la norma ISO 26000.
- Analizar el cumplimiento de los principios de Responsabilidad Social y proponer mejoras a la estructura organizacional y funcionamiento de la Vicerrectoría de Bienestar Universitario con base en los resultados del diagnóstico social.

4. Justificación

La temática de Responsabilidad Social de las empresas ha estado asociada al desarrollo de la empresa a partir de la Revolución Industrial, pero es a partir de 1960 cuando la cuestión se plantea en los términos actuales. Los antecedentes más antiguos centran la discusión sobre la relación entre la ética privada y la pública, es decir, en qué medida el propietario o el gerente está sujeto a una ética individual, pero cuando actúa en el ámbito de su empresa se ve obligado a dejar de lado esos valores en función de las reglas que rigen los negocios. (Tański, N. C., 2011, Revista Científica Volumen 16 No.1).

En los últimos años el concepto de Responsabilidad Social ha ido ganando cada vez mayor importancia y la iniciativa por la discusión alrededor de este concepto que nació en el contexto de las empresas privadas con la denominación de Responsabilidad Social Empresarial (RSE); llamada así porque es una visión de negocios que integra los principios éticos, el respeto por los valores, los trabajadores, la comunidad y el medio ambiente con la gestión misma de la empresa.

De igual manera, recientemente se dio la apertura de las universidades al tema de responsabilidad social dada la importancia de su rol en la sociedad, brindando instrumentos para la transformación social, promoviendo valores éticos, fomentando la investigación en temas de actualidad y reforzando su misión de extensión, dado que la universidad es en sí misma un acto de responsabilidad social.

En las próximas décadas el gran desafío de las universidades estriba en que deben ampliar la mirada tradicional de concebir, organizar y ejecutar la educación en todos los niveles de manera que permitan impulsar el cambio social y el desarrollo del entorno; esta es una exigencia que demanda la sociedad a las universidades y que para el caso colombiano, como el de la Universidad del Valle, es una institución vista como un espacio de construcción social en los que convergen distintas fuerzas, es una garantía de objetividad, neutralidad y tratamiento riguroso de los asuntos públicos.

Por lo anterior, es evidente que la universidad bajo este contexto debe jugar un papel muy importante como centro de conocimiento que reúne lo más creativo del capital intelectual de la sociedad al servicio de las ideas innovadoras de los agentes sociales y que tanto los docentes como estudiantes, al prestar un servicio a la comunidad, se hace indispensable que se realice un diagnóstico para conocer de qué forma se está llegando a la comunidad, y en que se está beneficiando la misma y la universidad.

La Universidad es el espacio social ideal para promover mejores prácticas de los estudiantes, porque permite exponerlos a escenarios reales donde existe la diferencia y la diversidad, generando una exposición productiva en ellos.

Es importante señalar que en la Vicerrectoría de Bienestar Universitario, se va a realizar una propuesta de modelo de comunicación con base en un diagnóstico social previo, de acuerdo con los siete principios de Responsabilidad Social de la Norma ISO 26000; dado que es el bienestar universitario el organismo encargado de promover el desarrollo integral de los estudiantes y de la comunidad universitaria en general, a través de la articulación de los procesos académicos, investigativos y de proyección social.

Dicho estudio puede ser referente para otros análisis que tengan que ver con el desarrollo y aplicación de las herramientas que brinda la Responsabilidad Social Empresarial y Universitaria en procura de mejorar la calidad de vida de los implicados. A la vez, cabe resaltar que el objeto del presente estudio pertenece a la línea de investigación de empresarismo por considerarse una propuesta nueva de un modelo de comunicación, que contribuirá al mejoramiento de la estructura organizacional y funcionamiento de la Vicerrectoría de Bienestar Universitario de la Universidad del Valle.

En tal sentido, la propuesta es que los principios de Responsabilidad Social de la Norma ISO 26000 se conviertan en un mecanismo de medición de la función social de la Universidad del Valle, de manera que sus estándares sean incorporados en los procesos de gestión y por lo tanto; que pase a formar parte integral de su estrategia misional y de su sistema de planeación interna.

5. Metodología

5.1. Tipo De Estudio

El estudio que se va a aplicar para dar solución al problema de investigación “Modelo de Comunicación para mejorar la Estructura Organizacional y Funcionamiento de la Vicerrectoría de Bienestar Universitario de la Universidad del Valle, año 2016”, es de tipo descriptivo.

5.2. Estudio Descriptivo

El objetivo del tipo de investigación descriptiva es describir el estado, las características, factores y procedimientos presentes en fenómenos y hechos que ocurren en forma natural, sin explicar las relaciones que se identifiquen.

También el tipo de estudio descriptivo tiene como propósito la delimitación de los hechos que conforman el problema de investigación. Esto permitirá la descripción de las características que identifican los diferentes elementos y componentes, y su interrelación para el problema de investigación permitiendo así obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada (Lerma, H. D., 2004, p. 64).

5.3. Diseño del Estudio

El diseño del estudio constituye el proceso de tomar aquellas decisiones que permiten articular y mejorar el diseño del plan operativo que guíe y dirija la acción. En este apartado se recogen dichas decisiones, así como los acontecimientos, fases y momentos más relevantes de la investigación. No obstante, se da a conocer los problemas sobre los que se centra el estudio y las dimensiones sobre los que se focaliza la atención y el interés a lo largo del proceso definiendo la naturaleza de la información que se necesita recoger.

5.4. Fases de la Investigación

El desarrollo del estudio que buscó realizar una propuesta de “Modelo de Comunicación para mejorar la Estructura Organizacional y Funcionamiento de la Vicerrectoría de Bienestar Universitario de la Universidad del Valle, año 2016”, se distribuye en tres fases que se mencionan a continuación:

5.4.1. Fase Diagnóstico del Problema

Esta primera fase en el presente estudio es requisito fundamental para definir la formulación del problema y por tanto, decidir sobre los métodos que se deben usar. De igual manera, es determinante para la estructuración de los casos objeto de estudio, definición de técnicas e instrumentos para la recolección de la información y planeación preliminar del trabajo de campo.

Igualmente, esta fase del estudio permite constituir un referente teórico a fin de contextualizar el estudio planteado, lo que hace necesario recurrir a las fuentes de consulta para indagar, recopilar y organizar adecuadamente el material bibliográfico.

5.4.2. Fase Trabajo de campo

Esta es la fase propiamente dicha de la puesta en acción del diseño del estudio. Abarca todo el trabajo de campo que tiene como objetivo la obtención de los datos en función de los objetivos marcados. Se espera desarrollar las siguientes acciones:

- Recolección de información mediante los instrumentos definidos para tal fin.
- Participación en el proceso de investigación.
- Favorecer procesos de discusión con los sujetos implicados, en este caso estudiantes, docentes y funcionarios de la Universidad del Valle.

Esta fase incluye la recolección de los datos a través de encuestas, cuestionarios y revisión documental específicamente del Proyecto Educativo Institucional del objeto de estudio.

5.4.3. Fase Identificación de Patrones

Esta fase de la investigación incluye tres actividades como son:

- El análisis de los datos que es una tarea necesaria, compleja e incluso oscura. Para Rodríguez (1996:33) se trata de un “conjunto de manipulaciones, transformaciones, operaciones, reflexiones y comprobaciones realizadas a partir de los datos obtenidos con el fin de extraer significado relevante en relación a un problema de investigación (Rodríguez, 1996).
- La interpretación de los datos, proceso que parte de una base empírica, que articulada a la teoría posibilita la comprensión.
- Un proceso de conceptualización de carácter inductivo.

5.5. Selección y/o Elaboración de Instrumentos

Una vez planteado el diseño, se planificaron los instrumentos que se utilizarían para la recolección de los datos, ajustados a los propósitos del presente trabajo. A continuación se menciona el instrumento a utilizar:

5.6. La encuesta

Como encuesta se denomina una técnica de recogida de datos para la investigación social. La palabra proviene del francés *enquête*, que significa "investigación".

Como tal, una encuesta está constituida por una serie de preguntas que están dirigidas a una porción representativa de una población, y tiene como finalidad averiguar estados de opinión, actitudes o comportamientos de las personas ante asuntos específicos.

La encuesta, en este sentido, es preparada por un investigador que determina cuáles son los métodos más pertinentes para otorgarle rigurosidad y confiabilidad, de modo que los datos obtenidos sean representativos de la población estudiada. Los resultados, por su parte, se extraen

siguiendo procedimientos matemáticos de medición estadística. “Encuesta” (s/f.). En *Significados.com*. Disponible en: <http://www.significados.com/encuesta/> [Consultado: 15 de junio de 2016, 03:03 pm].

Otra definición sencilla de qué es una encuesta: es un estudio en el cual el investigador obtiene los datos a partir de realizar un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio, formada a menudo por personas, empresas o entes institucionales, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos.

Existen varios tipos de encuestas según el medio que se utiliza para la realización de la encuesta:

- **Encuestas cara a cara:** Consisten en entrevistas directas y personales con cada encuestado.
- **Encuestas telefónicas:** Este tipo de encuesta consiste en una entrevista vía telefónica con cada encuestado.
- **Encuestas por correo:** Consiste en el envío de un cuestionario a los potenciales encuestados, pedirles que lo rellenen y hacer que lo devuelvan completado.
- **Encuestas por Internet, encuestas online:** Este tipo de encuesta consiste en colocar un cuestionario en una página web o crear una encuesta online y enviarla a los correos electrónicos. “Definición de encuesta” (s/f.). En *portaldeencuestas.com*. Disponible en: <https://www.portaldeencuestas.com/que-es-una-encuesta.php/> [Consultado: 18 de junio de 2016, 10:20 am].

En la Universidad del Valle, se pretende realizar encuestas en todas las Secciones que se encuentran adscritas a la Vicerrectoría de Bienestar Universitario, ya que esta es el área encargada de promover el desarrollo integral de los estudiantes y de la comunidad universitaria en general.

5.6.1. La muestra

A continuación se relacionan los datos del personal de la Universidad del Valle, con corte de 7 de junio de 2016:

Total de estudiantes matriculados (incluye sedes Cali y regionales):	28.138
Total de docentes (nombrados, ocasionales y hora cátedra):	1.253
Total de empleados no docentes (públicos y oficiales):	1.311

Fuente: Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional – Universidad del Valle en cifras semestre I-2016.

Hay que tener en cuenta que la encuesta del presente trabajo de investigación está especialmente dirigido a las personas que laboran en la Vicerrectoría de Bienestar Universitario, conformadas por las siguientes secciones:

Dependencia	Cantidad de Empleados
Despacho del Vicerrector de Bienestar Universitario	7
Dirección de Servicios de Salud	81
Cultura, Recreación y Deportes	11
Restaurante Universitario	66
Desarrollo Humano y Promoción Socioeconómico	10
Salud Ocupacional	6
Total	181

Fuente: Acuerdo No. 009 de febrero 10 de 2003 emanado del Consejo Superior de la Universidad del Valle, vigente hasta la fecha.

Para calcular el tamaño de la muestra representativa, se aplica la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N o^2 Z^2}{(N - 1) e^2 + o^2 Z^2}$$

Donde:

- n = Tamaño de la muestra
- N = Tamaño de la población
- o = Desviación estándar de la población que generalmente es 0,5
- Z = 95% Limite de confianza
- e = 5% Margen de error.

$$n = \frac{(181) (0,5)^2 (95\%)^2}{(181 - 1) (5\%)^2 + (0,5)^2 (95\%)^2}$$

$$n = \frac{(181) (0,25) (0,9025)}{(180) (0,0025) + (0,25) (0,9025)}$$

$$n = \frac{40,838125}{(0,45) + (0,225625)}$$

$$n = \frac{40,838125}{0,675625}$$

$$n = 60,444958$$

n = 60

Dado que la muestra n es igual a 60, se tiene en cuenta a la hora de realizar la encuesta en las diferentes secciones de la Vicerrectoría de Bienestar Universitario el 20%.

Dependencia	Cantidad de Empleados	Muestra 20%
Despacho del Vicerrector de Bienestar Universitario	7	1
Dirección de Servicios de Salud	81	16
Cultura, Recreación y Deportes	11	6
Restaurante Universitario	66	13
Desarrollo Humano y Promoción Socioeconómico	10	2
Salud Ocupacional	6	3
Total	181	41

Fuente: Acuerdo No. 009 de febrero 10 de 2003 emanado del Consejo Superior de la Universidad del Valle, vigente hasta la fecha.

De acuerdo con la tabla anterior, la cantidad calculada del 20% a la Vicerrectoría de Bienestar no alcanza el tamaño de la muestra $n = 60$, se decide hacer unas encuestas adicionales a algunos usuarios ocasionales que al momento de encuestar a los funcionarios, se encontraban haciendo uso de los servicios de los diferentes servicios de bienestar universitario, y de una vez se aprovecha las encuestas adicionales para conocer la opinión de los otros usuarios para saber su conocimiento acerca de la Norma ISO 26000 de la Responsabilidad Social:

- Estudiantes: 148
- Funcionarios: 56
- Docentes: 48

Total: 252

De los 252 encuestados adicionales sumados al 20% de la cantidad calculada para la Vicerrectoría de Bienestar Universitario, 41, el total de encuestados suman 293, superando la muestra $n = 60$.

6. Referentes

6.1. Referente teórico

Los investigadores y académicos que han abordado el tema de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) coinciden en que no existe una definición única y generalizada sobre su contenido, sino que se ha convertido en un tema de debate a través de los tiempos, el cual se enriquece con los diversos aportes de culturas, visiones y aplicaciones; y que permiten construir los diferentes enfoques sobre RSE a través del consenso de los sectores empresariales de cada región o país.

La Comisión de la Unión Europea en su Libro Verde define la Responsabilidad Social de las empresas como la integración voluntaria de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y en las relaciones con sus interlocutores. (Comisión de la Unión Europea, 2001, el Libro Verde).

6.1.1. Teorías acerca de la Responsabilidad Social y la norma ISO 26000

Existen diversas teorías que buscan explicar la temática de Responsabilidad Social Empresarial, a continuación se enuncian las más relevantes en este ámbito:

En 1991 Archie Carroll desarrolló una pirámide en la cual plantea la pirámide de Responsabilidad Social de las empresas, conformada por cuatro aspectos: económicas, legales, éticas y filantrópicas.

- Responsabilidades Económicas: Se refiere a la unidad económica básica de la sociedad, cuya función principal es la producción de bienes y servicios que los consumidores necesitan y desean obtener un beneficio aceptable en el proceso.
- Responsabilidades Legales: Se refiere al cumplimiento de las leyes y reglamentos promulgados por el gobierno bajo las cuales las empresas deben operar.

- Responsabilidades Éticas: Se refiere a hacer lo correcto con el fin de minimizar y evitar los daños ocasionados por la operación de la empresa dentro de la comunidad, aun cuando estos daños no se encuentren prohibidos por la ley.
- Responsabilidades Filantrópicas: Involucra las acciones voluntarias de las empresas a favor de la sociedad, estas actividades contemplan acciones que promueven el bienestar social y mejoran la calidad de vida de la población. (Carroll, A.B. 2010).

Según Geoffrey P. Lantos (2001) existen cuatro enfoques de compromisos de recursos en actividades de responsabilidad social:

- Visión de generación de ganancias como fin único: esta visión está enmarcada en el ámbito económico de la RSE, en donde la generación de ganancias es el fin único de la empresa y su único deber con la sociedad es respetar las leyes vigentes (normas explícitas). Aquí la idea es generar el máximo de utilidades mientras se respeten las leyes.
- Visión de generación de ganancias en un ámbito limitado: también es una visión económica de la RSE, pero además de cumplir la ley, la empresa se entiende como una entidad que respeta tanto las leyes como las normas tácitas dadas por el entorno en que se desenvuelve.
- Visión de bienestar social: en esta visión se lleva la ética a un nivel superior, donde la empresa debe estar consciente del daño que puede causar a la sociedad y hacerse responsable de él (gestión de externalidades negativas), integrando en esta visión las relaciones existentes con los diversos grupos de interés de una empresa.
- Visión de empresa al servicio de la comunidad: esta visión corresponde a una visión altruista donde la empresa debe usar sus recursos de la manera más eficiente con el fin de generar bienestar en la sociedad (derramar beneficios sociales). (Cansino del Castillo, C. & Morales Parragué, M. 2008).

Otros autores como Elizabeth Garriga y Domenec Melé (2004) dicen que el campo de la RSE está compuesto por cuatro diferentes teorías:

- Teorías Instrumentales: Analiza las actividades de aquellas empresas que apuestan por un comportamiento ético y responsable en la medida en que dicho comportamiento aporte ventajas competitivas para el negocio. En la medida en que demuestre que no aporta valor se dejará de lado.
- Teorías Integradoras: En estas teorías se destaca el cumplimiento de las leyes, políticas públicas y la gestión balanceada de los intereses particulares de los grupos de interés de una empresa, bajo este enfoque de estudio de RSE.
- Teorías de Carácter Político: Conformado por aquellas teorías que se centran en el poder de las corporaciones en la sociedad, existe una relación entre las empresas y la comunidad en que participa, el cual viene dado por el poder o influencia que tiene cada empresa sobre la economía.
- Teorías sobre Ética y Moral en los Negocios: Este enfoque estudia el desarrollo de actividades de RSE en respuesta al cumplimiento de derechos universales, como el respeto por los derechos humanos, los derechos de la fuerza de trabajo, el respeto por el medio ambiente, la preocupación por un desarrollo sustentable, considerando actividades de negocio que presten atención al progreso tanto de las generaciones presentes como de las venideras. (Journal of Business Ethics 53: 2004, p. 51-71).

Según de la Cuesta y Valor (2003) las responsabilidades sociales de la empresa se pueden separar en:

- Responsabilidad Económica: Un comportamiento económico responsable implicará crear valor para los accionistas (garantizando el cumplimiento de los intereses de los propietarios); para los clientes (ofreciendo precios competitivos y bienes y servicios de calidad); para los proveedores (pagando precios justos sin abusar del poder de mercado); y para los empleados (pagando salarios justos y beneficios sociales).
- Responsabilidad Socio-Cultural: Se refiere al respeto que debe existir por parte de la empresa hacia legislación vigente, a las costumbres y tradiciones de una sociedad.
- Responsabilidad Medioambiental: Todas las decisiones que tome la empresa tienen un impacto sobre el medio ambiente, ya sea a través del consumo de los recursos naturales, contaminando con sus desechos, o modificando el entorno en donde se encuentra

ubicada. La empresa deberá implicarse en la obtención de un desarrollo sostenible que permita satisfacer las necesidades de hoy sin perjudicar a las generaciones futuras. (Truñó I Gual, J., 2007, Trabajo de investigación. Doctorado).

Según Olabe (2002) la empresa orientada hacia la sostenibilidad concibe su accionar a largo plazo como una interrelación de esferas de influencia y ámbitos de actuación. En la menor de las esferas, la empresa tiene el poder de decisión y su control sobre la misma en total. En la siguiente esfera, se encuentra todas aquellas empresas con las que mantiene una intensa relación de negocios. En la tercera, la empresa proyecta su influencia y participa en la comunidad local en la que desarrolla sus actividades. Y en la última esfera, donde la empresa interacciona con el conjunto de la sociedad, se manifiestan los valores a través de los cuales la sociedad formula sus aspiraciones hacia una mejor calidad de vida y se transmiten a otras esferas. (Ibíd., p. 7)

Y por último, Maignan y Ferrell (2004), agrupa las distintas aportaciones académicas al estudio de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en función de cuatro puntos de vista:

- RSC como obligación social.
- RSC como obligación hacia los stakeholders (y no hacia la sociedad en global).
- RSC como motivación ética: destacar la importancia de una actividad corporativa por si misma independientemente de si existe obligación social o de los grupos de interés.
- RSC como proceso de dirección (Ibíd., p. 8).

6.1.2. La Responsabilidad Social Universitaria: Propuestas conceptuales y características

Al igual que el desarrollo de la RSU ha propiciado la superación del enfoque filantrópico de la acción social como un gasto para pasar a ser entendida bajo un nuevo paradigma de inversión estratégica, la Universidad también debe tratar de superar el enfoque de una RSU basada en sus actividades de extensión universitaria para poder realmente asumir la verdadera exigencia planteada en su responsabilidad social como universidad. Tradicionalmente la actividad de

extensión universitaria se ha considerado el apéndice a la función central de la Universidad, que no es otra que la formación estudiantil y la producción de conocimientos a través de la actividad investigadora.

A este respecto, la concepción de RSU debe rechazar cualquier sinónimo de “generosidad social”, “beneficencia social” o “iniciativa solidaria” que son conocidas como filantropía. Para ello se hace necesaria una reflexión de toda la institución académica sobre sí misma en relación a su entorno social, un análisis de su responsabilidad y también, por qué no, de su parte de culpabilidad en los problemas crónicos de la Sociedad (Vallaey, 2006).

Desde un enfoque eminentemente teórico, la RSU ha sido desarrollada en la literatura a través de dos concepciones distintas aunque, en nuestra opinión, complementarias e indisolubles: Por una parte, sustentándola en valores y principios expresados en su misión o bien desde una perspectiva más cercana a la responsabilidad social como es la gestión de impactos (Vallaey, 2006; Larrán y López, 2009).

Con un enfoque centrado en la perspectiva de valores y principios, la RSU puede entenderse como el “conjunto de actuaciones que realiza la Universidad como resultado de la ejecución de su proyecto institucional, donde declara explícitamente a través de su visión y misión, la orientación y coherencia de sus valores y actividades con la búsqueda de la felicidad de los seres humanos, y de la consolidación de una sociedad más justa y equilibrada con objetivos de largo plazo que permitan lograr las condiciones necesarias y suficientes para que nuestro planeta Tierra sea un hogar confortable para las futuras generaciones” (Martínez y Picco, 2001).

En el marco del proyecto Universidad Construye-País se define la RSU como “la capacidad que tiene la Universidad de difundir y poner en práctica un conjunto de principios, valores generales y específicos, por medio de cuatro procesos claves: gestión, docencia, investigación y extensión universitaria, respondiendo así ante la propia comunidad universitaria y ante el país donde está inserta”. Atendiendo a esta definición, la RSU implica el desarrollo de acciones en las cuatro vertientes definidas:

- Gestión interna: Transformación de la Universidad en un modelo de desarrollo sostenible, de tal forma que permita la práctica cotidiana de principios y buenos hábitos por parte de la comunidad universitaria, principalmente de los estudiantes, y así lograr una formación en valores.
- Docencia: Capacitación a los docentes en términos de RSU mediante acciones encaminadas al aprendizaje basado en proyectos de carácter social, ampliando el espacio de aprendizaje al conjunto de la comunidad social como fuente de enseñanza. Ello fomentará mayor interdisciplinariedad y mayor articulación entre docencia, investigación y extensión universitaria.
- Investigación: Promover una investigación orientada a satisfacer las necesidades de la Sociedad, y no tanto en la mejora de la carrera académica del personal investigador.
- Extensión universitaria: Implementación y administración de proyectos de desarrollo que puedan ser fuente de investigación aplicada para la comunidad universitaria. En esta línea, se precisa crear un organismo encargado de integrar la extensión universitaria en el corazón de la institución, lo que originará un mayor grado de implicación de toda la comunidad universitaria en actividades de desarrollo social.

Gil (2007a) entiende la RSU como “la identificación de la Universidad con un conjunto de principios y valores éticos, personales, sociales y medioambientales, los cuáles asume en su misión institucional e intenta difundir y aplicar en sus procesos clave (gestión, docencia, investigación, extensión cultural)”.

Núñez y Alonso (2008) entienden que la Universidad, como institución pública, será socialmente responsable si contribuye en el desempeño de su misión a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos en un entorno medioambiental más limpio, a través de la integración en sus planes estratégicos de objetivos sociales, económicos y medioambientales que se traduzcan para la Sociedad en un retorno satisfactorio de los recursos destinados a financiarlas.

Más recientemente, Abril (De la Cuesta M., De la Cruz C., & Rodríguez j., 2010) definió la RSU como un “modelo de universidad amparado en una serie de principios y valores éticos, sociales y medioambientales, donde se asume el reto de impartirlos y defenderlos entre todos sus

grupos de interés, poniendo en práctica políticas de búsqueda de la calidad y de la excelencia, gestión eficiente y participativa, mérito y capacidad, igualdad de oportunidades y no discriminación injusta, atención a las personas con discapacidades y necesidades educativas especiales, equidad de género, transparencia y rendición de cuentas que permita la evaluación de resultados, la conciliación de la vida laboral y familiar, el respeto al medio ambiente, etc.”. De esta definición se desprende que la adecuada gestión de la RSU requerirá que estos compromisos se traduzcan en diversos instrumentos formales de responsabilidad social, tales como, memoria anual de RSU, códigos éticos de conducta, formación transversal en RSU, definición de objetivos de RSU en planes estratégicos, planes de cooperación y desarrollo, adhesión a iniciativas colectivas de compromiso y defensa de la RSU. De esta manera, la responsabilidad social contribuirá a aumentar la legitimación de las universidades y a mejorar su financiación, al demostrar que no puede existir mejor inversión que la que se realiza en educación, en cuanto que no sólo mejora el desarrollo económico, sino además la situación del ser humano en su entorno social, cultural y medioambiental.

Desde la perspectiva de impactos, la RSU ha de entenderse como un estilo de dirección integral basado en la gestión de los impactos de carácter humano, social y medioambiental que la actividad de la organización genera, y por los cuales se ven afectados un conjunto de individuos o instituciones, denominados grupos de interés o stakeholders (Freeman, 1984). Sobre este particular, las universidades deben realizar un esfuerzo constante por abarcar y satisfacer a estos grupos de interés, basándose en las implicaciones que se derivan de sus actuaciones. La gestión de los impactos de la actividad universitaria debe realizarse de manera ética, buscando la mejora de la calidad de las universidades y provisión eficiente de los servicios ofertados a la comunidad universitaria.

6.2. Referente conceptual

6.2.1. Proyección Social Universitaria

La proyección social se ha entendido como la síntesis axiológica conformada por los valores y principios que autónomamente cada entidad profesa y la intencionalidad pragmática que de ella se deriva para la realización de las tareas universitarias. Es posible, entonces, analizar la gestión social de la Universidad como la integración del ejercicio y práctica de las funciones de investigación, docencia y extensión, en cuanto se retroalimentan mutuamente y se aplican al análisis, estudio, comprensión y solución de los diferentes problemas y necesidades de la sociedad. La transparencia en el ejercicio y desempeño de la gestión universitaria también son indicadores y características de la misma responsabilidad universitaria (ASCUN, 2011, ISSN 0124-3543. Editorial Kimpres Ltda. p. 5)

La Responsabilidad Social es una estrategia de gerencia ética e inteligente de los impactos que genera la organización en su entorno humano, social y natural. (Vallaey 2006).

La Responsabilidad Social es un sistema de gestión en base a criterios éticos de justicia y sostenibilidad para lograr un desarrollo social y ambientalmente sostenible. Se caracteriza como un modelo de gestión de todos los impactos internos y externos que la organización produce, es una dimensión ética que toda organización o institución debería tener como visión y promover en su actividad diaria. (Gonaldi M.E., 2011, p. 32)

La proyección social busca es la integración de la Universidad, su entorno con la sociedad, aplicando la investigación, la extensión, la formación académica, lo laboral y lo ambiental. La proyección social universitaria tiene como objetivo participar en el desarrollo de toda una región, buscar alianzas con otras instituciones educativas, con organizaciones públicas o privadas, trayendo beneficio tanto a la Universidad como a los demás actores.

6.2.2. Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

La responsabilidad social empresarial es una visión de negocios que integra a la gestión de la empresa, el respeto por los valores y principios éticos, los trabajadores, la comunidad y el medio ambiente. DERES

La mayoría de las definiciones respecto a la Responsabilidad Social de las empresas, coinciden en señalar que se trata de una forma de gestionar la empresa teniendo en cuenta sus objetivos económicos y compatibilizando los mismos con los impactos sociales y medioambientales.

Una empresa socialmente responsable no solo debe cumplir con las exigencias jurídicas, sino que debe ir más allá invirtiendo en el capital humano y en el ambiente. Los diferentes ámbitos de la responsabilidad social de las empresas incluyen cuestiones como el trabajo infantil y forzado, las relaciones sociales, la protección del medio ambiente, la protección de los consumidores, la transparencia y la publicación de información reservada, la lucha contra la corrupción, las transferencias de tecnología, la competencia y la fiscalidad. (Libro Verde 2001, p. 3).

6.2.3. Responsabilidad Social Universitaria (RSU)

Vallaes (2006, 2008) define la Responsabilidad Social Universitaria en términos de gestión de impactos: Es una política de calidad ética del desempeño de la comunidad universitaria (estudiantes, docentes y personal administrativo) a través de la gestión responsable de los impactos educativos, cognitivos, laborales y ambientales que la Universidad genera, en un diálogo participativo con la sociedad para promover el Desarrollo Humano Sostenible.

Los principales impactos que la comunidad universitaria genera en su entorno son:

- **Impactos de funcionamiento organizacional:** Como cualquier organización laboral, la Universidad genera impactos en la vida de su personal administrativo, docente y estudiantil (que su política de Bienestar social debe de gestionar) y también contaminación en su

medioambiente (desechos, deforestación, polución atmosférica por transporte vehicular, etc.).

- **Impactos educativos:** La Universidad tiene por supuesto un impacto directo sobre la formación de los jóvenes y profesionales, su manera de entender e interpretar el mundo, comportarse en él y valorar ciertas cosas en su vida. Influye asimismo sobre la deontología profesional, orienta (de modo consciente o no) la definición de la ética profesional de cada disciplina y su rol social.
- **Impactos cognitivos y epistemológicos:** La Universidad orienta la producción del saber y las tecnologías, influye en la definición de lo que se llama socialmente. “Verdad, Ciencia, Racionalidad, Legitimidad, Utilidad, Enseñanza, etc.” Incentiva (o no) la fragmentación y separación de los saberes al participar en la delimitación de los ámbitos de cada especialidad. Articula la relación entre tecnología y sociedad, posibilitando (o no) el control y la apropiación social de la ciencia. Genera actitudes como el elitismo científico, la “expertocracia” o al contrario promueve la democratización de la ciencia. Influye finalmente sobre la definición y selección de los problemas de la agenda científica.
- **Impactos sociales:** La Universidad tiene un impacto sobre la sociedad y su desarrollo económico, social y político. No sólo tiene un impacto directo sobre el futuro del mundo en cuanto forma a sus profesionales y líderes, sino que ella es también un referente y un actor social, que puede promover (o no) el progreso, que puede crear (o no) Capital Social, vincular (o no) la educación de los estudiantes con la realidad social exterior, hacer accesible (o no) el conocimiento a todos, etc. Así, el entorno social de la Universidad se hace una cierta idea de su papel y su capacidad (o no) de ser un interlocutor válido y útil en la solución de sus problemas. (Vallaey, F. 2011).

6.2.4. Desarrollo Humano

La Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948, define el desarrollo humano como un proceso por el que una sociedad mejora las condiciones de vida de sus ciudadanos a través de la creación de un entorno en el que se respeten los derechos humanos de todos, donde se posibilite un incremento de los bienes con los que puede cubrir sus necesidades básicas y complementarias. Busca garantizar el ambiente necesario para que las personas y los grupos

humanos puedan desarrollar sus potencialidades y así llevar una vida creativa y productiva conforme con sus necesidades e intereses. Desde la perspectiva humanista, se enfoca principalmente en la persona y en la manera como ésta genera conocimiento y conciencia crítica frente a las interacciones con las otras personas para un desarrollo de su vida en libertad, permitiéndole alcanzar un mayor nivel de potencial de habilidades y de bienestar.

Al compartir una visión común con los derechos humanos, determina que su meta es la libertad humana. Por esta razón, en cualquier comunidad las personas se constituyen en el centro del desarrollo, son ellas mismas quienes pueden construir las condiciones para que éste sea posible, donde se afiance la dignidad y los valores, siempre encaminados hacia la búsqueda del bienestar individual y social como sujetos y beneficiarios.

Por lo anterior es necesario entonces contribuir en la formación de las capacidades humanas que le permita a las personas: llevar una vida larga y saludable, tener acceso a los recursos que permitan a las personas vivir dignamente y tener la posibilidad de participar en las decisiones que afectan a su comunidad. Sin estas capacidades muchas de las opciones simplemente no existen y muchas oportunidades son inaccesibles. (Plan Estratégico de Desarrollo 2015-2025, documento diagnóstico, mesa de Bienestar Enero 2015, p. 6)

6.2.5. Bienestar Universitario

El primer concepto de bienestar que aparece en la historia de la educación superior colombiana es el de bienestar estudiantil, con la Ley 63 de 1935, durante el gobierno de Alfonso López Pumarejo, donde se reorganiza la Universidad Nacional y se crea la Ciudad Universitaria. En ésta se incluían las residencias, los comedores estudiantiles, los servicios médicos y el deporte organizado, se pretendía satisfacer carencias básicas de los estudiantes por parte del Estado. Se trataba de una visión asistencialista del bienestar universitario. Su concepción ha cambiado en el tiempo, pero su núcleo esencial desde la promulgación de la Ley 30 de 1992 sigue siendo el desarrollo humano tanto individual como colectivo con sus tres pilares: la construcción de comunidad, la calidad de vida y la formación integral.

Desde la ASCUN – Bienestar, se ha venido construyendo mediante la participación de todas las instituciones universitarias afiliadas y de forma colectiva, los elementos constitutivos y su conceptualización, definiéndolo como “Organismo sustancial de carácter misional que vela por el desarrollo humano y social de la comunidad universitaria mediante el cuidado de la calidad de vida, la formación integral multidimensional y del fortalecimiento de la comunidad y de la sociedad a través de los procesos formativos, reflexivos y extensivos”. Obviamente, para definir el bienestar es preciso considerar que es un concepto mediado por los contextos sociales, históricos, culturales e institucionales en los que se desarrolla; por tanto, no es posible tener una definición concluyente que se adapte a la complejidad social y siempre será un constructo inacabado.

6.2.6. Formación Integral

En el marco de los trabajos adelantados en torno a la política curricular se vio la necesidad de hacer claridad acerca del concepto y la práctica de la formación integral, entendida como “el resultado de la confluencia de la formación básica: general, específica y complementaria; la formación teórica, práctica y técnica: formación en las disciplinas asociadas a cada profesión y en otras disciplinas y saberes que favorecen la interdisciplinariedad, la transversalidad, la complementariedad y la integralidad; y de la relación entre la formación, la investigación y la proyección social-extensión”.

De este modo, “la integralidad es necesaria para formar un ser humano, un ciudadano y un profesional, cuyo desempeño individual, social y productivo sean la expresión de un desarrollo equilibrado entre saberes, capacidades y competencias”, en la cual, al parecer, se recogen los enunciados contenidos en los documentos institucionales referidos. (Ibíd., p. 7).

6.2.7. Calidad de Vida

La calidad de vida es un constructo social que surge en un marco de rápidos y continuos cambios sociales, que dirigen una incierta transición desde una sociedad capitalista e industrial, a una postindustrial, que puede enmarcarse en los finales del siglo XX.

El concepto de calidad de vida ayuda a retomar la perspectiva del sujeto, superando y envolviendo el concepto de bienestar. Es algo que se construye socialmente como una representación que un colectivo puede tener sobre su propia vida, de allí que se determina desde la subjetividad, desde un plano individual y en un proceso que se mueve hacia la consideración de identidades sociales, destacando en la calidad de vida otra dimensión muchas veces omitida, la espiritualidad. Esto se afirma, puesto que el bienestar pleno, es posible en los marcos de una vida dotada del sentido que ofrece el sistema de valores que el ser humano porta en su contexto social y cultural. De allí que comprender la calidad de vida requiere la búsqueda continua de un equilibrio dinámico entre el conocimiento intuitivo y el conocimiento racional, que se contrapone con la concepción de un resultado o un fin, todo cambia, todo se transforma, si se trata de lo humano, esto permite considerar la calidad de vida como un proceso y no como un resultado.

6.2.8. Cultura

La cultura es otra dimensión que cuenta decisivamente en todo proceso del desarrollo humano. Todo grupo social tiene una cultura diferente de la cual se puede aprender algo. Es una línea imprescindible que sustenta el desarrollo humano, tanto como el fortalecimiento institucional, la existencia de tejido y capital social, y la movilización de la ciudadanía. Antes de asumir cualquier definición del concepto CULTURA, es importante y prioritario preguntarnos: ¿Cuál es la Universidad que queremos desde lo cultural en los próximos diez años?

El concepto de cultura lo adoptamos como marco para la formulación y el desarrollo de las políticas culturales que comprometan el cambio del imaginario de la cultura en la Universidad, entendido éste no como un asunto únicamente ligado a las bellas artes y al desarrollo del sentido

estético y de los grupos culturales y artísticos estudiantiles, sino como un asunto que: trasciende la vida académica; interpela las formas de enseñanza y los currículos; plantea retos a la ciencia, la tecnología y la innovación para hacerlas pertinentes a los contextos y las realidades; compromete a la Universidad como actor cultural clave del territorio mediante su incidencia en el desarrollo de las políticas públicas culturales; incide en la formación de las sensibilidades y del gusto estético de la comunidad universitaria y la sociedad de la que hace parte y con la que se relaciona desde su contexto específico; y propicia una Universidad realmente incluyente en la que todos los integrantes de sus estamentos (profesores, estudiantes, empleados, egresados y jubilados) y la ciudadanía, puedan hacer realidad su proyecto de vida cultural con la Universidad como entidad garante de los derechos culturales (Ibíd., p. 8)

6.3. Referente contextual

El proyecto de investigación se enfocará en la Vicerrectoría de Bienestar Universitario de la Universidad del Valle, como organismo encargado de promover el desarrollo integral de los estudiantes y de la comunidad universitaria en general, a través de la articulación con los procesos académicos, investigativo y de proyección social.

6.3.1. Reseña Histórica de la Universidad del Valle

Durante los años cuarenta del siglo XX, el Valle del Cauca se afianzaba como una región con un cierto nivel de desarrollo, poseía una relativa y eficiente infraestructura de transporte, un incipiente ensamblaje agroindustrial y manufacturero y una gran vocación agropecuaria.

En esa época la mayoría de los habitantes del Valle del Cauca tenían una baja preparación académica y profesional, factor que influía negativamente en el crecimiento del sector industrial.

El alto volumen poblacional y lo restringido del mercado laboral por su baja preparación técnica y académica, deprimieron los salarios y aceleraron la recuperación de los capitales, permitiendo adelantar nuevas experiencias industriales en asocio con capitales internacionales.

Aunque el panorama económico no se mostraba desfavorable, algunos dirigentes vallecaucanos, conscientes de que no bastaba con ampliar las tierras cultivadas, y de que no era conveniente manejar una nueva economía únicamente con los instrumentos que tenían a su alcance, descubrieron que necesitaban toda una infraestructura material, técnica y humana para materializar sus sueños. Cuatro fueron los objetivos que se propusieron:

- Construir un Plan de Desarrollo para la región.
- Crear la Corporación Regional del Valle del Cauca (C.V.C.).
- Capacitar personal para enfrentar la tecnificación de la producción. Crear el Instituto Técnico Industrial Antonio José Camacho de Cali.
- Formar personal capacitado para administrar las nuevas empresas, conocer y adecuar nuevas tecnologías e investigar los productos del agro. Se crearon dos instituciones: una de educación superior, la Universidad Industrial del Valle, y otra de investigación agropecuaria, la Estación Agrícola Experimental de Palmira.

El contexto en el que fue creada la Universidad estaba determinado internacionalmente por la coyuntura económica de la posguerra, y nacionalmente por el comienzo de una segunda fase de desarrollo industrial, caracterizada por la producción de bienes intermedios y por la inversión extranjera, especialmente en el eje metropolitano Cali – Yumbo. Dicho contexto explica, al menos en parte, la orientación tecnocrática de la Universidad durante sus primeros años.

La idea de fundar un centro de educación superior fue de Don Tulio Ramírez cuando era Rector del Instituto Antonio José Camacho. Se trataba de una necesidad sentida y por lo tanto fue acogida por un grupo de vallecaucanos liderado por el Doctor Severo Reyes Gamboa. Trabajando a la par estaba la Cámara de Comercio de Cali, que el 20 de abril de 1945 solicitó a la Asamblea del Departamento del Valle el estudio de la creación de una Facultad de Enseñanza Comercial e Industrial.

El 11 de junio de 1945 la Asamblea Departamental del Valle del Cauca, por Ordenanza No. 12, creó la Universidad Industrial del Valle del Cauca, con un objetivo claro: capacitar al personal que tendría a su cargo la transformación de la ciudad de Cali, ya que ésta crecía

desordenadamente al igual que la comarca vallecaucana y sus territorios de influencia (Reseña publicada en el marco de los 60 años de la Universidad del Valle).

6.3.2. Historia de la Vicerrectoría de Bienestar Universitario

Desde la fundación de la Universidad del Valle se ha visto la necesidad de crear una oficina que se encargue de velar y promover el bienestar mental y físico de la comunidad universitaria. Esta oficina – que en sus inicios fue llamada Decanatura de Estudiantes y que ahora se conoce como Vicerrectoría de Bienestar Universitario – ha sufrido grandes transformaciones con el pasar de los años, pero todo ello se ha dado por la búsqueda continua de un mejoramiento que permita brindar a todos los miembros de la comunidad los mejores servicios.

En 1967 se creó la Decanatura de Estudiantes que, para ese entonces, se encargaba del bienestar universitario. Aproximadamente para 1956 inicia labores el servicio de salud a través de un contrato con el Hospital Universitario del Valle que se denominó Servicio Médico Institucional (S.M.I.). Años después, la Universidad asume directamente la prestación de los servicios de salud por medio de la Decanatura de Estudiantes denominando el programa como Servicio Médico Universitario (S.M.U.).

En 1981, la Decanatura de Estudiantes cambia su nombre a Decanatura de Bienestar Universitario con la misma estructura organizacional. En 1988, la Decanatura de Bienestar Universitario pasa a ser Vicerrectoría de Bienestar Universitario la cual estaba organizada de la siguiente forma:

- Oficina de Servicio de Salud
- Oficina de Servicios de Bienestar
- Centro Deportivo Universitario
- Restaurante Universitario
- Extensión de Cultura
- Otros Servicios Estudiantiles

En 1996, ante la necesidad de crear un programa encargado del área de atención en riesgos profesionales y dando cumplimiento a lo establecido por la Ley 100 de 1993, se crea la oficina de Salud Ocupacional y se adscribe a la Vicerrectoría de Bienestar Universitario.

En 2001, con la reforma a la Ley 30 de 1992 (inciso 3° del artículo 57) mediante la Ley 647, se le dio autonomía a todas las universidades estatales u oficiales del país para tener su propio sistema de Seguridad Social en Salud; en virtud de lo anterior el Servicio de Salud pasa a ser una entidad autónoma de la Universidad.

En 2003 la Universidad, luego de un estudio de varios años, decide cambiar su estructura orgánica.

Año 2005, Acreditación Institucional. Los pares académicos resaltaron que la Universidad del Valle viene promoviendo la apropiación por parte de su comunidad universitaria de una cultura basada en la ética, la responsabilidad, la convivencia y la tolerancia dentro de un ambiente de acuerdo institucional que favorece el debate académico, la confrontación respetuosa de posiciones académicas e ideológicas, la aceptación de la crítica, el reconocimiento a la diferencia y la multiculturalidad de su población de estudiantes, profesores y personal administrativo.

Resolución No. 2.770 de noviembre 5 de 2008 “Por la cual se adopta el Mapa de Procesos Institucional de la Universidad del Valle”: “Establece como proceso misional el Desarrollo Humano y Bienestar: Proceso referido a que los miembros de la Comunidad Universitaria se caractericen por su compromiso y responsabilidad social y ciudadana, su capacidad para contribuir al desarrollo de su entorno familiar y colectivo y por su disposición a comprometerse con su propio desarrollo personal, ético y cultural. Incluye los procedimientos orientados al desarrollo físico, psico-afectivo, espiritual y social de los estudiantes, docentes y personal administrativo”.

En 2013, Acreditación Institucional. “En el informe de autoevaluación del 2004 el factor de Bienestar Universitario tuvo una valoración de 89.28 y en el 2012 fue de 91.28. En el proceso de acreditación del 2005, una de las oportunidades de mejora propuesta por la comisión de pares

externos fue la de intervenir el largo tiempo de permanencia y la alta deserción de los estudiantes, pues se encontró una ausencia de programas adecuados para contrarrestar estos fenómenos. Así mismo, se sugirió modernizar las políticas de bienestar dentro de un espíritu claro de corresponsabilidad. Es importante destacar que entre el 2005 y el 2012 se logró bajar significativamente la tasa de deserción, aunque la permanencia se incrementó ligeramente.

La Universidad le asigna una alta prioridad al tema del Bienestar Universitario, lo cual se refleja en el Acuerdo del Consejo Superior No. 001 de enero 29 de 2002 donde se consigna el Proyecto Institucional, y en donde el bienestar universitario es entendido como un “conjunto de programas orientados a garantizar condiciones que propicien el desarrollo del trabajo académico. Como parte de su proyecto de formación integral, la Universidad procura crear, mantener y consolidar un entorno universitario, caracterizado por un ambiente intelectual, ético y estético en el que la comunidad pueda participar en actividades culturales curriculares y extracurriculares, deportivas, recreativas, de salud y de vida universitaria, dentro y fuera de la institución”.

El Bienestar Universitario desarrolla diversas funciones en aspectos tan importantes como la formación integral, entendida esta última no solo como la formación propia profesional sino además en el desarrollo de una responsabilidad ciudadana, social, familiar y ética (Plan Estratégico de Desarrollo 2015-2025, p. 9).

6.3.3. Servicios de Bienestar Universitario a la comunidad

La siguiente es una tabla donde se muestra la oferta de servicios de bienestar universitario para estudiantes y funcionarios de la Universidad del Valle (Ibíd., p. 93).

SERVICIOS PRESTADOS A ESTUDIANTES	
<i>Dirección de servicios de salud</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Atención médica. • Exámenes de laboratorio clínico. • Atención de urgencias. • Suministro de medicamentos. • Odontología. • Psicología. • Programa de asesoría psicológica. • Programa de salud mental preventiva. • Apoyo emocional.
<i>Cultura, recreación y deportes</i>	Esta sección fomenta los programas lúdicos, de esparcimiento y deportivos, alternados con actividades académicas o laborales. Se cuenta con tres áreas de trabajo para brindar el servicio: Área Cultural, Área Recreativa y Área Deportiva.
Restaurante universitario	<i>Almuerzo balanceado.</i>
<i>Desarrollo humano y promoción socioeconómica</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Subsidio para estudiantes de escasos recursos económicos.
<i>socioeconómica</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Beca de alimentación. • Padrinazgo educativo. • Programa de fomento para el empleo. • Programa e asuntos estudiantiles. • Fondo de préstamos estudiantiles. • Programa de monitorías para apoyo a estudiantes en situación de discapacidad. • Comité de asuntos socioeconómicos estudiantiles.
SERVICIOS PRESTADOS A FUNCIONARIOS	
<i>Dirección de servicios de salud</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Atención médica. • Exámenes de laboratorio clínico. • Servicio fuera de la ciudad. • Atención de urgencias. • Fondo para la seguridad social en salud. • Odontología. • Psicología. • Programa de asesoría psicológica. • Programa de salud mental preventiva.
<i>Cultura, recreación y deportes</i>	Esta sección fomenta los programas lúdicos, de esparcimiento y deportivos, alternados con actividades académicas o laborales. Se cuenta con tres áreas de trabajo para brindar el servicio: Área Cultural, Área Recreativa y Área Deportiva.
Restaurante universitario	<i>Almuerzo balanceado.</i>
<i>Desarrollo humano y promoción socioeconómica</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Atención y orientación individual, de pareja y de familia. • Fondo rotatorio de vivienda. • Programa de atención integral al jubilado. • Visitas domiciliarias y hospitalarias.
<i>Salud ocupacional</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Subprograma de medicina preventiva y del trabajo. • Subprograma de higiene y seguridad industrial.
Bienestar profesoral	<ul style="list-style-type: none"> • Fondo de préstamos.

Tabla 1. Servicios de bienestar universitario para estudiantes y funcionarios de la Universidad del Valle Fuente: Vicerrectoría de Bienestar Universitario, 2015.

6.4. Referente legal o jurídico

6.4.1. Decreto 80 de 1980

El Decreto 80 de 1980, expedido por el ICFES, confiere carácter de obligatoriedad al bienestar social en las instituciones de Educación Superior, coloca a la persona como centro del proceso y, dentro del concepto de formación integral, plantea la necesidad del bienestar como función propia de las instituciones de educación superior, a través de la cual se desarrollarán programas de bienestar social definidos como el conjunto de actividades que se orientan al desarrollo físico, mental, espiritual y social de los estudiantes, docentes, directivos y demás personas vinculadas con la institución (Art. 162). Para cumplir con esas finalidades, todas las instituciones en la medida de sus capacidades económicas, dedicarán como mínimo el 2% de sus ingresos corrientes. Se crearon los entes rectores de las funciones de bienestar debidamente articuladas con la academia y conservando la autonomía institucional.

6.4.2. Ley 30 de 1.992

Esta ley expedida por el Congreso de la República, por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior en sus artículos 69, 117, 118 y 119, hace énfasis en el bienestar universitario a través del desarrollo de programas de bienestar que deben adelantar las instituciones de Educación Superior, de los recursos que se deben destinar dentro del presupuesto de funcionamiento para atender adecuadamente el bienestar universitario y de garantizar los campos y escenarios deportivos para facilitar el desarrollo de estas actividades de forma permanente.

El bienestar es entendido como el conjunto de actividades que se orientan al desarrollo físico, psicoafectivo, espiritual y social de los estudiantes, docentes y personal administrativo; todo ello encaminado a promover el desarrollo integral de la comunidad universitaria en general, con un amplio sentido de responsabilidad social.

En la actualidad la responsabilidad social se considera un concepto normativo no obligatorio o “ley blanda” (es decir, sin la fuerza de la ley), tales como los plasmados en algunos acuerdos internacionales, por ejemplo, la “Declaración Universal sobre Bioética y Derechos Humanos” adoptada y aprobada por aclamación por la 33a sesión de la Conferencia General de la UNESCO, el 19 de octubre de 2005. En esta Declaración, sobre la Responsabilidad Social afirma en uno de sus considerandos: “...que es conveniente elaborar nuevos enfoques de la responsabilidad social para garantizar que el progreso de la ciencia y la tecnología contribuye a la justicia y la equidad y sirve el interés de la humanidad” (Principios de Declaración Universal sobre Bioética y Derechos Humanos, 2006).

6.4.3. Norma ISO 26000

El pasado 14 de septiembre de 2010 la (Internacional Organization for Standardization) – ISO, anunció la publicación de la Norma ISO 26000, que ofrecerá orientación a las organizaciones de todo el mundo sobre la integración de la Responsabilidad Social. Robert Steele, Secretario General de ISO, resaltó el esfuerzo ejemplar de los expertos que desarrollaron la norma, y destacó a la ISO 26000 como “una potente herramienta para que las organizaciones pasen de las buenas intenciones a las buenas acciones sobre Responsabilidad Social”, aplicando para todas las organizaciones públicas y privadas, incluyendo las universidades (ISO 26000, Responsabilidad Social).

Es importante conocer qué tipo de normatividad se maneja en la Responsabilidad Social como es la ISO 26000, que según el organismo nacional de normalización en Colombia, ICONTEC, nos informa que ISO 26000, no es certificable para ningún tipo de organización, solo es una guía que da orientaciones.

La ISO 26000 es una Norma Internacional de ISO que brinda directrices sobre los principios, materias fundamentales y asuntos relacionados con la responsabilidad social y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica. La idea es que cualquier organización que quiera incorporar criterios de responsabilidad social

en sus actividades cotidianas pueda contar con un estándar universalmente consensuado para tal propósito.

Si bien antes de la publicación de la ISO 26000 ya existía una amplia gama de códigos de responsabilidad social, la mayor parte se enfocaban hacia un determinado tipo de organización y/o sector. El valor añadido de la ISO 26000 es, pues, que por primera vez se logra establecer un consenso global en torno a: 1) qué principios, materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social deberían ser tenidos en cuenta por cualquier organización; y, 2) qué debería hacer la organización para poner en práctica la RS. En este sentido, la ISO 26000 logra sintetizar una gran diversidad de criterios en una sola norma internacional, coherente y al alcance de todos.

Los aspectos más relevantes de la ISO 26000 son los siguientes:

- Desde el punto de vista del alcance geográfico, es una norma global, pensada para todo el mundo; se dirige a todo tipo de organizaciones, sin importar si operan en países desarrollados o en países en desarrollo.
- Es un estándar único, aplicable tanto a empresas comerciales como a instituciones públicas, sindicatos, partidos políticos, organizaciones sin ánimo de lucro, etc., grandes y pequeñas, públicas y privadas – de hecho, la ISO 26000 no habla de empresas, sino de organizaciones. De alguna manera, esto confirma que la responsabilidad social no es solo corporativa o de la empresa, sino de todas las organizaciones de la sociedad.
- Ha sido elaborada por consenso (que no significa unanimidad). Esto no garantiza una aceptación total, pero sí, al menos, una oposición moderada.
- Como consecuencia de todo lo anterior, ofrece una idea universal de la RS.
- La ISO 26000 no es una norma jurídica, de cumplimiento obligatorio. Es decir, lo que contiene son orientaciones, no requisitos. Su lenguaje es el de la recomendación (las organizaciones “deberían” hacer tal o cual cosa), no el de la imposición (las organizaciones “deben” hacer esto o aquello).

- Es una norma voluntaria. No está elaborada para ser certificada: como no establece especificaciones obligatorias, no puede afirmarse si una organización cumple o no lo que dice la norma y, por tanto, un auditor externo no puede certificarlo.
- No es un sistema de gestión, y es compatible con otras normas y/o sistemas de gestión ya existentes o que puedan crearse en el futuro, tanto en el ámbito de la RS como en otros: calidad, salud e higiene en el trabajo, medio ambiente, derechos humanos, etc.
- Trata de hacer operativa la RS. Asiste a las organizaciones en su implementación, mantenimiento y mejora de los marcos y estructuras.
- Ofrece una visión de conjunto de la RS.
- Usa un lenguaje fácil de comprender y de usar. De esta forma, su uso no requiere de servicios especiales de consultoría, auditorías o procesos de formación.
- Contiene muchas sugerencias, ideas e indicaciones sobre cómo ponerla en práctica, desde la elaboración de los grandes objetivos de la organización, la identificación y el compromiso con las partes interesadas, hasta las últimas etapas de la RS, como la comunicación, la mejora continua y la credibilidad de los informes y declaraciones de RS (Argandoña, A. & Isea Silva, R., 2011, p. 13)

6.4.3.1. Los Siete Principios de la Responsabilidad Social

En el espíritu de la ISO 26000, la idea de que una organización adopte una conducta socialmente responsable surge de la necesidad de su contribución al desarrollo sostenible. En este apartado, llevaremos a cabo un repaso de los siete principios básicos de RS que, según la Guía, toda organización debería tener en cuenta para maximizar dicha contribución.

Aunque no pretende dar una lista definitiva de principios de RS, la ISO 26000 aconseja adoptar, como mínimo, estos siete, a fin de facilitar la integración de la RS en toda la organización. La importancia de estos principios es la misma, es decir, que ninguno tiene prioridad sobre otro (Ibíd., p. 16)

- **Rendición de cuentas**

La rendición de cuentas es una cuestión fundamental para poder llevar a cabo una correcta integración de la RS. La ISO 26000 invita a la organización a rendir cuentas por los impactos económicos, sociales y ambientales de su actuación, lo cual también implica asumir responsabilidad por sus impactos negativos y el compromiso de tomar las medidas pertinentes para repararlos y evitar repetirlos. La Guía también invita a las organizaciones a aceptar el escrutinio público de sus actividades y a asumir un papel activo en responder a dicho escrutinio.

- **Transparencia**

El argumento de que las organizaciones deben operar con transparencia ha ido ganando relevancia en el ámbito de la RS. La ISO 26000 aconseja a las organizaciones ser transparentes en aquellas actividades que desarrolla y afectan a la sociedad y al medio ambiente. De este modo, sugiere que la organización debería suministrar toda la información que requieran las partes interesadas, en un lenguaje accesible e inteligible. El principio excluye, sin embargo, que se publique la información protegida por la propiedad intelectual o la que pueda causar incumplimientos de obligaciones legales.

- **Comportamiento ético**

La RS de una organización tiene mucho que ver con la ética de su comportamiento. Por ello, la ISO 26000 postula que, para tener un impacto verdaderamente positivo en el desarrollo sostenible, la organización debería regirse por criterios de honestidad, equidad e integridad, lo que significa que la empresa no debería perseguir únicamente el beneficio económico, sino también tratar de maximizar los impactos positivos en su entorno social y medioambiental, y minimizar los negativos.

- **Respeto a los intereses de las partes interesadas**

La guía señala que la organización debería respetar y atender los intereses y requerimientos de las partes interesadas. Esto es así porque, aun cuando los objetivos de una empresa puedan circunscribirse a los intereses de sus dueños, existe un conjunto de actores o partes interesadas que, si bien no forman parte de la empresa, tienen unas necesidades y unos intereses legítimos que pueden verse afectados por las actividades de la empresa. La ISO 26000 recomienda tener en cuenta a estos grupos de interés a la hora de operar y tomar decisiones.

- **Respeto al principio de legalidad**

La ISO 26000 aconseja respetar el principio de legalidad o supremacía del derecho, lo que pasa por reconocer que ningún individuo u organización tiene la potestad de actuar fuera de la ley. En el ámbito de la RS, el respeto al principio de legalidad significa que la organización debería respetar y cumplir las leyes y regulaciones aplicables y, por tanto, debería tomar las medidas necesarias para estar al corriente y cumplir la legislación vigente en materia de RS.

- **Respeto a la normativa internacional de comportamiento**

Yendo más allá del cumplimiento de la ley de los países en los que opera, la ISO 26000 invita a respetar la normativa internacional de comportamiento aun cuando la normativa nacional, a la que esté sujeta, no contemple las salvaguardas sociales y medioambientales. Y para el caso de que la ley de su jurisdicción entre en colisión con la normativa internacional, la organización debería revisar la naturaleza de sus relaciones y actividades en esa jurisdicción y evitar ser cómplice de comportamientos que no sean compatibles con la normativa internacional de RS.

- **Respeto a los derechos humanos**

Finalmente, la guía apunta que la organización debería respetar los derechos humanos, así como reconocer su importancia y universalidad, es decir, que estos derechos son aplicables a todos los individuos de todos los países y culturas. Y, en el caso de que los derechos humanos no

sean garantizados en su ámbito de actuación, bien sea por un vacío legal o por prácticas inadecuadas, la organización debería hacer todo lo que esté a su alcance para respetar y proteger esos derechos.

7. Resultados de la Investigación

7.1. Principios de Responsabilidad Social en las actividades propias de la Universidad y las desarrolladas a través de la Vicerrectoría de Bienestar Universitario

7.1.1. Referente Institucional

La Universidad del Valle, en su condición de Universidad Pública, ha reconocido el Sistema de Bienestar Universitario como un sector estratégico de gran importancia para el cumplimiento de la Misión Institucional. Dicho sistema se encuentra encaminado a crear, mantener y consolidar un entorno universitario caracterizado por un ambiente intelectual, ético y estético en el que la comunidad puede participar en actividades culturales, curriculares y extracurriculares, deportivas, recreativas, de salud y de vida universitaria dentro y fuera de la Institución.

Así mismo, la Universidad se encuentra en un proceso de integración de lo académico con el Bienestar, donde se incorpora la participación de las facultades en los diferentes programas de salud, salud ocupacional, cultura, recreación y deporte; consonante con la propuesta planteada, en el año 2003, por la Asociación Colombiana de Universidades – ASCUN, que incluye, dentro de las políticas de Bienestar, los procesos académicos y la investigación.

Misión

La Universidad del Valle tiene como misión formar en el nivel superior, mediante la generación, transformación, aplicación y difusión del conocimiento en los ámbitos de las ciencias, la técnica, la tecnología, las artes, las humanidades y la cultura en general. Atendiendo a su carácter de universidad estatal, autónoma y con vocación de servicio social, asume compromisos indelegables con el desarrollo de la región, la conservación y el respeto del medio ambiente y la construcción de una sociedad más justa y democrática.

Visión

Ser reconocida como una Universidad incluyente con altos estándares de calidad y excelencia, referente para el desarrollo regional y una de las mejores universidades de América Latina.

Principios

Para cumplir con sus funciones misionales, de manera articulada, la Universidad del Valle se orienta por los siguientes principios:

- La autonomía universitaria entendida como el ejercicio de las libertades académicas para cumplir con sus funciones misionales, administrar sus recursos, darse sus propias formas de gobierno y organización, y definir sus normas en el marco de las disposiciones constitucionales y legales.
- La libertad de enseñanza, de investigación, de creación artística y de producción intelectual en un ámbito de pluralismo ideológico y diversidad cultural con base en el ejercicio responsable de la cátedra, que haga posible el aprendizaje, la difusión del pensamiento, la proyección social, la crítica y el debate público.
- La formación integral orientada al logro de la autonomía personal con base en el desarrollo pleno de las potencialidades del ser humano y en el equilibrio entre lo científico, lo tecnológico, lo artístico y lo humanístico en los procesos de aprendizaje.
- El respeto y la prevalencia del interés general sobre el particular y del interés público sobre el privado, que reconozca su carácter de institución educativa al servicio de la sociedad.
- La defensa de la igualdad de derechos y de oportunidades, y el respeto por las diferencias y la pluralidad.

- El compromiso con la democracia; la defensa y protección de los derechos humanos, políticos, sociales, económicos y de cuarta generación; la búsqueda de la paz; y la promoción de las obligaciones y deberes ciudadanos.
- La responsabilidad con el desarrollo integral y sostenible de la región del Suroccidente Colombiano y del departamento del Valle del Cauca y su articulación con el contexto nacional y global.
- La igualdad de oportunidades, el respeto mutuo y el beneficio recíproco en el establecimiento de relaciones entre instituciones nacionales e internacionales de educación, investigación, productivas y culturales.
- La defensa de los valores, expresiones y tradiciones propias de la diversidad y de la interculturalidad, que constituyen la memoria cultural y la identidad regional y nacional.
- La participación como fundamento de su condición colegiada y autónoma, que reconozca el derecho y el compromiso de los distintos actores de la comunidad universitaria de aportar a su desarrollo.

Valores

Para orientar la actividad de los miembros de la comunidad universitaria se postulan los siguientes valores:

- **Dignidad.** Reconocimiento del valor que cada persona tiene como sujeto único e irrepetible, titular de derechos y obligaciones.
- **Honestidad.** Exigencia de actuar con conciencia del respeto a las normas que se consideran legítimas, honrar la verdad y proceder con prudencia y sensatez en la vida universitaria.

- **Respeto por la diferencia.** Reconocimiento y protección de las múltiples formas de ser, de pensar, de actuar y de expresión de los miembros de la comunidad universitaria, sin menoscabo de los derechos fundamentales de las personas, el bien común, el patrimonio y los recursos de la Universidad y del Estado.
- **Justicia y equidad.** Aplicación proporcionada y equilibrada del conjunto de normas institucionales que regulan las relaciones entre los integrantes de la comunidad universitaria, en el marco de una equidad que tenga en cuenta sus condiciones, sus diferencias, sus méritos, sus realizaciones y sus necesidades.
- **Solidaridad.** Capacidad de aportar y contribuir a la solución de los problemas de los miembros de la comunidad universitaria, en momentos de adversidad o de dificultad, sin contraprestación o beneficio.
- **Defensa del medio ambiente.** Compromiso con la protección, defensa, conservación, estudio, valoración y aprovechamiento sostenible del medio ambiente, como fundamento de la vida humana, para el presente y el futuro de las nuevas generaciones.
- **Responsabilidad.** Compromiso de actuar con diligencia, atención, oportunidad y espíritu de servicio en la realización de sus funciones, por parte de directivos universitarios, profesores, estudiantes, empleados, trabajadores y contratistas.
- **Transparencia.** Manejo claro y diáfano por parte de los servidores públicos de los procesos de contratación y manejo de los recursos humanos, económicos y financieros, con base en las reglas y los procedimientos establecidos y una adecuada información, que haga posible el seguimiento de la gestión y la rendición de cuentas ante la sociedad y los organismos de control del Estado.
- **Racionalidad.** Uso prudente y ponderado de los recursos públicos de distinto carácter, que garantice la eficiencia y pertinencia en su utilización.

- **Reflexión.** Promoción del entendimiento y comprensión de las dinámicas de interés para la sociedad y los individuos como un bien público que se genera, se apropia y se transfiere.

7.1.2. Estructura Organizacional de Bienestar Universitario

Misión

Generar y promover el bienestar en la comunidad universitaria mediante un sistema de servicios múltiples e integrados orientados a fomentar la salud integral, la nutrición, el desarrollo humano, la promoción socioeconómica, las expresiones culturales, la recreación y la actividad deportiva; que permitan el mejoramiento continuo de la calidad de vida y el desarrollo individual y colectivo de todos los integrantes de la comunidad, fomentando el sentido de pertenencia hacia la Universidad.

Visión

Ser líderes nacionales en el sistema de Bienestar Universitario, a través de programas y servicios enmarcados dentro de los principios de formación integral, desarrollo humano y calidad de vida, que buscan la integridad entre la academia, la investigación, el servicio social y el bienestar, como un proceso generador de transformaciones y de desarrollo institucional, para satisfacer las necesidades de todos y cada uno de los miembros de la comunidad universitaria y contribuir a la construcción de una mejor sociedad.

Política

La política de Bienestar Universitario de la Universidad del Valle, en concordancia con los preceptos Constitucionales y a lo establecido en la Ley 30 de 1992, busca contribuir a la formación integral de la comunidad universitaria y al mejoramiento de su calidad de vida, a través de programas y servicios que permiten crear ambientes propicios para que todos sus miembros logren el pleno desarrollo como personas.

Desde esta perspectiva, la Vicerrectoría de Bienestar Universitario ha desarrollado dos estrategias, las cuales se encuentran encaminadas a reconocer y atender las diferentes

necesidades de cada uno de los miembros de la comunidad universitaria, mediante un proceso articulado con la academia y la investigación, como eje transversal al desarrollo del proyecto institucional. Las dos estrategias desarrolladas son: Estrategia Biopsicosocial y Estrategia Institucionalidad y Convivencia.

- Estrategia Biopsicosocial: Comprende los programas, servicios y acciones que buscan fomentar y promover la cultura de la salud integral en la comunidad universitaria, bajo una concepción de bienestar social y desarrollo humano, a través de un trabajo coordinado, participativo e interdisciplinario.
- Estrategia Institucionalidad y Convivencia: Esta estrategia va encaminada a generar sentido de pertenencia y compromiso con la Universidad, a través de la participación activa de todos los miembros de la comunidad universitaria, bajo una concepción de bienestar social y desarrollo humano, a través de un trabajo coordinado, participativo e interdisciplinario.

Estructura Organizacional

Se presenta en el siguiente esquema el organigrama actual de la Vicerrectoría de Bienestar Universitario:

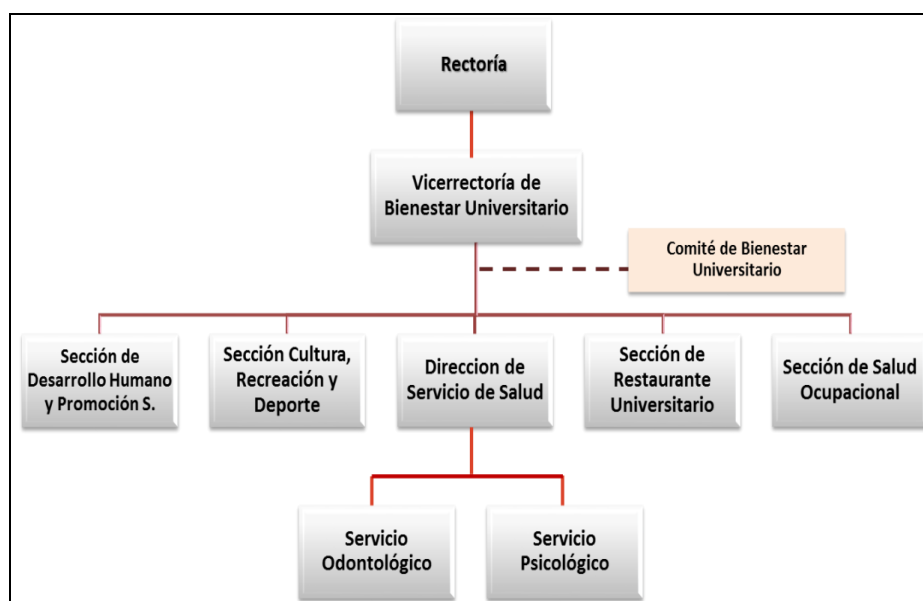


Figura 1. Organigrama de la Vicerrectoría de Bienestar Universitario de la Universidad del Valle, 2015

Sección de Desarrollo Humano y Promoción Socioeconómica

La Sección de Desarrollo Humano y Promoción Socioeconómica busca establecer un equilibrio psicosocial del individuo con su medio ambiente para que contribuya al mejoramiento de la calidad de vida de la Comunidad Universitaria, aporte al desarrollo institucional y procure el mejoramiento de la sociedad en general.

Además brinda a los miembros de la comunidad universitaria diferentes mecanismos de participación en programas de Bienestar Universitario que permiten mejorar sus condiciones socioeconómicas.

Los programas y servicios de Desarrollo Humano son los siguientes:

- Programas de salud sexual y reproductiva.
- Programa de inducción a estudiantes de primer semestre.
- Visitas domiciliarias y hospitalarias. (seguimientos y evaluaciones). Atención y orientación individual, pareja y familia (estudio de caso).
- Estudios socio económicos y psicosociales en procesos de bajo rendimiento y matrícula financiera. monitoria para estudiantes en situación de discapacidad.
- Preparación para la vida laboral e imagen profesional.

Sección Cultura, Recreación y Deporte

El área de cultura es la encargada de organizar programas y eventos culturales en conjunto con las diferentes Unidades Académicas.

Cuenta con grupos artísticos de danza folclórica, salsa, teatro, capoeira, cuentería, etc. para que los estudiantes puedan alternar sus rutinas académicas con diversas manifestaciones culturales.

El área recreativa realiza las siguientes actividades: torneo de fútbol masculino, torneo de baloncesto mixto, torneo de voleibol mixto, torneo de tenis de mesa individual, torneo de tenis de campo, torneo de sapo mixto, fútbol siete femenino y masculino.

El área deportiva trabaja principalmente en deportes competitivos como fútbol de salón y césped, baloncesto, voleibol, tenis de mesa, atletismo, natación, polo acuático, karate - do, taekwondo y ajedrez.

Los equipos son integrados por estudiantes de la Universidad del Valle, en las modalidades masculina y femenina, quienes representan a la institución en eventos del deporte Universitario.

Las personas que poseen condiciones físicas y técnicas para integrar los equipos, primero son seleccionadas y luego ingresan a un proceso formal de entrenamiento.

Dirección de Servicio de Salud

La atención en Salud para los estudiantes de la Universidad del Valle, se enmarca en la política de Bienestar Universitario, estipulada en el Artículo 117 de la Ley 30 de 1992 y se diferencia en sus alcances y cobertura, a lo determinado en la Ley 100 de 1993, sobre Seguridad Social en Salud.

El servicio de salud ofrece atención médica, odontológica y psicológica a estudiantes y funcionarios de la universidad.

Sección de Restaurante Universitario

Se ofrece un servicio de alimentación balanceada y de buena calidad a los miembros de la comunidad universitaria.

Cuenta con cuatro comedores en la sede Meléndez (edificio 389) y un punto de servicio en la Sede San Fernando (plazoleta de Salud) para atención de estudiantes y funcionarios. Posee además una infraestructura física y operativa para atender 4.500 almuerzos diarios.

Sección de Salud Ocupacional

Los estudiantes se benefician de los programas de prevención y control de factores de riesgo ocupacional presentes en edificaciones, laboratorios y áreas de uso común, en las sedes de Meléndez y San Fernando. Estos programas son diseñados y coordinados por la Sección de Salud Ocupacional y ejecutados por las unidades académico administrativas.

Ofrece a los estudiantes de las Facultades de Ciencias, Ingenierías y Salud, programas de capacitación continua en Bioseguridad y prevención de accidentes con factores de riesgo biológico.

Además, permite a los estudiantes de las diferentes facultades, realizar coordinada e interdisciplinariamente sus prácticas académicas enfocadas en la temática de la Salud Ocupacional.

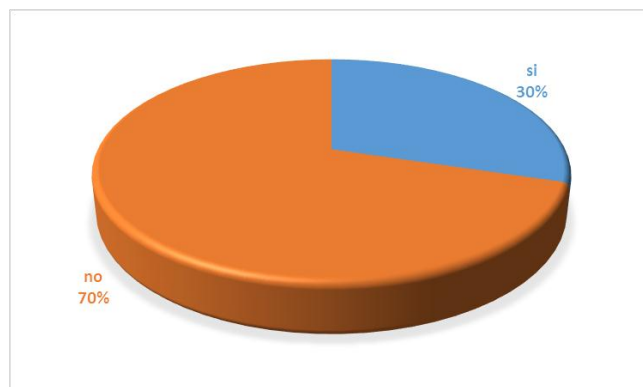
Coordina las actividades de prevención de accidentes de trabajo, enfermedad profesional e identificación y control de riesgos profesionales, para los estudiantes de postgrado de la Facultad de Salud, en el marco de los convenios docente asistencial (Decreto 190 de 1996 de la Presidencia de la República).

7.2. Realizar un diagnóstico social acerca de la eficiencia de la estructura organizacional y funcionamiento de la Vicerrectoría de Bienestar Universitario de la Universidad del Valle, de acuerdo con los siete principios de Responsabilidad Social contenidos de la norma ISO 26000

Para obtener los resultados de este objetivo se aplicó una encuesta diagnóstico que permite determinar los beneficios que percibe la comunidad universitaria a través de las prácticas de responsabilidad social que realiza la institución. Desde esta perspectiva se obtuvo un análisis detallado de la información teóricamente plasmada en los documentos de responsabilidad social sobre lo que realmente sucede con la comunidad académica.

A continuación se presenta un análisis detallado de la percepción que tienen los estudiantes y comunidad académica a cerca de los beneficios que ofrece la vicerrectoría de Bienestar Universitario de la Universidad del Valle por medio de la Responsabilidad social:

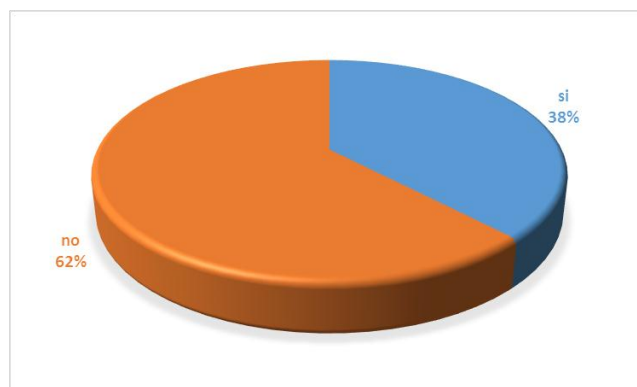
Grafica 1. ¿Conoce el concepto de responsabilidad social?



Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a estudiantes de la Universidad del Valle, 2016.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta realizada se observa que el 70% de los estudiantes consultados desconoce el concepto de la responsabilidad social universitaria, lo que genera dificultades o dudas a la hora de generar un juicio definitivo a cerca del cumplimiento de la institución con respecto a esta área. Sin embargo, se determina que el 30% de la población es apta para calificar a la universidad del Valle en el momento determinado o en algún tipo de consulta sobre el cumplimiento. Cabe destacar que el desconocimiento del concepto para este tipo de términos puede ser relativo, haciendo referencia a desconocimiento de los factores que abarca la RSU.

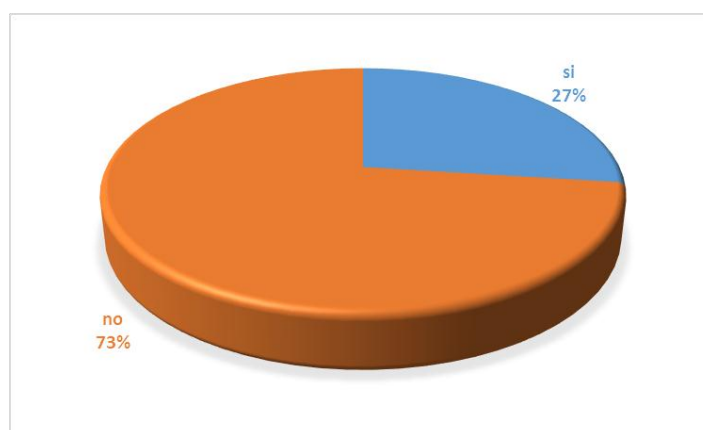
Gráfica 2. ¿Conoce las vertientes de la responsabilidad social?



Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a estudiantes de la Universidad del Valle, 2016.

Los resultados reflejados en la gráfica 2 muestran que el 62% de los estudiantes consultados no conoce las vertientes de la responsabilidad social Universitaria, lo que confirma el hecho de que desconozcan lo que abarca su concepto. Este desconocimiento lleva a que acepten cualquier actividad o labor realizada por parte de la universidad en materia de RSU. La institución debe realizar un proceso multiplicador que ponga en conocimiento de la población académica el concepto y sus implicaciones en el desarrollo de los estudiantes a nivel universitario.

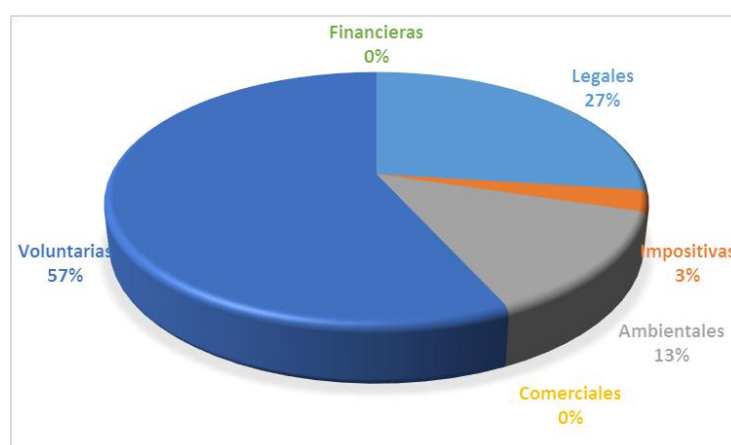
Gráfica 3. ¿Conoce la norma ISO 26.000?



Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a estudiantes de la Universidad del Valle, 2016.

Según lo observado en el gráfico 3, se determina y corrobora de manera coherente que el 73% de los educandos consultados desconocen la norma ISO 26000, a pesar de que es una norma que ayuda a garantizar actividades que van en favor de su bienestar y el crecimiento de la Universidad del Valle como institución educativa certificada. Es de aclarar que el conocimiento de esta norma genera la facilidad de generar un juicio coherente a cerca de la RSU y posibilita que desde los estudiantes se realicen críticas propositivas para mejorar el desarrollo de las actividades por parte de la VBU.

Gráfica 4. ¿Qué obligaciones genera sobre las empresas la norma ISO 26.000?

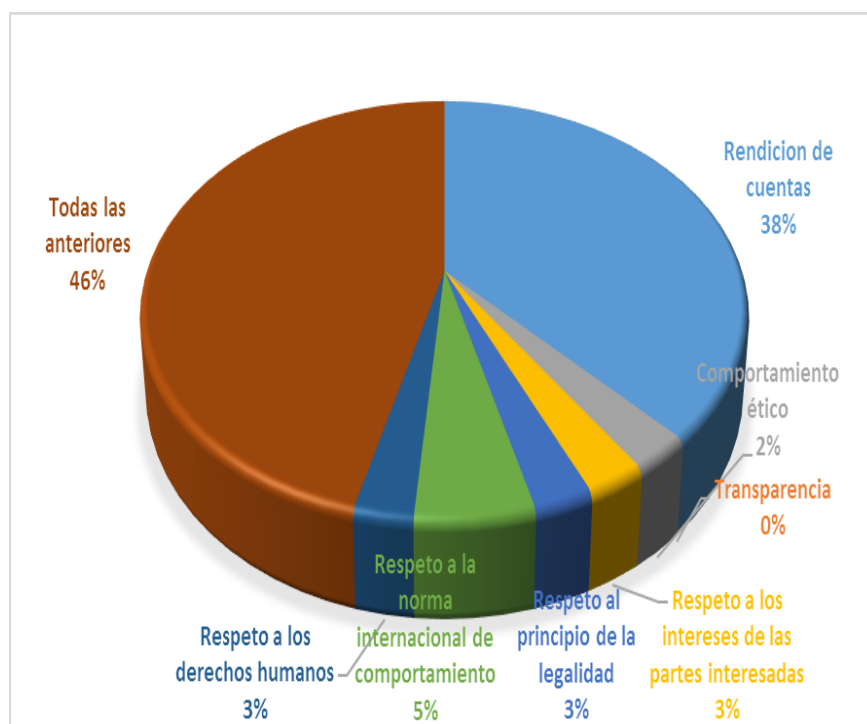


Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a estudiantes de la Universidad del Valle, 2016.

De acuerdo con la información proporcionada por los estudiantes consultados, se observa que el 57% considera que la norma ISO 26000 genera obligaciones de voluntario cumplimiento, es decir, puede elegir si cumplir los estándares establecidos o simplemente ignorarlos y continuar con el desarrollo de sus actividades de RSU libremente, el 27% cree que contrae obligaciones legales, dejando por entendido que el incumplimiento de estas obligaciones puede generar acciones jurídicas contra la institución, bien sean multas, intervención por parte del ministerio u otras acciones de auditoria, el 13% cree que genera obligaciones ambientales, es decir, consideran que esta norma obliga a la institución a tomar medidas de protección al ambiente y la falta de estas genera la ejecución de medidas por parte del ente de control encargado, por último el 3% considera que genera obligaciones impositivas, entendiendo que es una medida obligatoria impuesta por el gobierno. Esto muestra que la falta de conocimiento en el tema es generada

porque los estudiantes asumen posiciones presuntuosas de conocimiento pero no se toman la tarea de investigar y generar un criterio propio de evaluación.

Gráfica 5. ¿Cuáles de los principios son cumplidos por la Universidad del Valle?

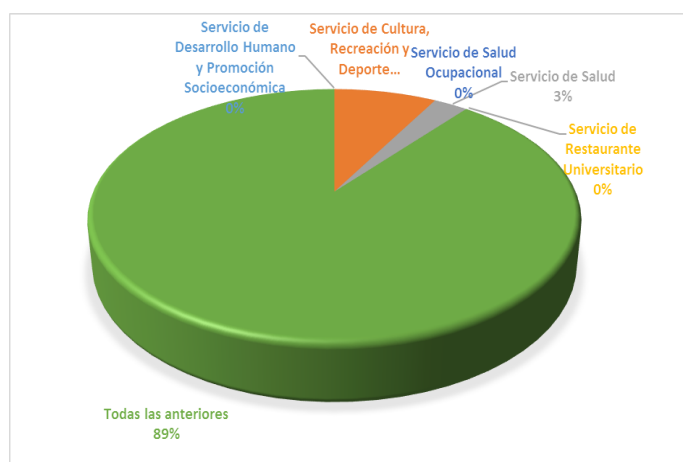


Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a estudiantes de la Universidad del Valle, 2016.

En la Gráfica 5 se muestra parte de la percepción en materia de cumplimiento de los principios de la norma ISO 26000 por parte de los estudiantes. Cabe destacar que la información aquí depositada toma mucha relevancia a partir del desconocimiento por parte de los estudiantes del concepto y temática de evaluación, dejando claro que con la poca información que manejan, se limitan a evaluar o calificar exactamente lo que perciben o han percibido por parte de la institución, es decir, dejan información clara de que la Universidad del Valle a criterio de los consultados debe mejorar su cumplimiento con los principios, según las respuesta. De acuerdo al gráfico objeto de análisis, solo el 46% considera que la Institución cumple con todos los principios establecidos para la VBU en materia de RSU, siendo un bajo porcentaje para una entidad con tan importante prestigio. Llama mucho la atención en esta respuesta que ninguno de

los estudiantes considera que la institución cumple con el requisito de transparencia, a pesar de que el 38% considera que realizan una adecuada rendición de cuentas, mostrando que eso no genera buenas sensación entre la comunidad estudiantil a pesar de que se realiza el proceso adecuado.

Gráfica 6. ¿Qué beneficios se brindan desde la vicerrectoría de Bienestar Universitario - VBU desde el punto de vista de la Responsabilidad Social Universitaria - RSU?



Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a estudiantes de la Universidad del Valle, 2016.

Según los resultados obtenidos en la Gráfica 6 se observa que el 89% de los estudiantes consultados considera que desde la VBU se obtienen beneficios que apuntan al cumplimiento de los principios de las RSU, dejando claro que a pesar de que desconocen las implicaciones del concepto de RSU aceptan que la universidad cumple con las actividades que conllevan a generar un criterio positivo a cerca de la RSU. De este modo se genera necesidad de que la institución realice actividades de socialización e información acerca de la relación entre estas actividades con la RSU y la Norma ISO 26000, teniendo en cuenta que algunas calificaciones negativas o poco asertivas en esta encuesta se basan en desinformación o desconocimiento por parte de los estudiantes encuestados.

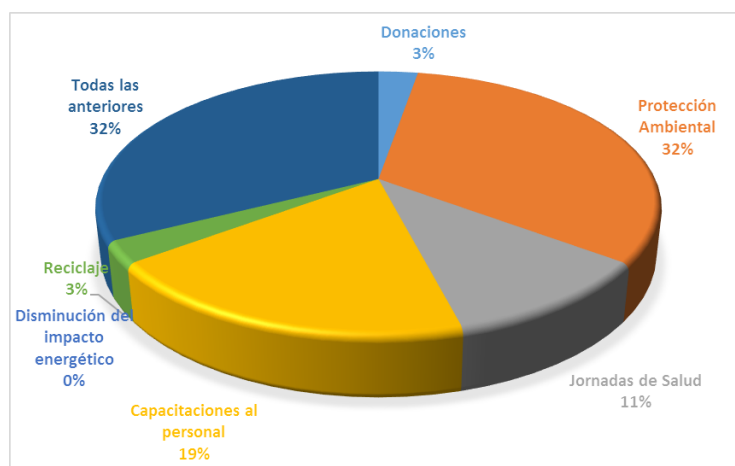
Gráfica 7. ¿Qué actividades se desarrollaron desde la VBU en el 2015 encaminadas al cumplimiento de la responsabilidad social universitaria?



Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a estudiantes de la Universidad del Valle, 2016.

El resultado reflejado en la Gráfica 7 muestran que la Universidad ha venido desarrollando actividades encaminadas al cumplimiento de la RSU desde la VBU, es decir, los estudiantes confirman que la Universidad del Valle se preocupa por el cumplimiento de los principios de la Norma ISO 26000 a través de sus actividades dirigidas a la comunidad académica y que se encargan de brindar garantías para el cumplimiento de los preceptos normativos. A pesar de que algunos consultados consideran que la universidad solo cumple en escasos aspectos, por el contrario el 84% se encuentra satisfecho con los actos de la universidad encaminados al cumplimiento de la RSU.

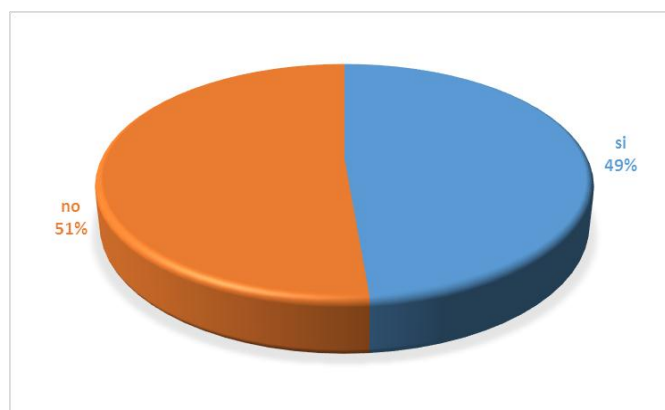
Gráfica 8. ¿Qué expectativa tiene con respecto a la VBU en cuanto al cumplimiento de la RSU para el año 2016?



Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a estudiantes de la Universidad del Valle, 2016.

La gráfica 8 demuestra que los estudiantes consultados esperan que la Universidad del Valle desde su VBU mejore en todos los temas para el 2016, a pesar de que enuncian que ha sido bueno el cumplimiento y que además ha venido desarrollando actividades encaminadas al cumplimiento de los principios de la RSU y la Norma ISO 26000 esperan una mejoría en cuanto a: reciclaje 3%, capacitación al personal 19%, protección ambiental 32%, jornadas de salud 11% y donaciones 3%. Cabe destacar que a pesar de que todos son factores de suma importancia para el cumplimiento, llama la atención los ítems de protección ambiental y capacitación al personal. Teniendo en cuenta que son factores que ponen en riesgo en su mayor proporción el cumplimiento de los principios. El capital humano en las instituciones es una pieza clave y fundamental en cualquiera de sus dimensiones, la inversión que se realice en este se verá reflejada en todas las áreas de la institución y genera procesos innovadores de multiplicidad. En segundo lugar la protección al ambiente ha sido una de las cartas de navegación de la institución universitaria, se convierte en un hecho contraproducente una involución en este aspecto.

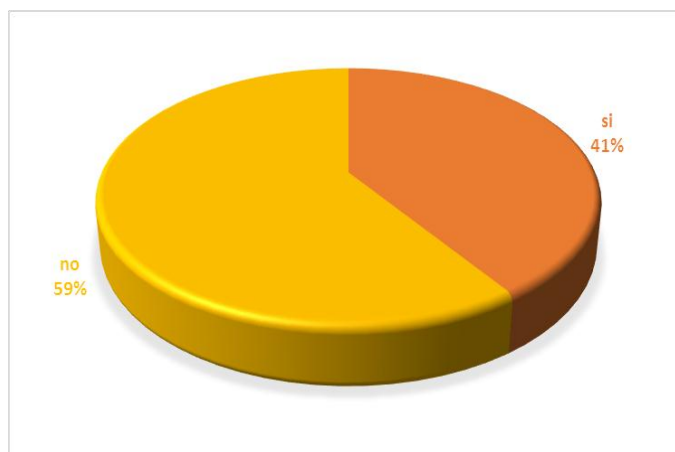
Gráfica 9. ¿En su opinión la VBU responde por los impactos de sus decisiones y actividades?



Fuente: Encuesta diagnóstica aplicada a estudiantes de la Universidad del Valle, 2016.

De acuerdo a las consideraciones de los estudiantes consultados, los resultados de la gráfica 9 muestran que el 51% cree que la VBU no responde por los impactos de sus decisiones y actividades, es decir, consideran que algunas decisiones tomadas afectan sus intereses académicos y la Vicerrectoría simplemente continúa en la ejecución de actividades o el desarrollo de sus tareas sin tomar nota o dar importancia a la opinión de los principales afectados, los estudiantes.

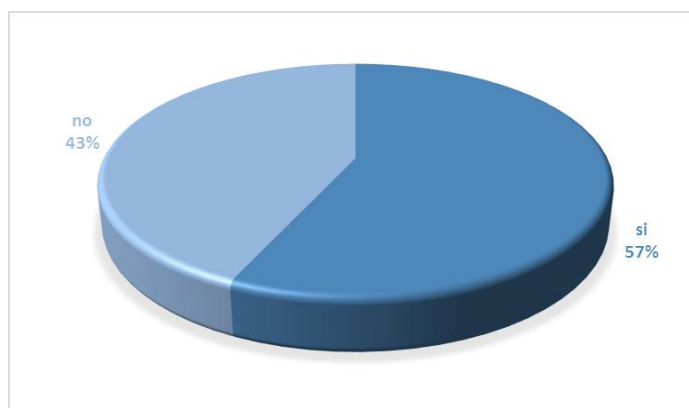
Gráfica 10. ¿En su opinión la VBU previene la repetición de impactos negativos, involuntarios o imprevistos?



Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a estudiantes de la Universidad del Valle, 2016.

La gráfica 10 muestra que el 59% de los estudiantes participantes de esta encuesta contesta que la VBU no previene la repetición de impactos negativos, involuntarios o imprevistos, es decir, dan claridad sobre la repetición de sucesos que no encuentran ningún tipo de reparación por parte de las directivas y que de manera incoherente con los principios de la RSU no permiten avances en materia de percepción y cumplimiento por parte de la Universidad, esto a criterio de los estudiantes.

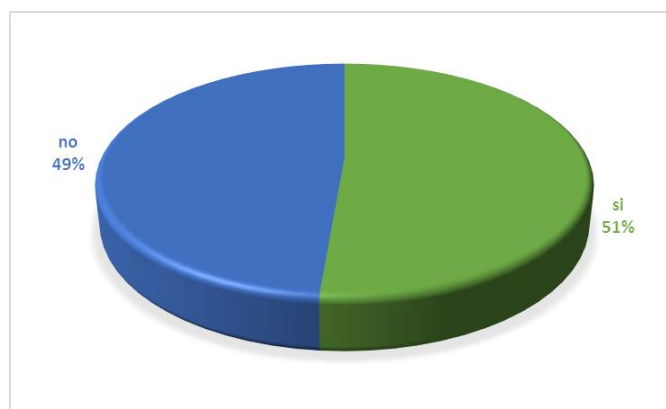
Gráfica 11. ¿Usted considera que la VBU es transparente en la manera en que se toman e implementan sus decisiones y en la definición de sus intereses?



Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a estudiantes de la Universidad del Valle, 2016.

Según los resultados obtenidos en la consulta realizada a los principales afectados con las decisiones y actividades que realiza la VBU la gráfica 11 refleja que el 43% de los estudiantes considera que no es transparente la manera en que se toman e implementan decisiones y la definición de intereses. Esto deja visto el inconformismo por gran parte de la comunidad académica, teniendo en cuenta que se acerca a la mitad de la población estudiantil por tendencia. Esto deja entre dicho nuevamente el tema de cumplimiento de la institución universitaria con los principios de RSU teniendo en cuenta la transparencia en el desarrollo de sus actividades y la toma de decisiones que afectan a toda la población universitaria.

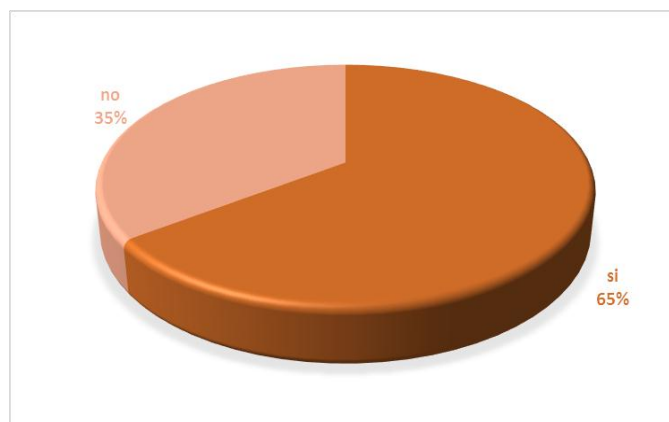
Gráfica 12. ¿En su opinión la VBU es transparente en la forma de rendir cuentas y en los criterios para evaluar su desempeño?



Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a estudiantes de la Universidad del Valle, 2016.

La gráfica 12 muestra que solo el 51% de los estudiantes consultados considera que la VBU es transparente en la forma de rendir cuentas y en los criterios de evaluación de desempeño. Esto muestra que existen criterios equilibrados sobre el acuerdo y desacuerdo en la forma en que se ejecutan y toman decisiones en la Universidad respecto de la VBU. Cabe destacar que se realiza un análisis de diagnóstico donde se reconoce la dificultad de complacer el criterio de todas las personas aquí consultadas, pero se debe tener en cuenta que es un alto porcentaje de inconformismo y genera contradicción para los intereses de la institución que busca y considera que cumple con unos principios que no se reflejan en la población que es realmente quien puede confirmar que están siendo afectados de manera negativa o positiva.

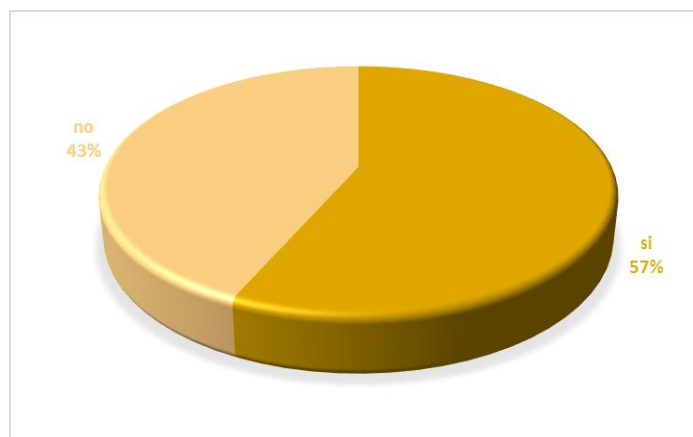
Gráfica 13. ¿Usted cree que la VBU identifica y declara sus valores y principios fundamentalmente?



Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a estudiantes de la Universidad del Valle, 2016.

Los resultados de la encuesta reflejados en la gráfica 13 muestran que el 65% de los estudiantes cree que la VBU identifica y declara sus valores y principios fundamentalmente, es decir, en la teoría se confirma que la institución Universitaria habla del cumplimiento de sus principios y socializa a cerca de ellos pero en la practica la percepción de los estudiantes no alcanza un porcentaje tan alto, debido a que las actividades no son suficientes o no cumplen con las necesidades de los educandos. Cabe destacar que la institución cumple con las actividades que emana desde sus principios fundamentales y mantiene la expectativa de mejorar su ejecución de actividades cada año.

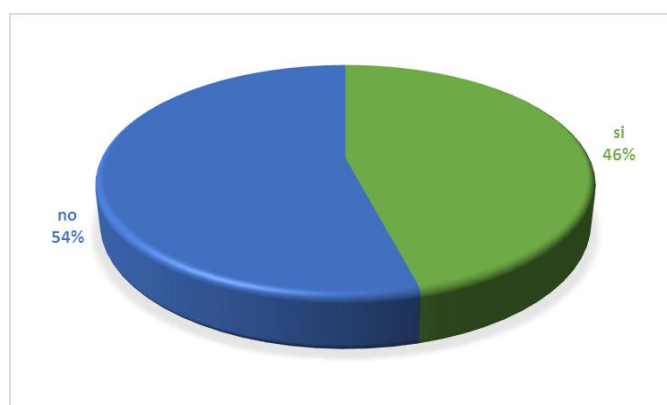
Gráfica 14. ¿Usted opina que la VBU identifica, adopta, aplica y promueve normas de comportamiento ético apropiadas a su propósito y actividades?



Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a estudiantes de la Universidad del Valle, 2016.

Respecto a la gráfica 14, donde se refleja las respuestas de la población consultada, se observa que el 43% considera que la VBU no identifica, adopta, aplica y promueve normas de comportamiento ético apropiadas a su propósito y actividades, dando coherencia a las respuestas de la poca transparencia en la toma de decisiones, es decir, muchos de los estudiantes creen que la VBU no tiene un comportamiento adecuado para la ejecución de sus propósitos y actividades y por consiguiente consideran que no cumple con los principios de RSU que lo acercan a los estándares establecidos en la Norma ISO 26000.

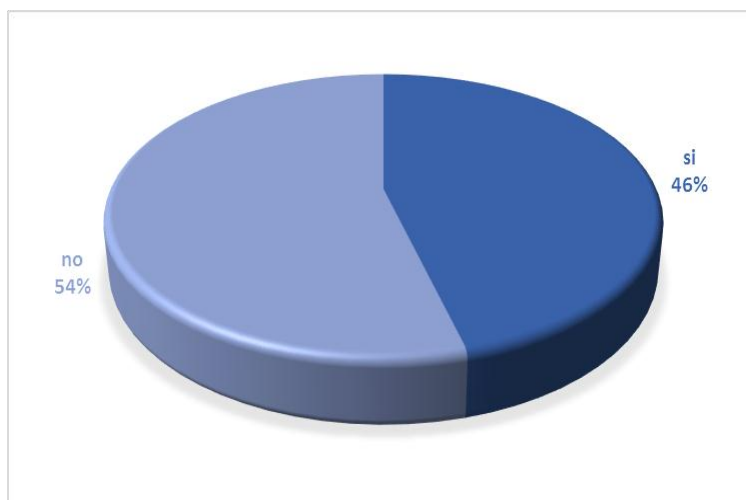
Gráfica 15. ¿Usted considera que la VBU identifica, reconoce y muestra respeto por los intereses de las partes interesadas?



Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a estudiantes de la Universidad del Valle, 2016.

Los resultados obtenidos en la gráfica 15 además de superar la mitad de la población con un resultado negativo, generan preocupación ante la percepción de los estudiantes. Cabe destacar que estos resultados se han desencadenado de manera coherente con lo que se ha reflejado a lo largo de la consulta, mostrando en esta ocasión que el 54% considera que la VBU no identifica, reconoce y muestra respeto por los intereses de las partes interesadas. Esta información muestra que se debe reevaluar la toma de decisiones o tener en cuenta la opinión de los estudiantes para ejecutar actividades o realizar cambios que vulneren o afecten a la comunidad en general.

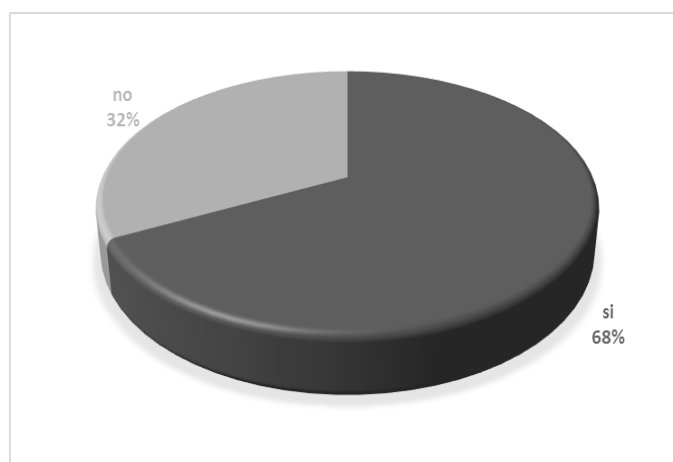
Gráfica 16. ¿Usted cree que la VBU responde a las inquietudes que manifiestan las partes interesadas?



Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a estudiantes de la Universidad del Valle, 2016.

La gráfica 16 muestra resultados que continúan mostrando el inconformismo de los estudiantes encuestados, el 54% cree que la VBU no responde a las inquietudes que manifiestan las partes interesadas, es decir que no dan respuesta que satisfacen sus necesidades en materia de ejecución de actividades o asignación de responsabilidades en la toma de decisiones. En materia de cumplimiento de los principios, este sentimiento de inconformismo e insatisfacción genera dudas sobre la ejecución de las actividades por parte de la VBU y conlleva a determinar que en la práctica no se cumple en su totalidad con los estándares sugeridos por la Norma ISO 26000.

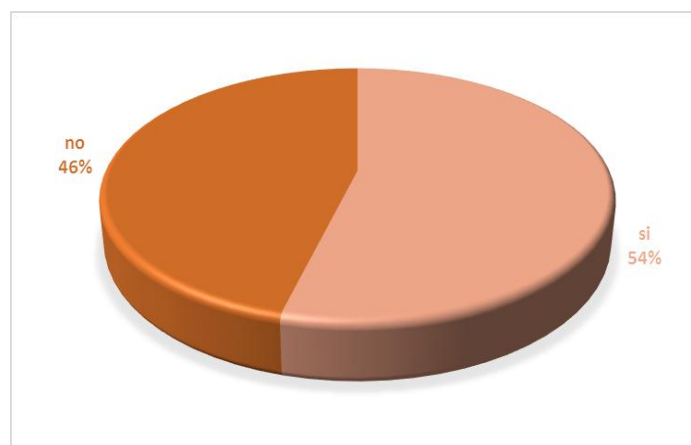
Gráfica 17. ¿En su opinión la VBU cumple con los requisitos legales en todas las jurisdicciones en las que opera?



Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a estudiantes de la Universidad del Valle, 2016.

La gráfica 17 muestra que los estudiantes consultados a pesar de que no poseen un conocimiento criterioso que permita emitir juicios adecuados de cumplimiento, consideran que la VBU cumple con los requisitos legales en todas las jurisdicciones en las que opera, teniendo claro que no se encuentran sometidos a procesos legales que comprometan el desarrollo de sus actividades y además propenden por el cumplimiento de los principios establecidos con base a los estándares establecidos en la Norma ISO 26000 para la ejecución de actividades de RSU. Esto confirma que los estudiantes esperan que la institución mejore la respuesta a sus solicitudes desde la VBU, teniendo en cuenta que solo el 68% considera que si cumplen.

Gráfica 18. ¿Usted considera que la VBU se mantiene informada de todas las obligaciones legales y revisa periódicamente el cumplimiento de las leyes que le aplica?

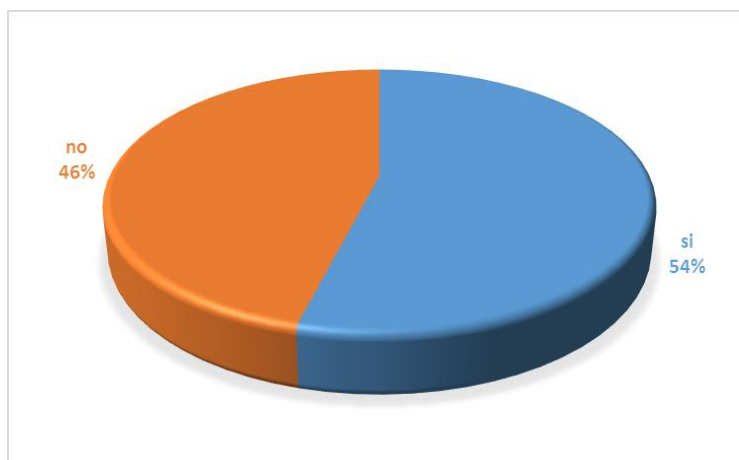


Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a estudiantes de la Universidad del Valle, 2016.

De acuerdo a los resultados presentados por los estudiantes en la gráfica 18 se observa que el 54% cree que la VBU se mantiene informada de todas las obligaciones legales y revisa periódicamente el cumplimiento de las leyes que le aplica, generando dos posibles versiones acerca de esta situación: 1. Que la población que contesta de manera positiva se encuentra realmente bien informada sobre los hechos que se destacan en la institución y son prueba de que la Universidad se preocupa por el cumplimiento y legalidad de sus principios dentro del marco normativo de la educación colombiana y los estándares internacionales establecidos. 2. Que la población que contesta de manera negativa encuentren una insatisfacción histórica, es decir, se encuentren que con su trasegar por la institución no han visto cambios y mejorías por parte de las

cabezas visibles de la VBU y consideran que podría generarse un cambio sustancial que lleve a la universidad a mejorar sus indicadores de cumplimiento según su criterio.

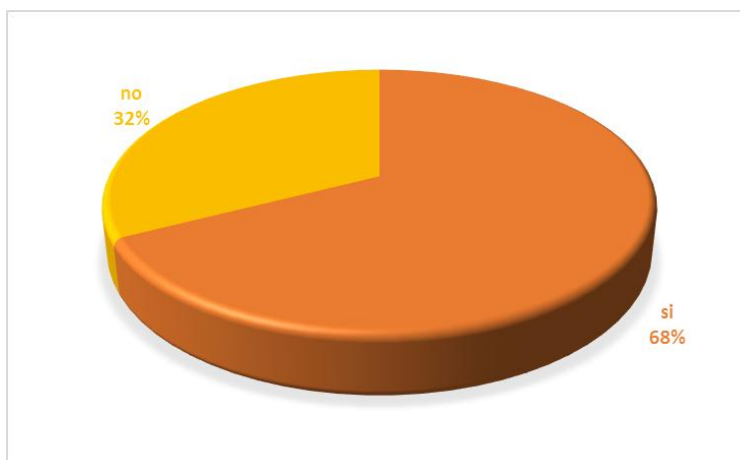
Gráfica 19. ¿Usted cree que la VBU se esfuerza por respetar las normas internacionales de comportamiento?



Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a estudiantes de la Universidad del Valle, 2016.

La gráfica 19 muestra que el 46% de los consultados cree que la VBU no se esfuerza por respetar las normas internacionales de comportamiento. Este alto porcentaje no surge de manera aislada o coincidental. Las respuestas en las diferentes preguntas han demostrado una tendencia de inconformidad respecto al comportamiento de la VBU y las decisiones que se toman para afectar a la comunidad estudiantil de manera positiva o negativamente según los beneficios que representan algunas actividades establecidas. Cabe destacar que la insatisfacción no determina que no se realicen las actividades, lo evaluado en esta ocasión es la percepción que tienen los estudiantes respecto a estas y el cumplimiento de sus necesidades o expectativas. Los consultados con esto demuestran un desacuerdo con el comportamiento de la VBU con respecto a la norma internacional y sus estándares, caso específico Norma ISO 26000.

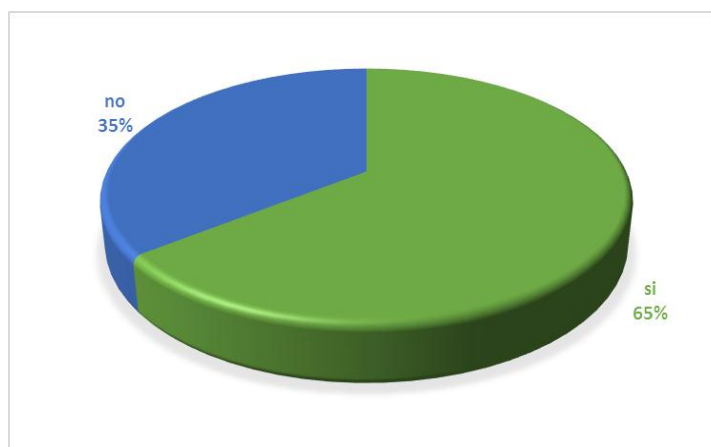
Gráfica 20. ¿En su opinión la VBU evita ser cómplice en las actividades de otra organización que no sean coherentes con la normatividad internacional de comportamiento?



Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a estudiantes de la Universidad del Valle, 2016.

Las respuestas obtenidas en la gráfica 20 reflejan que el 68% de los estudiantes creen que la VBU evita ser cómplice en las actividades de otra organización que no sean coherentes con la normatividad internacional de comportamiento, dejando un alto porcentaje de negatividad a pesar de que las respuestas positivas superan el valor. Una inconformidad del 32% muestra que los estudiantes consideran que la universidad realiza actividades inadecuadas que no cumplen con los principios de transparencia y comportamiento. Desde este punto de vista los principios internacionales se verían quebrantados por las actuaciones presentadas por la VBU y que son percibidos así como la comunidad estudiantil.

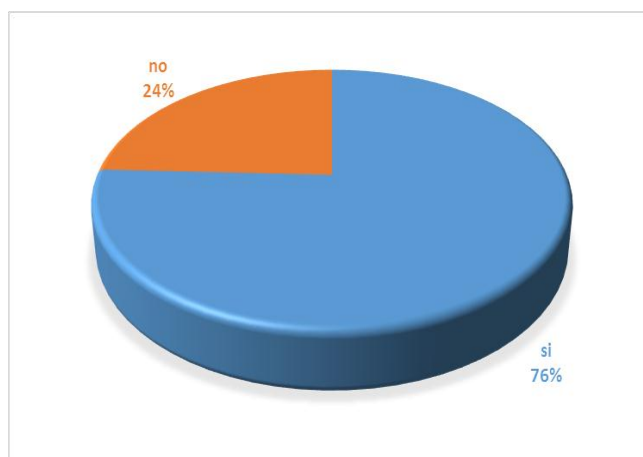
Gráfica 21. ¿Considera que la VBU respeta y promueve los DD.HH?



Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a estudiantes de la Universidad del Valle, 2016.

La gráfica 21 muestra que el 65% de los consultados considera que la Universidad del Valle desde su VBU respeta y promueve los derechos humanos, el 35% cree que no lo hace, esto a raíz de las diferentes percepciones que se tienen acerca de que se deben tener en cuenta las opiniones de los principales afectados en la ejecución de actividades por parte de las directivas del área de VBU. Cabe destacar que se denota de alguna manera cierta necesidad de que se cambien o modifiquen la manera en la que se deciden las actividades o procesos para los estudiantes, teniendo en cuenta que un amplio grupo de estos considera que se deberían mejorar.

Gráfica 22. ¿En su opinión la VBU en situaciones donde los DDHH no se protegen, da pasos para respetarlos y evitar beneficiarse de esas situaciones?



Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a estudiantes de la Universidad del Valle, 2016.

En materia de DDHH el 76% de los consultados considera que la VBU da pasos para respetarlos y evitar beneficiarse en situaciones donde no son protegidos, manteniendo coherencia con sus planteamientos teóricos basados en los lineamientos internacionales establecidos para el comportamiento ético de las instituciones.

Finalmente, desde una perspectiva general se identifica que existe una insatisfacción con los servicios que ofrece la Vicerrectoría de Bienestar Universitario de la Universidad del Valle a la comunidad universitaria, a través de las prácticas de Responsabilidad Social, teniendo en cuenta que a pesar de que ofrece diferentes actividades en un promedio general el 50% de los estudiantes no está de acuerdo con lo que se ofrece y ejecuta, es decir, esto determina que no se

tiene en cuenta la opinión de la población implicada en los procesos y además lo ofertado no alcanza a cumplir con sus expectativas, según la información consignada en la encuesta diagnóstica. En este sentido se destaca que la VBU si ofrece las actividades que dan cumplimiento a los principios fundamentales establecidos por la universidad para seguir los lineamientos o estándares internacionales de la Norma ISO 26000, pero deben mejorar en muchos aspectos que no se detallan en este documento pero que claramente dejan una inconformidad respecto a la rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los DDHH y otros principios consignados en el documento guía.

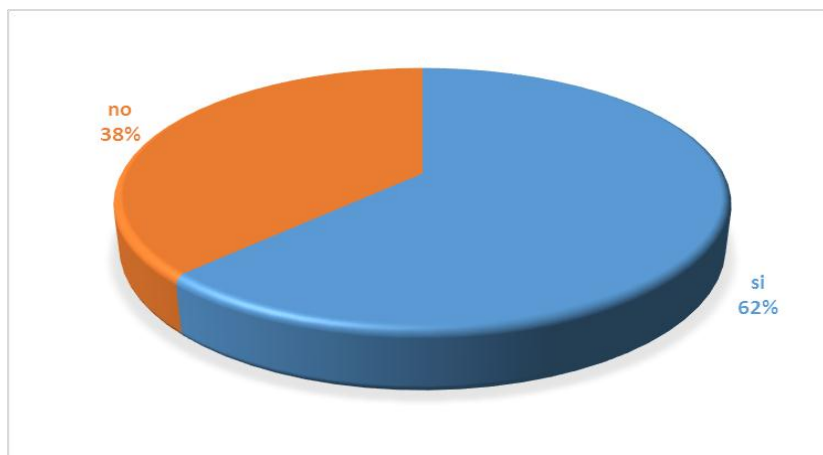
Desde el punto de vista del desarrollo de las actividades que apuntan al cumplimiento de los principios fundamentales de la RSU se confirma que la Universidad ofrece servicios de desarrollo humano y promoción socioeconómica, servicios de cultura recreación y deportes, servicios de salud ocupacional, servicios de salud y servicios de restaurante universitario, además de actividades de protección al ambiente a través de investigaciones que aportan a la disminución del impacto de las actividades industriales de las organizaciones empresariales.

7.3. Cumplimiento de los principios de Responsabilidad Social y proponer mejoras al proceso

Para alcanzar los resultados de este objetivo, se aplicó una encuesta de diagnóstico dirigida a dos segmentos del recurso humano disponible para el ejercicio de sus labores en la Universidad del Valle, docentes y directivas. Con esto se pretende obtener información clara y desde diferentes puntos de vista, teniendo en cuenta que la comunidad estudiantil presentó algunas manifestaciones que no se convierten en la última palabra en el tema de cumplimiento de las obligaciones o la implementación de la norma ISO 26000 y las actividades de RSU desde la VBU de la universidad del Valle. A continuación, se presenta la encuesta aplicada a los docentes y posteriormente el mismo cuestionario aplicado a los directivos y funcionarios de la institución:

Docentes:

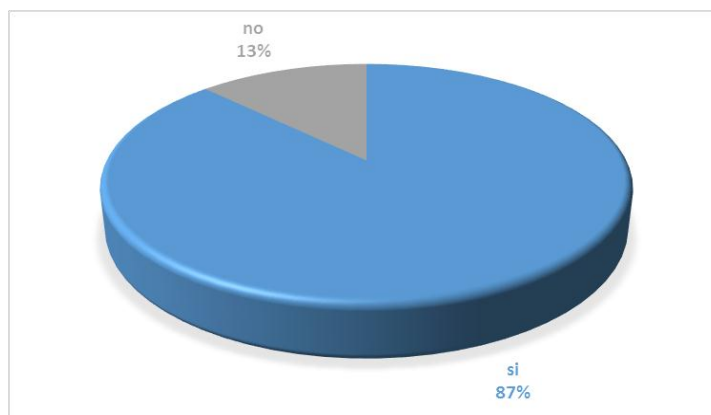
Gráfica 23. ¿Conoce el concepto de responsabilidad social?



Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a docentes de la Universidad del Valle, 2016.

La gráfica 23 muestra el conocimiento que tienen los docentes de la Universidad del Valle acerca del concepto de RS. Esto muestra que el 62% de ellos conoce el concepto de RS y tiene la facilidad para emitir juicios sobre lo que se puede o se debe hacer para lograr cumplir con los estándares establecidos para que una institución logre sus objetivos en esta área. El 38% contesta que desconoce el concepto de responsabilidad social universitaria, generando dificultades como integrantes del cuerpo docente primero para apoyar el proceso y segundo para transmitir esta información a la comunidad estudiantil. Esta es una de las dificultades que se presenta para cumplimiento de los principios de la RSU en el tema de necesidades de capacitación del recurso humano.

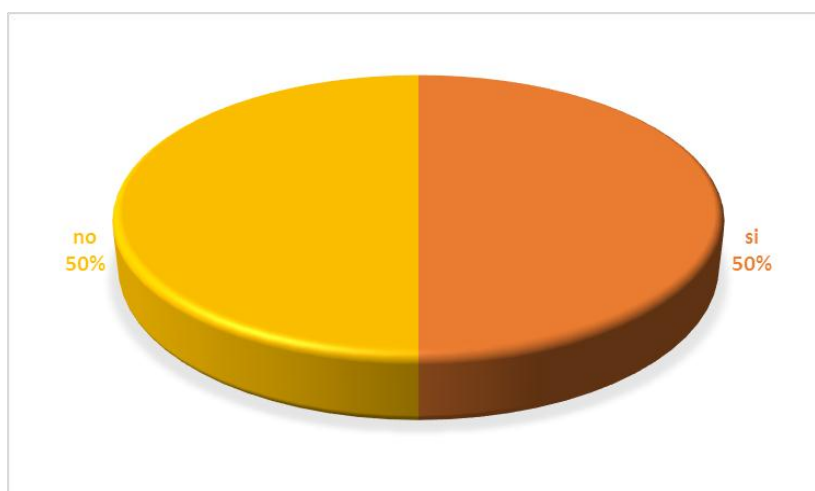
Gráfica 24. ¿Conoce las vertientes de la responsabilidad social?



Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a docentes de la Universidad del Valle, 2016

Observando la gráfica 24 se puede determinar que se tiene un buen resultado, teniendo en cuenta que a pesar de que un alto número de docentes desconoce el concepto de RS, el 87% de estos si conoce las vertientes de la misma, entendiéndose que se facilita de esta manera llevarlas a la práctica y ayudar para que la institución tenga la posibilidad de acercarse a los lineamientos o estándares establecidos en la normatividad internacional.

Gráfica 25. ¿Conoce la norma ISO 26.000?



Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a docentes de la Universidad del Valle, 2016

Los resultados de la gráfica 25 muestran que solo el 50% de los docentes consultados conoce la Norma ISO 26.000, lo que demuestra que es un alto porcentaje de ellos que deben obtener capacitación para ayudar a mejorar el cumplimiento de la universidad en materia de RSU desde sus diferentes áreas de trabajo. Cabe destacar que la capacitación o el manejo de la información por parte del personal docente ayuda a que la información llegue a los estudiantes y que además mejore el enfoque pedagógico del cuerpo docente de la institución, teniendo en cuenta que la norma ISO 26.000 es la guía que utilizan las instituciones para establecer sus principios de RSU y generar actividades a beneficio de la comunidad en general.

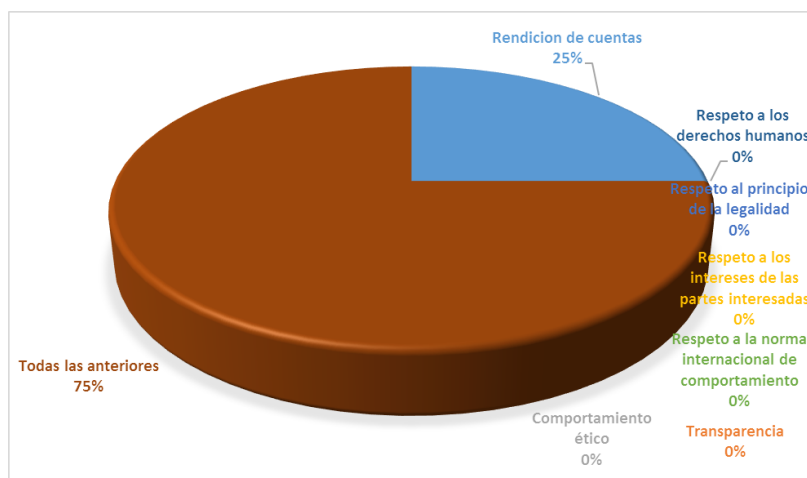
Gráfica 26. ¿Qué obligaciones genera sobre las empresas la norma ISO 26.000?



Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a docentes de la Universidad del Valle, 2016

Los resultados obtenidos y reflejados en la gráfica 26 muestran que el 75% de los docentes considera que no se generan obligaciones porque las acciones son de carácter voluntario, es decir, es la universidad quien determina si se realizan o no de acuerdo a sus expectativas o intereses, el 25% restante cree que la Norma ISO 26.000 genera obligaciones legales. Esto muestra que los docentes no tienen una información clara sobre lo que establece la norma y la forma en que los estándares benefician o afectan a la comunidad universitaria.

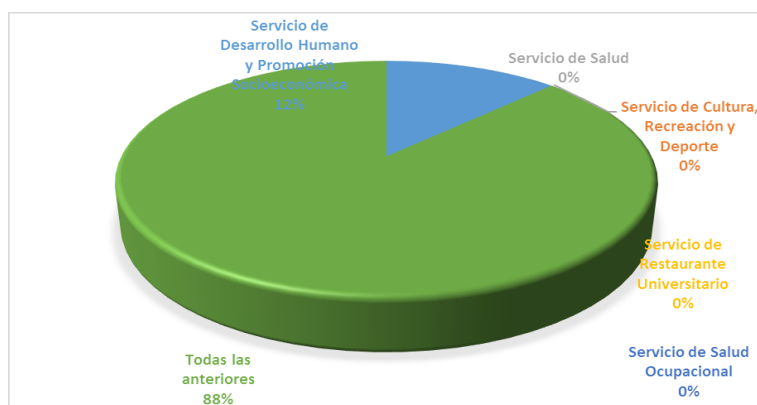
Gráfica 27. ¿Cuáles de los principios son cumplidos por la Universidad del Valle?



Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a docentes de la Universidad del Valle, 2016

Según los resultados obtenidos en la consulta realizada a los docentes de la Universidad del Valle se observa que el 75% considera que la universidad cumple con todos los principios de la RSU, es decir, consideran que en la práctica se realizan las actividades necesarias para alcanzar los estándares establecidos en la Norma ISO 26.000. A pesar de esto el 25% del cuerpo docente restante solo cumple con el principio de rendición de cuentas, es decir, se encuentran satisfechos con la forma en que la institución realiza sus actividades y apunta al cumplimiento de los lineamientos.

Gráfica 28. ¿Qué beneficios se brindan desde la vicerrectoría de Bienestar Universitario - VBU desde el punto de vista de la Responsabilidad Social Universitaria?



Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a docentes de la Universidad del Valle, 2016

La gráfica 28 muestra los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta a docentes, dejando claro que el 88% cree que la Universidad ofrece beneficios de desarrollo humano y promoción socioeconómica, servicios de salud, recreación y deporte, cultura, restaurante universitario y salud ocupacional, dejando claro que la mayor parte de ellos se encuentran satisfechos con lo que ofrece la institución y están de acuerdo con que la VBU apunta al cumplimiento de los principios de la RSU.

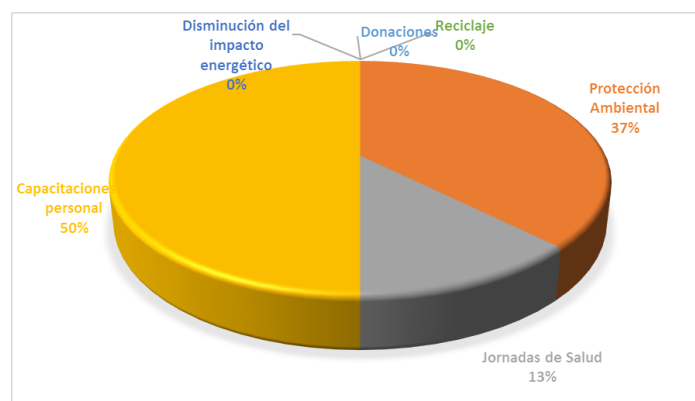
Gráfica 29. ¿Qué actividades se desarrollaron desde la VBU en el 2015 encaminadas al cumplimiento de la responsabilidad social universitaria?



Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a docentes de la Universidad del Valle, 2016

Al igual que los estudiantes, una gran parte de los docentes considera que se desarrollaron actividades desde la VBU en el 2015 encaminadas al cumplimiento de la responsabilidad social universitaria, esto muestra que el 88% de los que contestan de manera positiva ven de manera adecuada las actividades que se realizaron y cree que se encuentran bien encaminadas según los intereses de la institución y los beneficios que se brinda a su comunidad académica y docente.

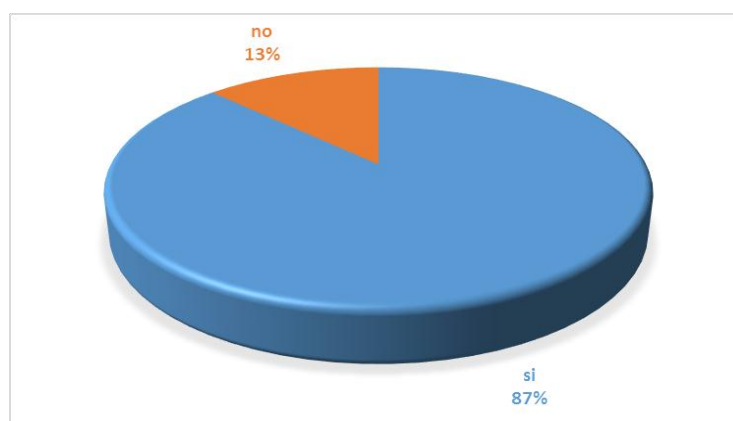
Gráfica 30. ¿Qué expectativas tiene con respecto a la VBU en cuanto al cumplimiento de la RSU para el año 2016?



Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a docentes de la Universidad del Valle, 2016

En la gráfica 30, tal y como se refleja la necesidad expresada con anterioridad, el 50% de los docentes encuestados consideran que desde la VBU deben mejorar la capacitación al personal para dar cumplimiento a la RSU para el año 2016, el 37% apunta a la protección ambiental y el 13% habla de jornadas de salud. Esta información demuestra la insatisfacción del cuerpo docente acerca de algunos factores que debe abordar la institución y que aportan para dar cumplimiento a los estándares establecidos en la Norma ISO 26.000 con miras a los principios de la RSU.

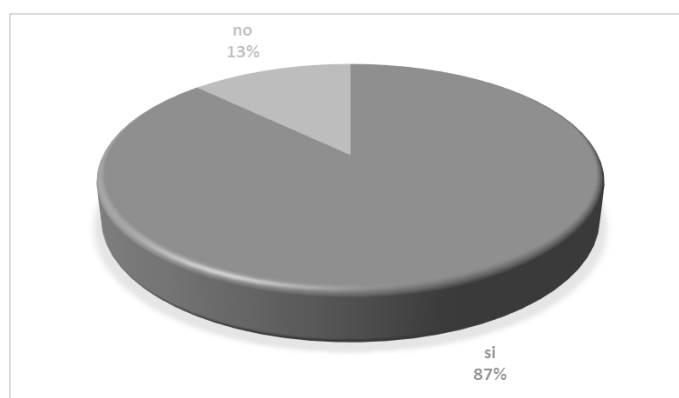
Gráfica 31. ¿En su opinión la VBU responde por los impactos de sus decisiones y actividades?



Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a docentes de la Universidad del Valle, 2016

Desde el punto de vista de los docentes, el 87% responde que la VBU responde por los impactos de sus decisiones y actividades, es decir, consideran que son tenidos en cuenta e incluidos en los procedimientos y actividades que se determinan, apuntan al cumplimiento de los principios de RSU desde la VBU, a pesar de que existen algunos factores que deben ser mejorados según la percepción de los consultados; entre ellas la capacitación la recurso humano disponible para la institución.

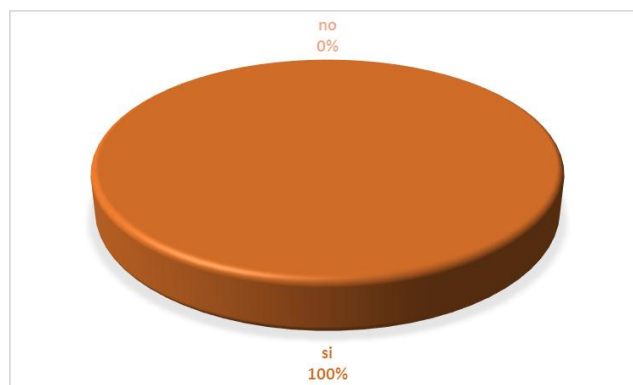
Gráfica 32. ¿En su opinión la VBU previene la repetición de impactos negativos, involuntarios o imprevistos?



Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a docentes de la Universidad del Valle, 2016

Desde la perspectiva de los docentes consultados, la Universidad del Valle desde la VBU previene la repetición de impactos negativos, involuntarios o imprevistos, es decir, el 87% cree que la universidad trabaja en planes de acción preventivos que le permiten garantizar el cumplimiento de los principios fundamentales y velar por el desarrollo de actividades encaminadas a cumplir con la RSU. Las actividades que afectan de manera negativa a la comunidad en general en su desarrollo no son repetidas, mostrando un proceso de mejoramiento continuo e inclusión de las opiniones del personal implicado.

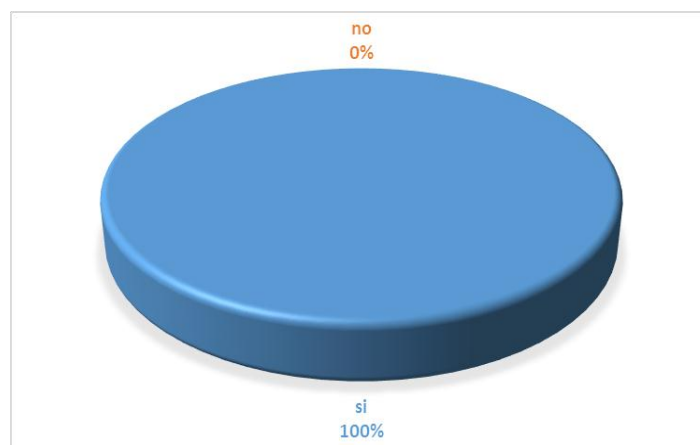
Gráfica 33. ¿Usted considera que la VBU es transparente en la manera en que se toman e implementan sus decisiones y en la definición de sus intereses?



Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a docentes de la Universidad del Valle, 2016

En el desarrollo de esta pregunta se demuestra una firme y clara determinación en el resultado, todos los docentes consultados consideran que la VBU es transparente en la manera en que se toman e implementan sus decisiones y en la definición de sus intereses, dejando claro que a pesar de presentar algunas falencias, que es normal en todos los procesos, se encuentran satisfechos con las decisiones y actividades que se ejecutan desde esta área de la universidad.

Gráfica 34. ¿En su opinión la VBU es transparente en la forma de rendir cuentas y en los criterios para evaluar su desempeño?

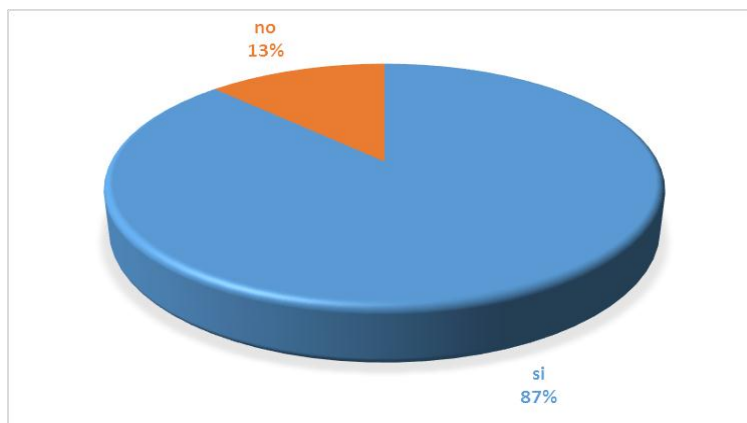


Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a docentes de la Universidad del Valle, 2016

Al igual que en la respuesta anterior, en la gráfica 34 los docentes responden de manera concreta y segura, el 100% responde que la VBU es transparente en la forma de rendir cuentas y

en los criterios para evaluar su desempeño, es decir, muestran satisfacción y tranquilidad con la forma en que se evalúa su desempeño y muestran la información necesaria de manera clara y transparente a la hora de rendir cuentas.

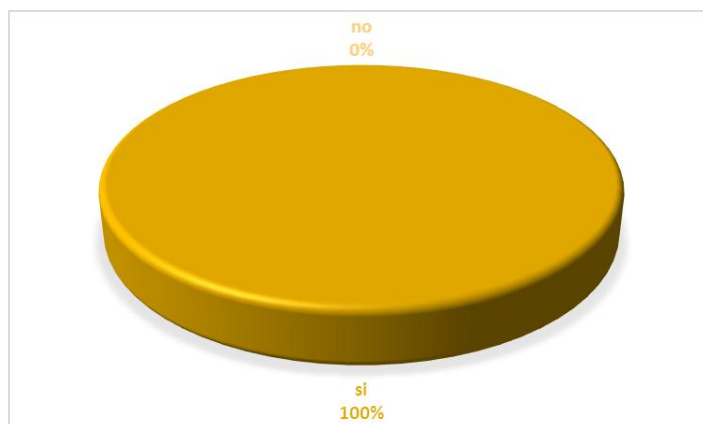
Gráfica 35. ¿Usted cree que la VBU identifica y declara sus valores y principios fundamentalmente?



Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a docentes de la Universidad del Valle, 2016

Los resultados reflejados en la gráfica 35 muestran que el 87% de los consultados cree que la VBU identifica y declara sus valores y principios fundamentalmente, dejando claridad que la Universidad se encuentra encaminada a cumplir con los lineamientos internacionales enmarcados en la Norma ISO 26.000. La identificación y declaración de los valores y principios permite que se realice actividad pedagógica hacia la comunidad académica y garantiza la propagación de información de interés y la ejecución adecuada de actividades que propendan a la RSU.

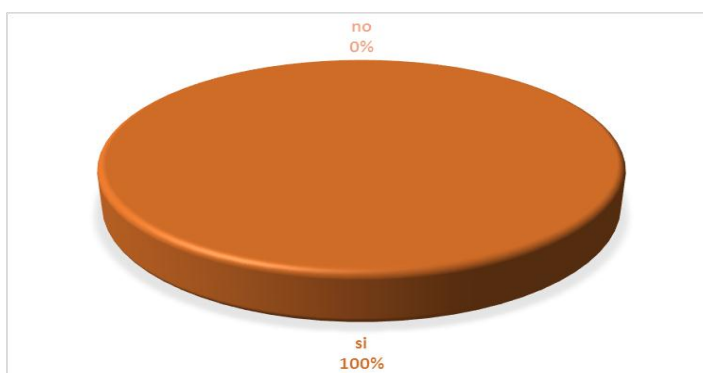
Gráfica 36. ¿Usted opina que la VBU identifica, adopta, aplica y promueve normas de comportamiento ético apropiadas a su propósito y actividades?



Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a docentes de la Universidad del Valle, 2016

De acuerdo al criterio de los docentes consultados, en la gráfica 36 se observa claramente que todos responden que la VBU identifica, adopta, aplica y promueve normas de comportamiento ético apropiadas a su propósito y actividades, es decir, no ponen en duda la labor que se realiza y que direcciona a la institución hacia el cumplimiento de los principios fundamentales guiados por los lineamientos de la Norma ISO 26.000. Estas respuestas generan opuestas y controvertidas opiniones si se compara con el criterio de los estudiantes que en última instancia son los principales afectados y que no pertenecen a la administración o cuerpo docente de la institución y que podrían brindar un criterio imparcial.

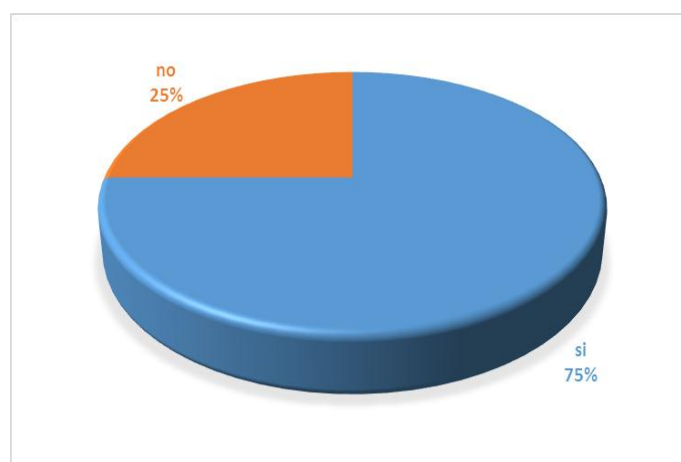
Gráfica 37. ¿Usted considera que la VBU identifica, reconoce y muestra respeto por los intereses de las partes interesadas?



Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a docentes de la Universidad del Valle, 2016

El resultado que se muestra en esta gráfica muestra una clara inclinación de los docentes consultados a mostrar como parte del cuerpo operativo de la institución que apoyan los procesos de la organización, teniendo en cuenta que todos contestan que la VBU identifica, reconoce y muestra respeto por los intereses de las partes interesadas. Con esto se deja claro que los estudiantes y docentes nuevamente tienen posiciones encontradas si revisamos la respuesta de los educandos. En este caso se debe tener en cuenta que las respuestas de los estudiantes a diferencia de los docentes invitan a mejorar las actividades que se brindan encaminadas al cumplimiento de los lineamientos de la RSU y no simplemente orden de mejoramiento de los procesos de la Institución.

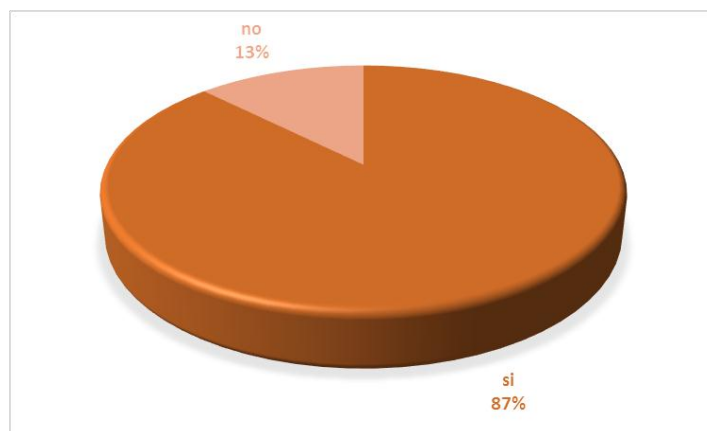
Gráfica 38. ¿Usted cree que la VBU responde a las inquietudes que manifiestan las partes interesadas?



Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a docentes de la Universidad del Valle, 2016

La gráfica 38 muestra que el 75% de los docentes responden que la VBU responde a las inquietudes que manifiestan las partes interesadas, dejando claro que la institución: 1. Debe mejorar su capacidad de respuesta a las inquietudes que se presentan de manera continua, 2. Debe tener en cuenta las opiniones aunque sean en desacuerdo con la directiva siempre y cuando estén encaminadas para el mejoramiento de la universidad y apunten a la satisfacción de las necesidades de la comunidad académica.

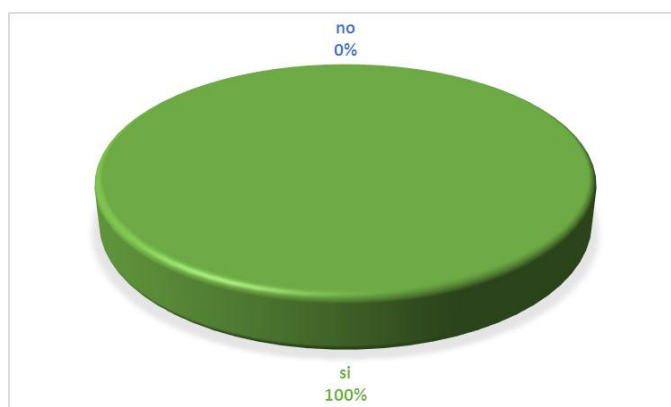
Gráfica 39. ¿En su opinión la VBU cumple con los requisitos legales en todas las jurisdicciones en las que opera?



Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a docentes de la Universidad del Valle, 2016

Según el criterio de la población docente encuestada y que se refleja en la gráfica 39, el 87% responde que la VBU cumple con los requisitos legales en todas las jurisdicciones en las que opera, esta información permite determinar que se mantiene informado al cuerpo docente sobre la situación en que se encuentra la institución y además muestra la aplicación de la rendición de cuentas realizada por la universidad cada año.

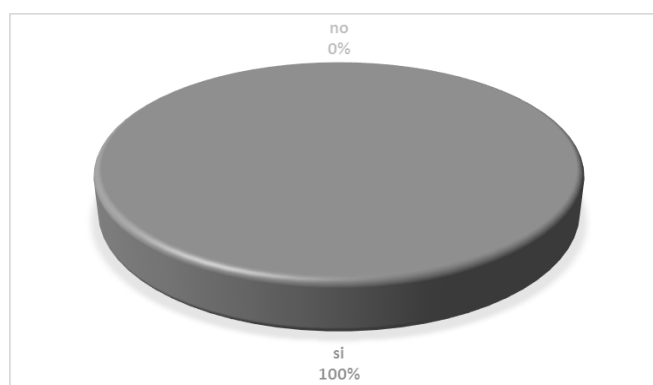
Gráfica 40. ¿Usted considera que la VBU se mantiene informada de todas las obligaciones legales y revisa periódicamente el cumplimiento de las leyes que le aplica?



Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a docentes de la Universidad del Valle, 2016

Teniendo en cuenta que los consultados son docentes, se observa que todos consideran que la VBU se mantiene informada de todas las obligaciones legales y revisa periódicamente el cumplimiento de las leyes que le aplica. En este caso se debe tener en cuenta que las diferencias con las respuestas de los estudiantes se generan debido a que los docentes por hacer parte de la administración de la Universidad se deben mantener informados para convertirse en multiplicadores y ayudar a que se ponga en conocimiento los procesos que se realizan desde la institución.

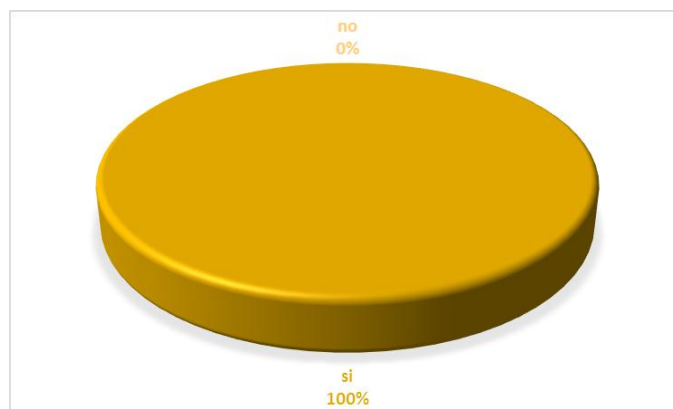
Gráfica 41. ¿Usted cree que la VBU se esfuerza por respetar las normas internacionales de comportamiento?



Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a docentes de la Universidad del Valle, 2016

La totalidad del cuerpo docente, según la gráfica 41, considera que la VBU se esfuerza por respetar las normas internacionales de comportamiento. Estas respuestas muestran que la percepción de los docentes protege de cierta forma su rol de docentes, teniendo en cuenta que cuando se habla de la ejecución de tareas o actividades está inmerso en esta su capacidad de instruir a los estudiantes y aportar información para la generación de actos que conlleven al cumplimiento de los principios de la RSU.

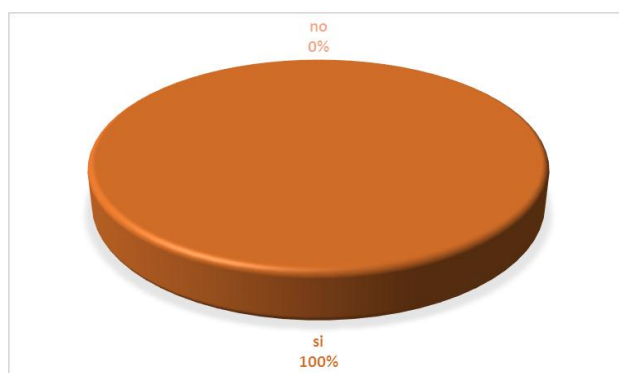
Gráfica 42. ¿En su opinión la VBU evita ser cómplice en las actividades de otra organización que no sean coherentes con la normatividad internacional de comportamientos?



Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a docentes de la Universidad del Valle, 2016

Al igual que en la pregunta anterior, en la gráfica 42 los docentes expresan su punto de vista de manera radical, inclinando todos su consideración de que la VBU evita ser cómplice en las actividades de otra organización que no sean coherentes con la normatividad internacional de comportamiento. Esta respuesta podría carecer en cierta medida de imparcialidad teniendo en cuenta que la pregunta cuestiona además su labor como parte del cuerpo administrativo de la universidad.

Gráfica 43. ¿Considera que la VBU respeta y promueve los DD.HH?

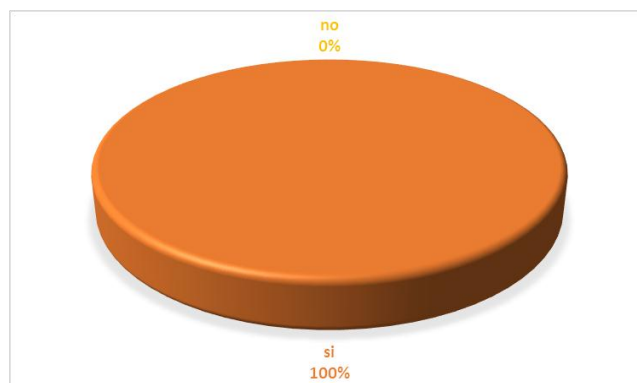


Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a docentes de la Universidad del Valle, 2016

La muestra docente seleccionada para la aplicación de esta encuesta contesta en su totalidad que consideran que la VBU respeta y promueve los DD.HH, información que puede ser

corroborada a través de las actividades que se despliegan desde la institución hacia el exterior, donde se propende por el desarrollo de actividades integrales que ponen al individuo como ser primordial para los procesos.

Gráfica 44. ¿En su opinión la VBU en situaciones donde los DDHH no se protegen, da pasos para respetarlos y evitar beneficiarse de esas situaciones?



Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a docentes de la Universidad del Valle, 2016

Los docentes consultados consideran en su totalidad que la VBU en situaciones donde los DDHH no se protegen, da pasos para respetarlos y evitar beneficiarse de esas situaciones. Esta respuesta es coherente con los fundamentos y principios de RSU interpuestos por la Universidad y que están apoyados en los lineamientos internacionales de la Norma ISO 26.000.

Con la generación de este diagnóstico a través de la encuesta aplicada a los docentes de la Universidad del Valle se obtiene que están de acuerdo en gran medida con lo que se realiza por parte de la directivas de la institución y avalan que se continúen con la ejecución de actividades encaminadas al cumplimiento de los principios que apuntan a la RSU de acuerdo al criterio y concepto que ellos conocen de responsabilidad social.

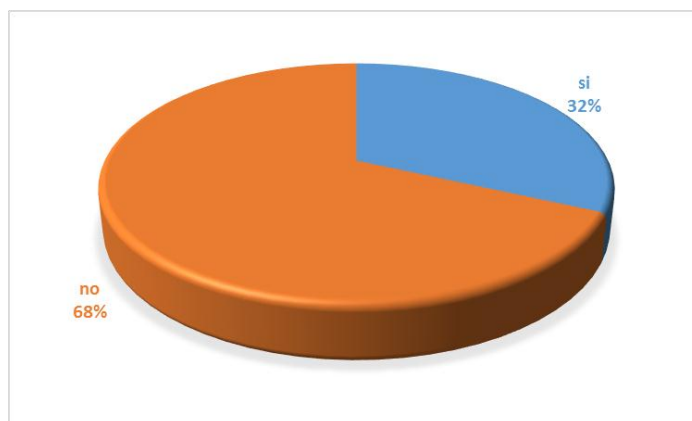
La información o las respuestas aquí consignadas por los docentes entregan cierta imparcialidad y no permiten generar un concepto claramente argumentado para la investigación, teniendo en cuenta que hacen parte de la nómina de la institución y a pesar de que es una información que se maneja de manera confidencial, no genera tranquilidad brindar o generar

respuestas que terminen siendo adversas y que puedan repercutir en cuestionamientos hacia la pedagogía de la labor docente.

Desde el punto de vista de los docentes consultados, la Universidad del Valle cumple con los principios para la RSU y realiza las actividades adecuadas para garantizar la satisfacción de la comunidad estudiantil y académica en general.

Funcionarios Administrativos:

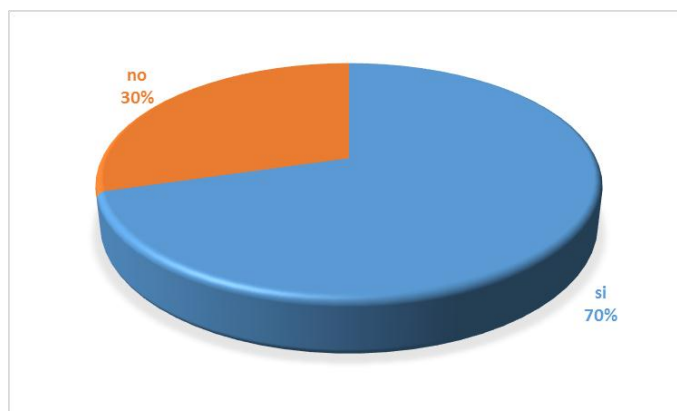
Gráfica 45. ¿Conoce el concepto de responsabilidad social?



Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a funcionarios de la Universidad del Valle, 2016

A pesar de hacer parte de los funcionarios de la VBU de la Universidad del Valle, el 68% contesta que no conoce el concepto de RSU, generando preocupación si se tiene en cuenta que hacen parte del área encargada directamente de encaminar actividades que se enfocan a brindar opciones para que la comunidad estudiantil sienta en la práctica que se está cumpliendo con labores para su beneficio.

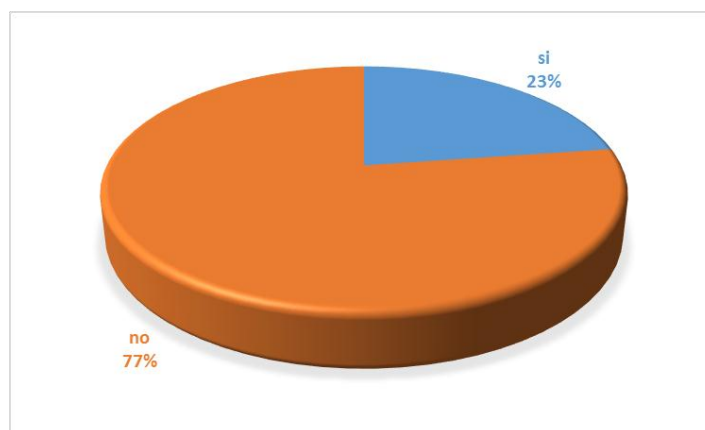
Gráfica 46. ¿Conoce las vertientes de la responsabilidad social?



Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a funcionarios de la Universidad del Valle, 2016

La gráfica 46 muestra que a pesar de que muchos de los consultados desconoce el concepto de responsabilidad social, el 70% conoce sus vertientes, es decir, que consideran que en la práctica realizan las actividades que apuntan hacia el concepto de la RSU y reconocen dentro de sus funciones la posibilidad de aportar actividades que se encuentran adheridas a los lineamientos internacionales de la RSU.

Gráfica 47. ¿Conoce la norma ISO 26.000?

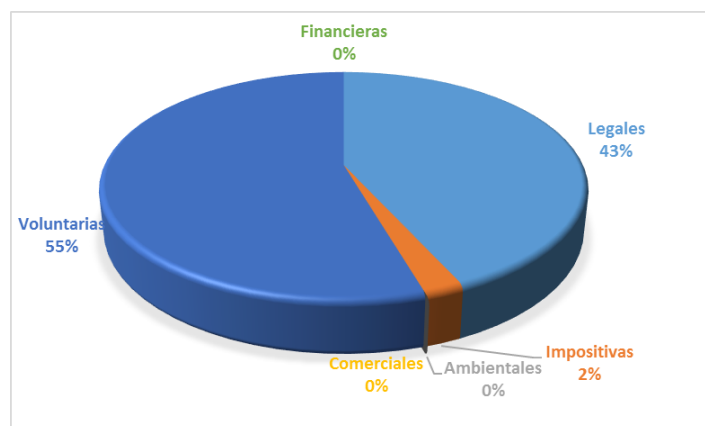


Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a funcionarios de la Universidad del Valle, 2016

A pesar de encontrarse realizando actividades vinculadas a la RSU y estar siguiendo los lineamientos internacionales, el 77% de los funcionarios consultados responde que no conoce la Norma ISO 26.000, es decir, no han tenido la inducción o instrucción adecuada por parte de la

institución, que como primer paso debió poner en conocimiento de su equipo de trabajo adscrito a la VBU sobre los estándares internacionales que sirven de guía para la RSU.

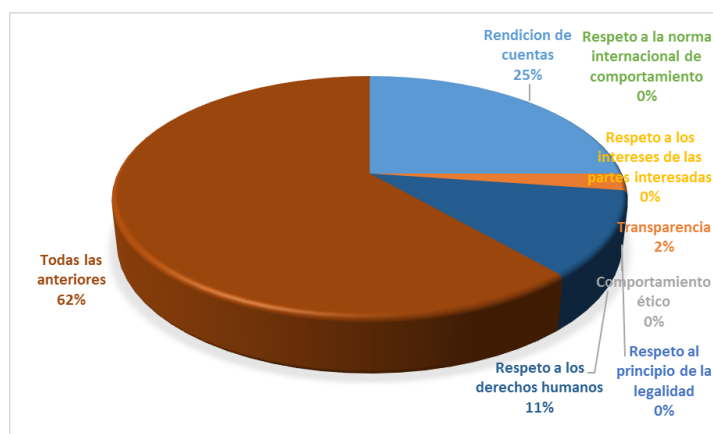
Gráfica 48. ¿Qué obligaciones genera sobre las empresas la norma ISO 26.000?



Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a funcionarios de la Universidad del Valle, 2016

A pesar de desconocer la norma ISO 26.000 el 55% de los funcionarios consultados responde que se generan obligaciones de carácter voluntario, es decir, la universidad no recibirá ningún tipo de sanción por incumplimiento, el 43% cree que si tendrá obligaciones legales, teniendo en cuenta que asumen que los lineamientos están sujetos a la normatividad nacional que obliga al cumplimiento de los estándares mínimos establecidos en materia de RSU.

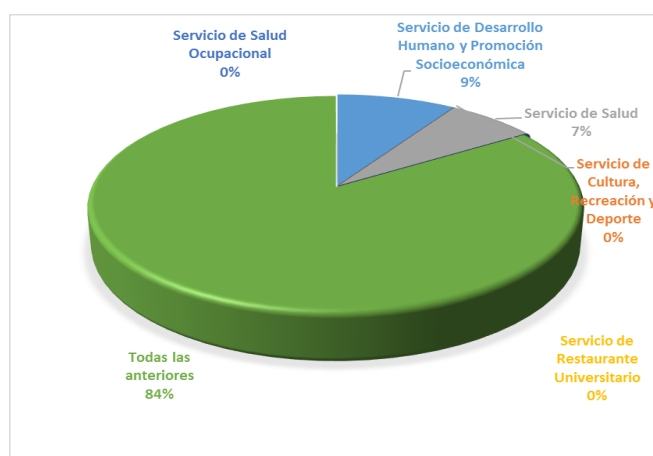
Gráfica 49. ¿Cuáles de los principios son cumplidos por la Universidad del Valle?



Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a funcionarios de la Universidad del Valle, 2016

Según la gráfica 49, el 62% de los funcionarios consultados considera que la universidad del Valle cumple con todos los principios establecidos por la institución para el cumplimiento de los estándares internacionales de RSU desde la VBU, eso lleva a pensar que, 1. Algunos de los funcionarios consultados desconocen los principios y las actividades que están enfocadas al desarrollo de los mismos, 2. No se realizan las actividades adecuadas desde la VBU enfocadas al cumplimiento de los principios de la RSU y eso genera desconocimiento por parte de los funcionarios.

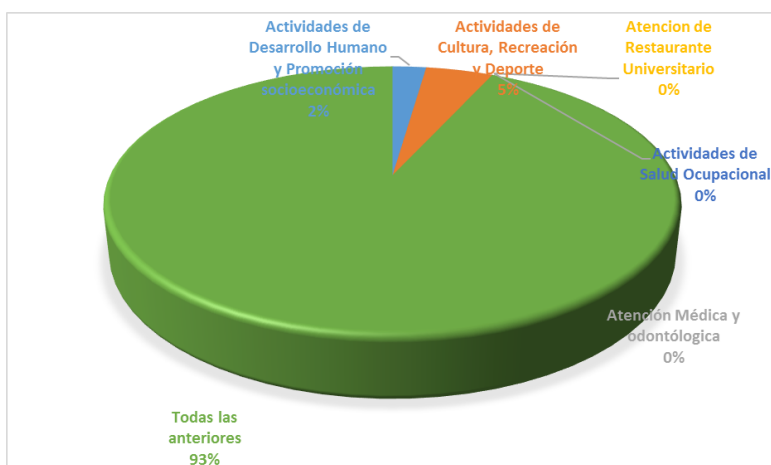
Gráfica 50. ¿Qué beneficios se brindan desde la vicerrectoría de Bienestar Universitario - VBU desde el punto de vista de la Responsabilidad Social Universitaria?



Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a funcionarios de la Universidad del Valle, 2016

A pesar de tener desconocimiento sobre los principios que cumple o debe cumplir la institución, el 84% de los funcionarios consultados considera que la Universidad realiza actividades o brinda beneficios desde la vicerrectoría de Bienestar Universitario - VBU desde el punto de vista de la Responsabilidad Social Universitaria. Los beneficios que se ofrecen se encuentran encaminados a la atención de la comunidad académica y a cumplir con los estándares de RSU establecidos según los lineamientos internacionales.

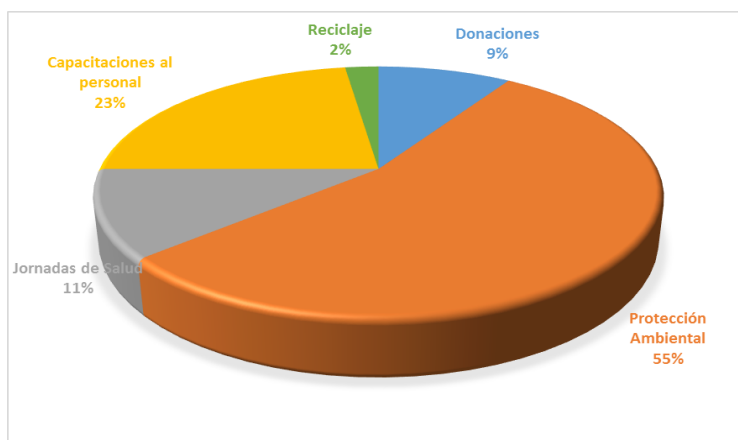
Gráfica 51. ¿Qué actividades se desarrollaron desde la VBU en el 2015 encaminadas al cumplimiento de la responsabilidad social universitaria?



Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a funcionarios de la Universidad del Valle, 2016

La gráfica 51 muestra que el 93% de los funcionarios consultados consideran que desde la VBU en el 2015 se realizaron todas las actividades encaminadas al cumplimiento de la responsabilidad social universitaria. De acuerdo a esto, la universidad ha seguido una línea de cumplimiento y mejoramiento continuo de sus procesos para brindar beneficios a través de las actividades planteadas por la VBU.

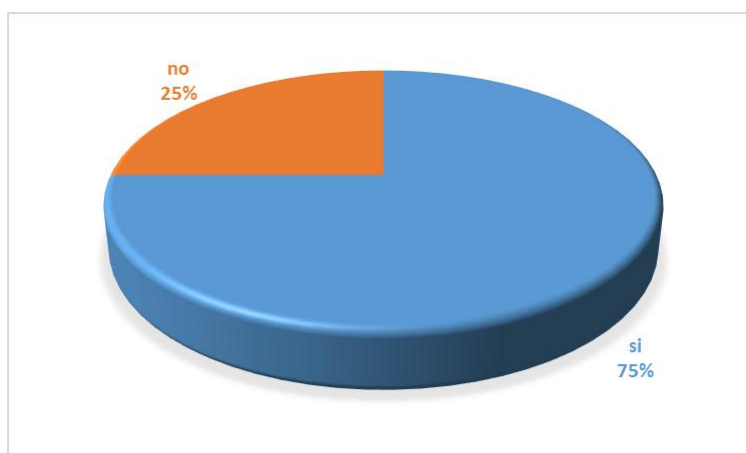
Gráfica 52. ¿Qué expectativas tiene con respecto a la VBU en cuanto al cumplimiento de la RSU para el año 2016?



Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a funcionarios de la Universidad del Valle, 2016

Consecuentemente con las expectativas de los estudiantes y los docentes, los funcionarios de la institución también tienen la expectativa de que la VBU como principio fundamental de la RSU mejore en su protección al ambiente, a pesar de ser la percepción solo del 55% de los consultados, igualmente el 23% cree que se debe mejorar la capacitación al personal, el 11% considera que se deben hacer jornadas de salud y el 9% cree que deben hacerse donaciones. Con esto no significa que estas actividades no se realicen, es una solicitud de mejoría o aumento de las mismas. Estas respuestas dejan sensación de inconformidad sobre los mismos funcionarios del área de VBU, teniendo en cuenta que es el área encargada de establecer actividades y dando claridad sobre que las decisiones no son tomadas en consenso, se dan a intereses particulares de algunos de los integrantes del grupo directivo.

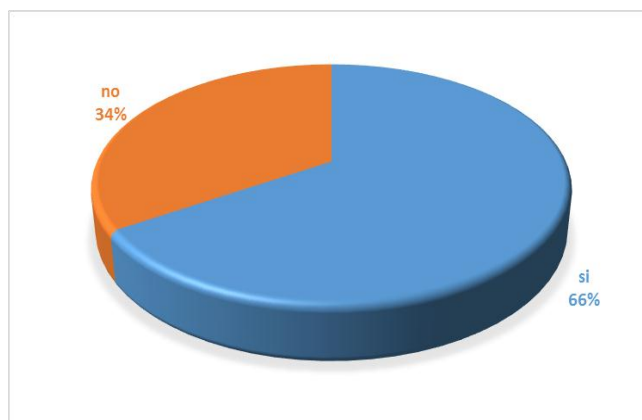
Gráfica 53. ¿En su opinión la VBU responde por los impactos de sus decisiones y actividades?



Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a funcionarios de la Universidad del Valle, 2016

De acuerdo con la apreciación del 75% de los funcionarios consultados, la VBU responde por los impactos de sus decisiones y actividades, es decir, realiza actividades de seguimiento constante y se preocupa por los resultados que generan en beneficio o perjuicio de la comunidad académica, permitiendo de esta manera que se generen planes de contingencia que busquen alternativas de solución de inconvenientes de manera inmediata.

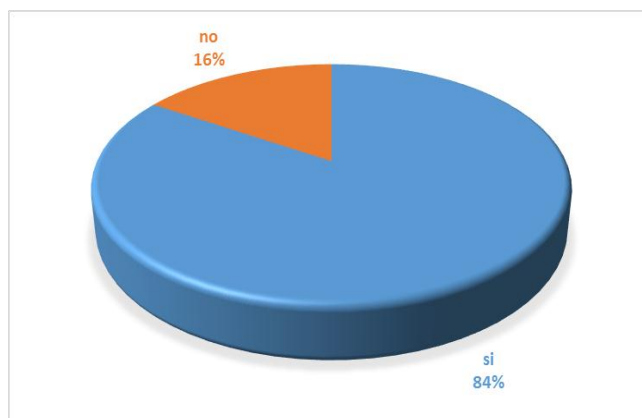
Gráfica 54. ¿En su opinión la VBU previene la repetición de impactos negativos, involuntarios o imprevistos?



Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a funcionarios de la Universidad del Valle, 2016.

Los resultados obtenidos en la consulta realizada a los funcionarios, muestran en la gráfica 54 que el 66% considera que la VBU previene la repetición de impactos negativos, involuntarios o imprevistos, es decir, comentan desde su perspectiva que busca la forma de corregir actividades inadecuadas que puedan generar impacto negativo ante la comunidad, situación que no es bien vista por el 34% de los funcionarios restantes y además por gran parte de los estudiantes que consideran que se toman decisiones que los afectan y no se previenen los impactos negativos.

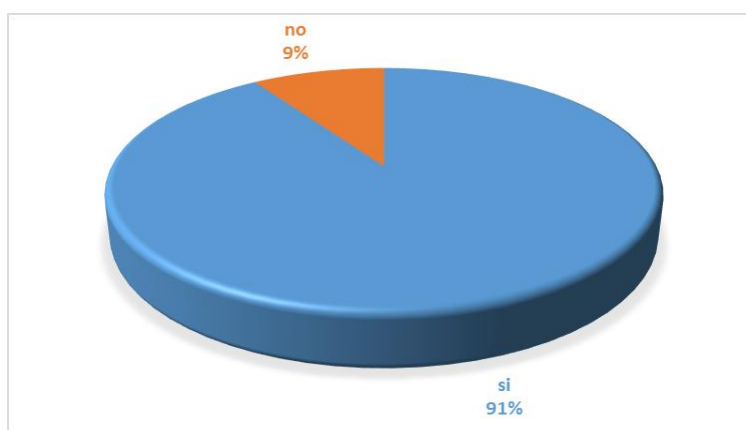
Gráfica 55. ¿Usted considera que la VBU es transparente en la manera en que se toman e implementan sus decisiones y en la definición de sus intereses?



Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a funcionarios de la Universidad del Valle, 2016

Como era de esperarse por su vínculo laboral y su condición de funcionarios, el 84% de los consultados responde que considera que la VBU es transparente en la manera en que se toman e implementan sus decisiones y en la definición de sus intereses, es decir, se sienten satisfechos y conformes con la forma en que se desarrollan las actividades. Diferente del 16% que cree que existe algún tipo de amañíos o muestra de intereses particulares a la hora de tomar decisiones, dejando claro que a pesar de hacer parte de los funcionarios del área VBU no están de acuerdo con algunas decisiones y su forma de tomarlas.

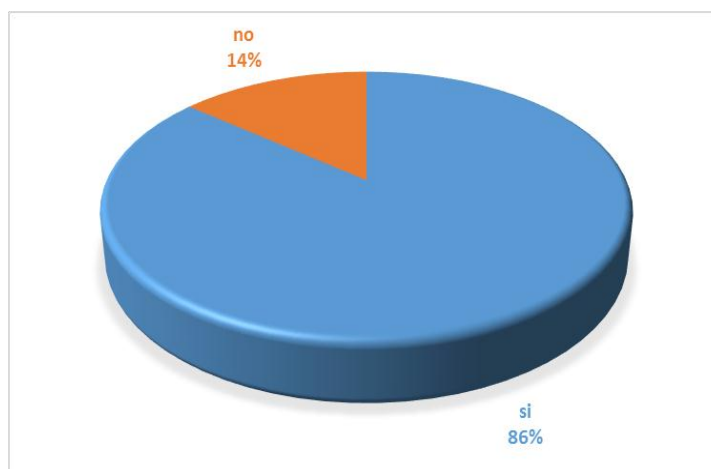
Gráfica 56. ¿En su opinión la VBU es transparente en la forma de rendir cuentas y en los criterios para evaluar su desempeño?



Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a funcionarios de la Universidad del Valle, 2016

Con total extrañeza aunque no es un alto porcentaje se observa que el 9% de los consultados consideran que la VBU no es transparente en la forma de rendir cuentas y en los criterios para evaluar su desempeño, lo que muestra la inconformidad presentada desde la propia área de trabajo encargada de planear y ejecutar las actividades. Por otro lado, se debe tener en cuenta que el 91% considera que si es transparente el proceso de rendición de cuentas y sus criterios para evaluar desempeño.

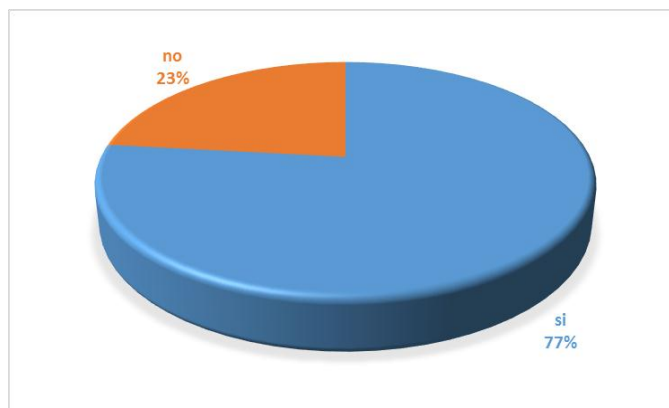
Gráfica 57. ¿Usted cree que la VBU identifica y declara sus valores y principios fundamentalmente?



Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a funcionarios de la Universidad del Valle, 2016

Con una tendenciosa inclinación favorable, el 86% de los consultados cree que la VBU identifica y declara sus valores y principios fundamentalmente, tal y como se puede apreciar en la gráfica 57, el 14% responde que no. El alto porcentaje de respuesta positiva por parte de los funcionarios les da la posibilidad de alinear sus actividades hacia el cumplimiento de los lineamientos internacionales para la RSU, a la cual apunta la universidad desde su VBU.

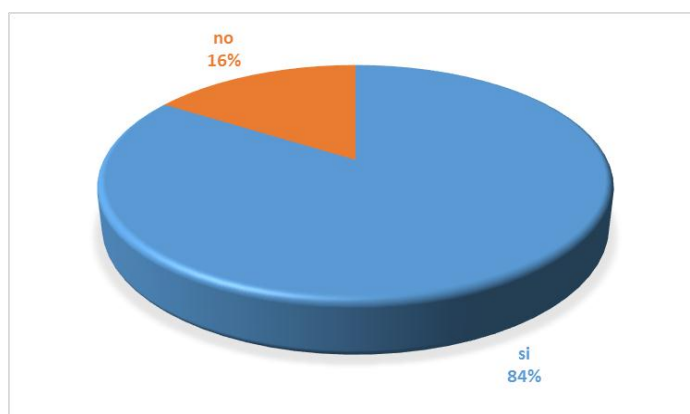
Gráfica 58. ¿Usted opina que la VBU identifica, adopta, aplica y promueve normas de comportamiento ético apropiadas a su propósito y actividades?



Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a funcionarios de la Universidad del Valle, 2016

La gráfica 58 muestra que el 77% de los funcionarios de la Universidad del Valle consultados contesta que la VBU identifica, adopta, aplica y promueve normas de comportamiento ético apropiadas a su propósito y actividades, mostrando que en su concepto la universidad evita realizar cualquier tipo de actividad inadecuada y se encarga de proteger su institucionalidad y cumplir con los lineamientos establecidos en la Norma internacional ISO 26.000.

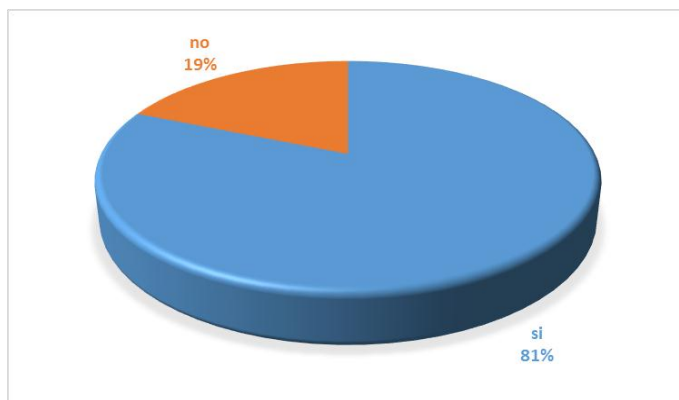
Gráfica 59. ¿Usted considera que la VBU identifica, reconoce y muestra respeto por los intereses de las partes interesadas?



Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a funcionarios de la Universidad del Valle, 2016

De acuerdo a los resultados reflejados en la gráfica 59, se observa que el 84% de los funcionarios consultados responde que considera que la VBU identifica, reconoce y muestra respeto por los intereses de las partes interesadas, es decir, se tienen en cuenta las opiniones de otras personas para la generación de actividades y propende por la generación de beneficios comunes para los estudiantes, docentes y funcionarios sin mostrar ningún tipo de inclinación en particular.

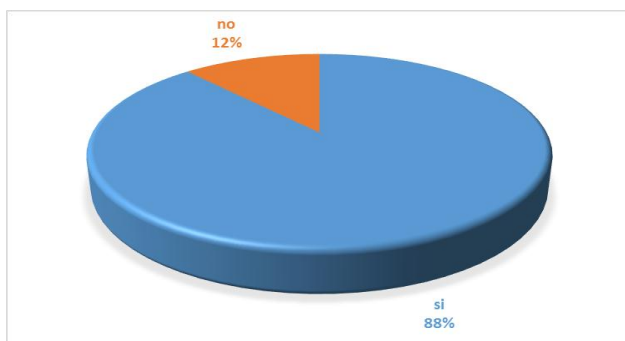
Gráfica 60. ¿Usted cree que la VBU responde a las inquietudes que manifiestan las partes interesadas?



Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a funcionarios de la Universidad del Valle, 2016.

La gráfica 60 muestra que el 81% de la población consultada, funcionarios de la Universidad del Valle, responde que cree que la VBU responde a las inquietudes que manifiestan las partes interesadas, mostrando de esta manera una gran inclinación de la institución por cumplir con los principios de RSU apuntando a cumplir con los lineamientos internacionales consignados en la Norma ISO 26.000.

Gráfica 61. ¿En su opinión la VBU cumple con los requisitos legales en todas las jurisdicciones en las que opera?

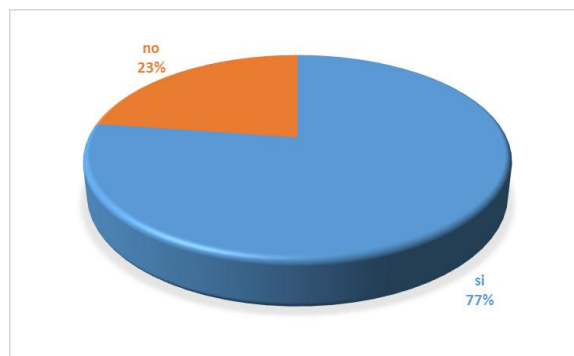


Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a funcionarios de la Universidad del Valle, 2016

Según el 88% de los funcionarios consultados para este diagnóstico, la VBU cumple con los requisitos legales en todas las jurisdicciones en las que opera, respuestas expresadas desde los principios de transparencia que les brindan sus conocimientos si se tiene en cuenta que son los

encargados del área de VBU y propenden por el cumplimiento de los lineamientos internacionales que apuntan a la RSU.

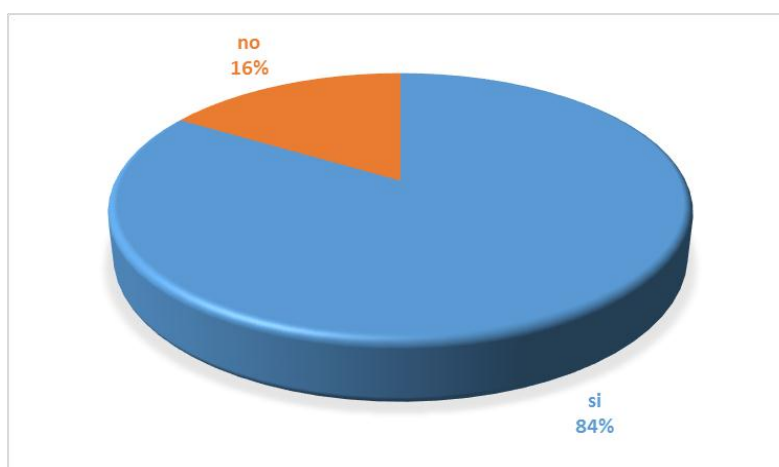
Gráfica 62. ¿Usted considera que la VBU se mantiene informada de todas las obligaciones legales y revisa periódicamente el cumplimiento de las leyes que le aplica?



Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a funcionarios de la Universidad del Valle, 2016

Los resultados expresados en la gráfica 62 muestran que el 77% de los consultados considera que la VBU se mantiene informada de todas las obligaciones legales y revisa periódicamente el cumplimiento de las leyes que le aplica, mostrando sorpresivamente que un grupo de funcionarios que propenden por cumplir con los lineamientos de RSU evidencia que la universidad no mantiene informada o revisa periódicamente el cumplimiento de las leyes, es decir, observan cierto descuido por parte de la institución que los podría llevar a infracciones.

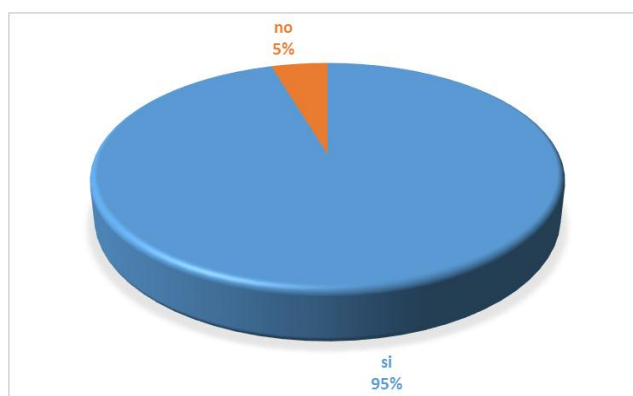
Gráfica 63. ¿Usted cree que la VBU se esfuerza por respetar las normas internacionales de comportamiento?



Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a funcionarios de la Universidad del Valle, 2016

De acuerdo con los resultados expresados en la gráfica 63 se puede diferir que el 84% de los funcionarios consultados cree que la VBU se esfuerza por respetar las normas internacionales de comportamiento, es decir, se preocupa por mantener sus actividades dentro de los lineamientos establecidos por la Norma ISO 26.000. El 16% de los funcionarios consultados contesta que no realiza ningún esfuerzo o que podría ser mejor, dejando en duda la transparencia en la actuación de la universidad si se tiene en cuenta que se han cuestionado a lo largo de este diagnóstico factores como la rendición de cuentas, la transparencia, la toma de decisiones y los intereses particulares de algunos.

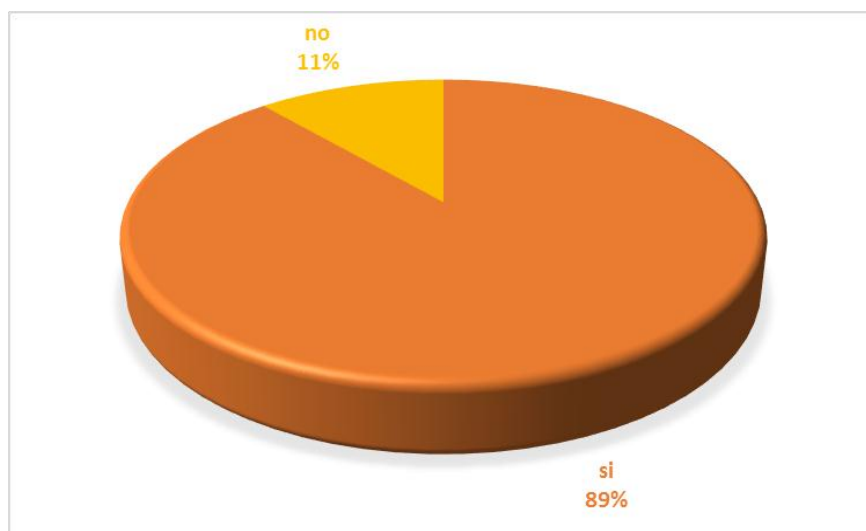
Gráfica 64. ¿En su opinión la VBU evita ser cómplice en las actividades de otra organización que no sean coherentes con la normatividad internacional de comportamiento?



Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a funcionarios de la Universidad del Valle, 2016

La gráfica 64 muestra que el 95% de los funcionarios consultados opina que la VBU evita ser cómplice en las actividades de otra organización que no sean coherentes con la normatividad internacional de comportamiento, mientras que un 5%, opina que no lo evita, dejando al igual que en cuestionamientos anteriores una duda sobre las decisiones y la forma en que se establecen algunas actividades de la institución desde la VBU, dando a entender que se realizan actividades que en determinado momento puedan afectar legalmente a la institución.

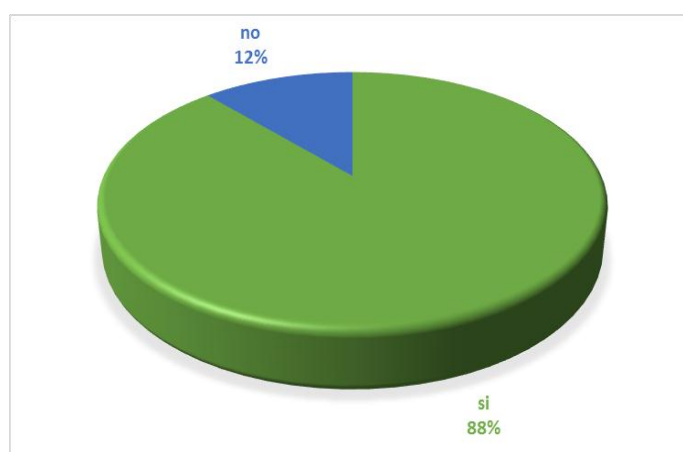
Gráfica 65. ¿Considera que la VBU respeta y promueve los DD.HH?



Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a funcionarios de la Universidad del Valle, 2016

Según los resultados observados en la gráfica 65, el 89% de los funcionarios consultados considera que la VBU respeta y promueve los DD.HH, a pesar de que el 11% considera que no, apoyados por su creencia de que la institución tiene falencias en el cumplimiento de algunos principios que apuntan a la RSU desde la VBU.

Gráfica 66. ¿En su opinión la VBU en situaciones donde los DDHH no se protegen, da pasos para respetarlos y evitar beneficiarse de esas situaciones?



Fuente: Encuesta diagnóstico aplicada a funcionarios de la Universidad del Valle, 2016

Según el 88% de los funcionarios consultados, la VBU en situaciones donde los DDHH no se protegen, da pasos para respetarlos y evitar beneficiarse de esas situaciones, aunque el 12% considera que no, es decir, que la institución se beneficia de situaciones donde se violentan los derechos humanos, continuando la crítica hacia la búsqueda de intereses particulares y la inadecuada toma de decisiones.

La Norma ISO 26.000 establece unos principios que permiten a las organizaciones del orden Nacional seguir unos lineamientos para fundamentar sus actividades en el cumplimiento de los estándares de responsabilidad social. La Universidad del Valle como institución de educación superior busca desde su área de Vicerrectoría de Bienestar Universitario cumplir con los lineamientos internacionales a través de la proclamación de sus principios y la generación de actividades que conlleven al cumplimiento de los mismos.

De esta manera se diseñó una encuesta diagnóstico que generó información de primera mano que apunta a medir el grado de cumplimiento de los principios de responsabilidad social universitaria por parte de la Universidad del Valle.

Desde el punto de vista de los estudiantes, quienes fueron consultados acerca del cumplimiento de los principios de Responsabilidad Social Universitaria por parte de la Universidad del Valle, la institución no cumple en su totalidad, debido que encuentran una serie de factores que dejan entrever que no se les tiene en cuenta a la hora de generar o proponer actividades y que se debe mejorar en muchísimos aspectos, es decir, de los tres tipos de población a la cual se le hizo la consulta, estos son los que consideran que existe mayor distancia entre los que establece la Norma ISO 26.000 y lo que realmente se realiza desde la institución.

Ahora bien, las respuestas entregadas por el cuerpo docente y funcionarios, como era de esperarse promedian una inclinación positiva hacia lo que realiza la institución, a pesar de que algunos no están de acuerdo con algunas cuestiones de consulta. Debe destacarse que algunos funcionarios pertenecientes al área de Vicerrectoría de Bienestar Universitario no estén de acuerdo con lo que se realiza en su propia área, mostrando que como todo proceso debatido siempre van a existir detractores que tengan puntos dispares. Lo que genera mayores dudas en

este caso es que son puntos de vital importancia para el cumplimiento de los principios de Responsabilidad Social Universitaria.

7.4. Propuesta de Modelo de Comunicación

Dentro de una empresa es indispensable que la comunicación fluya en distintas vías, desde un nivel jerárquico menor a uno más alto, así como hacia los niveles jerárquicos de los lados. Normalmente se había contemplado con mayor fuerza a la comunicación de forma descendente, pero en la actualidad se conoce ampliamente que, en caso de que en la organización solamente fluya la información del nivel jerárquico superior a uno inferior, existirán problemas de comunicación de gran impacto en la organización. En términos generales para que la comunicación sea eficaz en la empresa, es importante que surja del empleado, es decir, comunicación de forma ascendente. No hay que olvidar la importancia del flujo horizontal en la comunicación, esto sucede cuando los involucrados pertenecen a un mismo nivel de jerarquía o similar; así como también existe la comunicación diagonal (se presenta entre los trabajadores de distintos niveles jerárquicos, aún sin que haya una dependencia entre departamentos o niveles).

Los modelos de comunicación para las organizaciones se han convertido en un factor fundamental para un adecuado funcionamiento y eficiencia de las mismas, teniendo en cuenta que permite generar información clara, transparente, precisa, correcta y completa. Algunos de los modelos de comunicación que permiten un adecuado funcionamiento de la estructura organizacional de las empresas los cuales se pueden tomar como punto de línea base en las organizaciones se enuncian a continuación:

7.4.1. Comunicación descendente

Este tipo de comunicación se presenta en los niveles jerárquicos altos y con dirección específica hacia los niveles de jerarquía inferior, generalmente esta comunicación se presenta en las organizaciones cuya autoridad es centralizada y sumamente autoritaria. Dentro de la comunicación descendente los principales medios utilizados para el proceso de comunicación

están vía mando (instrucciones de forma oral al personal) se presenta: a través de los discursos, reunión con el personal, vía telefónica. En cuanto a la comunicación vía escrita los medios más utilizados son:

- Memorándum
- Cartas
- Informes
- Manual de operaciones
- Folletos
- Reportes, entre muchas más.

Una de las características principales de este tipo de información es el hecho de que la información se vuelve difusa y dispersa conforme va descendiendo en la línea de mando y de los niveles jerárquicos. A demás el hecho de que una administración de a conocer y solicite el cumplimiento de políticas de trabajo o procedimientos, no existe una garantía para el cumplimiento y logro de los mismos; ya sea por fallas en la comunicación, situaciones imprevistas que alteren los procesos, o simplemente por falta de disciplina de los empleados involucrados. Ante estas circunstancias es indispensable la existencia de un sistema que permita retroalimentar la información recibida.

Por último es importante señalar, que la información que se dirige de forma descendente en una organización suele avanzar lentamente, trayendo como consecuencias tardanza en la llegada de la información a su destino, creando situaciones de frustración a la administración de la empresa (Alonso Munguía, E. G. 2006).

7.4.2. Comunicación ascendente

A diferencia de la comunicación descendente, este tipo de comunicación organizacional se presenta cuando los trabajadores (subordinados) transmiten información a sus jefes. Es decir, esta información fluye de niveles inferiores a niveles de jerarquía superior. Desgraciadamente el flujo de la información en esta vía de transmisión no siempre llega a los niveles más altos de

forma completa y objetiva, ya que conforme va ascendiendo la información los receptores van mediando el impacto del contenido, sobre todo si se trata de informes o noticias negativas o no esperadas por la gerencia o la administración. Esto se presenta comúnmente en las organizaciones, cuando un operador no alcanza a cumplir las metas, o existen problemas que afectan directamente la productividad, o generan conflictos en la empresa; es en estas situaciones que los encargados de estas áreas de trabajo por temor, conveniencia, o respeto a los niveles superiores de mando, no dan a conocer muchas veces datos reales de producción, financieros, o de desempeño.

La comunicación ascendente es contraria a la descendente en el hecho de que mientras la segunda es autoritaria, la primera (ascendente) se presenta en empresas cuyo ambiente y proceso de comunicación permite la participación de los empleados y mantiene políticas democráticas para la intervención de los mismos. Los medios más utilizados para la transmisión de la información de forma ascendente son (Andrade, H. (2005):

- Reunión periódica
- Entrevista personalizada
- Círculo de Calidad
- Vía telefónica
- A través de encuestas
- Sistema de quejas y sugerencias (Buzones, cartas y mensajes a la administración).

7.4.3. Comunicación cruzada

Dentro de este tipo de flujo de comunicación se considera a la información de dirección horizontal (aquella que se presenta entre niveles similares de jerarquía dentro de la organización) y el conocido “flujo diagonal” (el flujo diagonal se presenta cuando las partes que intervienen en el proceso de comunicación forman parte de niveles jerárquicos diferentes y no establecen una relación de dependencia entre ellas).

La finalidad principal de la comunicación cruzada es incrementar la velocidad en la transmisión de la información, mejorar la comprensión de la información que se transmite y la coordinación de los esfuerzos para lograr cumplir con los objetivos de la empresa. La comunicación cruzada es muy común dentro de las organizaciones, ya que no siempre el flujo de la información se dirige por las rutas normalmente establecidas en los organigramas. En la actualidad las organizaciones hacen gran uso de la comunicación cruzada tanto oral como escrita, con la principal finalidad de perfeccionar el flujo en dirección vertical de la información dentro de las empresas.

También es importante recalcar que, debido a que la información en la empresa no siempre sigue los flujos establecidos (en cuanto a niveles jerárquicos se refiere), es necesario proteger dicha información ante los problemas u obstáculos de la información bajo las siguientes premisas:

El empleo de la comunicación debe presentarse cuando las necesidades de la empresa así lo requieran. Es indispensable que los empleados se abstengan de exceder los límites de autoridad permitidos. Los empleados deben mantener al tanto, en cuanto a información se refiere, a sus jefes o mando superior de las tareas cruzadas de alta importancia. Lo anterior permite dejar en claro que un flujo de comunicación cruzada algunas ocasiones puede desencadenar inconvenientes en la organización, por lo cual es importante cuidar este tipo de flujo de información, que es indispensable dentro de las organizaciones por el ambiente interno y externo complejo y con dinamismo en el mercado empresarial (Pérez, L., & Candale, Z. 15 de 06 de 2010).

7.4.4. Comunicación escrita

La comunicación escrita se caracteriza por contar con mensajes claros, precisos, concretos y correctos, y podemos estar seguros que el mensaje que estamos transmitiendo como emisores, el receptor lo va a entender, tal cual. Algunos ejemplos de comunicación escrita son (Pérez & Candale, 2010): Boletín interno. Maneja información especializada, para el interior y exterior de la organización. Memorándum. Es el medio más usado, y ayuda al receptor (empleado) a

recordar instrucciones internas acerca de lo que debe realizar en la organización. Circular. Es un medio de comunicación interno, un escrito en que la Gerencia General o Departamental comunica a todo el personal o una parte de la organización.

Convocatorias. Es un medio mediante el cual, la organización informa a sus empleados, o a la comunidad, que existen vacantes para algún puesto laboral, o bien se abre algún concurso de proyecto. Encuesta a los empleados. Este medio de comunicación tiene como propósito conocer las opiniones de los empleados, sobre algún aspecto en cuestión. La principal ventaja de la comunicación escrita es el hecho de que proporciona un registro, referencia y protección legal de lo que se comunica, además de promover la aplicación uniforme de procedimientos y normas que colaboran en la disminución de los costos de comunicación, y además se puede cuidar con anticipación el contenido y contexto de la información a transmitir.

En cuanto a desventajas se refiere se puede considerar, el alto gasto en cantidad de papeles para la realización oficial de un mensaje escrito, no generar una retroalimentación de inmediato y en muchas ocasiones suele manejarse mucho tiempo para la notificación de la recepción y comprensión de la comunicación escrita.

7.4.5. Comunicación oral

La comunicación oral se presenta cuando se lleva a cabo una reunión de frente entre dos o más personas, este es el caso de la plática de un administrador a su personal y se puede presentar de manera formal o informal, así como puede estar sujeta a planeación o de forma espontánea. La comunicación oral aunque es altamente utilizada dentro de una organización, la comprensión de la información transmitida no siempre es la deseada y/o esperada, debido a que influye de gran manera en la interpretación que cada receptor le dé a la misma y del ambiente bajo el cual se esté efectuando la comunicación, estos son muy comunes en la comunicación informal, sales de tu departamento para dirigirte a otra oficina, y saludas a alguien o le das una indicación, este es un vivo ejemplo de comunicación oral. Formas comunicación oral son:

- Conferencias. Se expone algún tema en particular.

- Juntas y Asambleas. Se discute sobre algún tema en particular.
- Videoconferencias. Nos comunicamos de un departamento a otro, que quizá se encuentra en otra ciudad, con el fin de exponer la situación de nuestra área.
- Servicio telefónico. Se comunica de un área a otra por medio de llamadas, y regularmente es para solicitar alguna información que se necesita para solucionar un problema, o bien, complementar algún trabajo (Rebeil, C. M. 1998).

7.4.6. Comunicación de forma impersonal

El uso de medios de comunicación en la empresa puede obstaculizar la transmisión de la información con los colaboradores, la comunicación es mayormente eficiente cuando hay contacto personal (frente a frente) con los receptores del mensaje en la organización, ya que de esta forma habrá mayor nivel de confianza y comprensión, así como se presenta mayor facilidad en la retroalimentación de la información. (Robbins, S. P. 2005).

De acuerdo a las definiciones y modelos de comunicación establecidos anteriormente, se considera necesario que para el área de Vicerrectoría de Bienestar Universitario de la Universidad del Valle se implemente un sistema de comunicación combinado, generando una mezcla entre Comunicación Cruzada y Comunicación escrita.

La razón por la que se considera esta como la mejor opción es que esta área debe manejar un flujo de información constante que debe llegar a todos los niveles de la mejor forma posible, es decir, evitar las barreras que se presentan en la comunicación o la pérdida de información de la misma, siendo esta una condición importante para que se implemente; además la comunicación escrita, teniendo en cuenta que en ella se deja evidencia de todo lo que se requiere, diga, comente o solicite en determinado momento, bien sea a través de correos, cartas, memorándum, notas, etc.

Con este modelo se pretende mejorar la eficiencia en los procesos de la institución de acuerdo a los requerimientos establecidos en los siete (7) principios de Responsabilidad Social de la Norma ISO 26000.

Conclusiones

- Los principios de Responsabilidad Social Universitaria, planteados a través de la Vicerrectoría de Bienestar Universitario de la Universidad del Valle, contemplan el cumplimiento de lineamientos que en teoría generan el desarrollo de actividades encaminadas con base a los estándares internacionales de la Norma ISO 26.000, es decir, se establecieron procesos y procedimientos que apuntan a satisfacer las necesidades de la comunidad universitaria desde la Vicerrectoría de Bienestar Universitario.
- Desde el punto de vista de las directivas de la Universidad del Valle, las actividades establecidas por la Vicerrectoría de Bienestar Universitario de la institución son las adecuadas para cumplir con los estándares internacionales y llevan a cumplir con los principios de Responsabilidad Social Universitaria. Esto determina que consideran que no se debe modificar lo planteado, de hecho, buscan reafirmar lo que se ha logrado y potenciar con procesos de mejoramiento establecidos de acuerdo a apreciaciones particulares de aquellos que no necesariamente son los beneficiarios directos de las actividades de esta área.

Respecto a los beneficios que ofrece la Vicerrectoría de Bienestar Universitario de la Universidad del Valle a la comunidad universitaria, a través de las prácticas de Responsabilidad Social se plantea desde tres puntos de vista:

- Los estudiantes; manifiestan que las actividades que se realizan desde esta área no son adecuadas y se realizan por intereses particulares, demostrando que no se encuentran conformes y que sus opiniones no son escuchadas a la hora de generar estrategias y actividades encaminadas al cumplimiento de los estándares internacionales de Responsabilidad Social Universitaria en la Institución de Educación Superior.

- Los docentes: expresan inconformidad por la forma en que se deciden las actividades que se realizan desde esta área, a pesar de que su queja es menos fuerte que la presentada por los estudiantes, esto, debido a que son funcionarios parte del cuerpo administrativo de la institución y su cualificación implica cierta responsabilidad en lo que se propone y ejecuta. En cierta medida muestran su consideración hacia una mejoría en lo que se ofrece desde esta área aunque presentan resistencia a dejar ver una posición determinante, es decir, tratan de hacer una crítica que no los comprometa en su desarrollo laboral.

- Funcionarios: Su criterio se encuentra un poco más inclinada a favor de las actividades de la Universidad, aunque existe un claro factor condicionante, que, en cierta medida descontextualiza sus opiniones y genera una clara duda sobre sus conocimientos, debido a que muchos de ellos, siendo funcionarios del área de Vicerrectoría de Bienestar Universitario no conocen los principios establecidos y los conceptos que establece la Norma ISO 26.000 como documento guía para el cumplimiento de la Responsabilidad Social Universitaria.

- En teoría la Universidad del Valle cumple con los principios de Responsabilidad Social Universitaria establecidos en la Norma ISO 26.000, teniendo en cuenta que las actividades y procedimientos ejecutados tienen los componentes necesarios y están teóricamente enfocados en el cumplimiento de las necesidades de la comunidad universitaria, pero en la práctica se recibe una información distinta. Según los resultados y versiones obtenidas con el trabajo de campo, la institución universitaria no cumple con los estándares internacionales, teniendo en cuenta que las actividades no cumplen con lo esperado por la comunidad educativa y la Vicerrectoría de Bienestar Universitario no tiene en cuenta la opinión de quienes son los beneficiarios directos.

- Establecer un modelo de comunicación para el área de Vicerrectoría de Bienestar Universitario de la Universidad del Valle aumentará la eficiencia de la organización y permitirá que todos los niveles manejen la misma información en tiempo real; evitando la distorsión de la misma y la apreciación de algunos que manifiestan parcialización o falta de transparencia en los procesos.

Recomendaciones

- Se recomienda a la Universidad del Valle realizar mesas de trabajo que permitan obtener información de todas las partes a la hora de tomar decisiones, donde se establecen las actividades que se realizarán desde la Vicerrectoría de Bienestar Universitario y que apuntan al cumplimiento de los lineamientos internacionales de la Norma ISO 26.000 enfocadas en la Responsabilidad Social Universitaria.
- Incluir a los estudiantes, docentes y empleados en jornadas de trabajo para el establecimiento de actividades y proyectos que se realizarán desde el área de Vicerrectoría de Bienestar Universitario de la Universidad del Valle en beneficio de toda la comunidad universitaria.
- Socializar a toda la comunidad universitaria llámense docentes, funcionarios y estudiantes, sobre todas las actividades desarrolladas a través de la Vicerrectoría de Bienestar Universitario y de cómo estas actividades dan cuenta del cumplimiento de los Estándares Internacionales de Responsabilidad Social Universitaria contenidos en la norma ISO 26.000, que si bien es una norma de carácter voluntario, su aplicación dentro de la institución ya la categorizan al nivel de la instituciones de educación superior internacional.
- Se hace la propuesta de incluir dentro de algún tipo de cátedra, la temática relacionada con la Norma ISO 26.000, como documento guía para el cumplimiento de los principios de Responsabilidad Social Universitaria, pues aunque en la teoría la Universidad del Valle cumple con estos principios teniendo en cuenta que a través de sus procesos y actividades ejecutadas se tienen los componentes necesarios para satisfacer las necesidades de la comunidad universitaria; en la práctica se recibe una información distinta, quizá por el mismo desconocimiento de la norma por parte de algunos beneficiarios de los servicios prestados por la Vicerrectoría de Bienestar Universitario.

- Es importante que se establezca un sistema de comunicación cruzado y escrito que permita dejar evidencia de la información que se transmite y además permita que todos los niveles jerárquicos estén enterados de lo que se emite o sucede desde la Vicerrectoría de Bienestar Universitario de la Universidad del Valle, a toda la comunidad universitaria.
- Finalmente, se propone que los principios de Responsabilidad Social de la Norma ISO 26000 se conviertan en un mecanismo de medición de la función social de la Universidad del Valle; de manera que sus estándares sean incorporados en los procesos de gestión y por lo tanto, que pase a formar parte integral de su estrategia misional y de su sistema de planeación interna.

Bibliografía

- ALDEANUEVA FERNÁNDEZ, Ignacio. (2011). Responsabilidad Social en la Universidad: Estudio de casos y propuesta de despliegue. (Tesis doctoral, Universidad de Málaga – España, 2011). ISBN: 978-84-9747-627-0.
- CALLE RAMÍREZ, Diana Cristina y SANTACRUZ MONCAYO, Tamara Carolina de la Maestría en Administración de Empresas de la Universidad Politécnica Salesiana en Ecuador.
- CANCINO DEL CASTILLO, Christian y MORALES PARRAGUÉ, Mario. Docentes de la Universidad de Chile, Facultad de Economía y Negocios, Universidad de Chile. Responsabilidad Social Empresarial. Consulta realizada el 3 de abril de 2012, en <http://www.redunirse.org/files/Serie%20Docente%20N%C2%BA%201%20-%20RSE.pdf>
- CARROLL, Archie B. Publicado por el Bonso el 24 de octubre de 2010. Consulta realizada el 2 de abril de 2012 en <http://elbonso.blogspot.com/2010/10/piramide-de-carol.html>
- Colombia incluyente, julio 24 de 2010. Consulta realizada el 3 de abril de 2012 en <http://www.colombiaincluyente.org/empresarial.php>
- DÍAZ DE IPARRAGUIRRE, A. (2010, marzo). "Ética y responsabilidad social de las empresas" en Contribuciones a la Economía. Consulta realizada en <http://www.eumed.net/ce/2010a/>
- GONALDI, María Elena docente titular Facultad Regional La Rioja. Universidad Tecnológica Nacional de Buenos Aires – Argentina. Mesa redonda sobre Responsabilidad Social Universitaria y Responsabilidad Social Empresarial, cuadernos tecnológicos FRLR No. 1 Diciembre 2011. Consulta realizada el 2 de abril de 2012, en

<http://www.frlr.utn.edu.ar/descargas%5Cpublicaciones%5Ccuadernos-tecnologicos-n01%5C05-Conceptos-Resp-Soc-Univ-Emp-MEGonaldi.pdf>

- GONZÁLEZ MILLÁN, José J. y RODRÍGUEZ DÍAZ, Miryam. (2010, enero - junio) Cuadernos de Administración de la Universidad del Valle No. 3.
- GONZÁLEZ RIVERA, Miguel Ángel de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala. (2007, noviembre).
- Artículo publicado por Journal of Business Ethics 53: 51-71, agosto de 2004. Comunicación de Responsabilidad y Sustentabilidad Empresarial. Consulta realizada el 30 de marzo de 2012, en: <http://comunicarseweb.com.ar/?Mapa+de+Teor%EDas+de+la+RSE&page=ampliada&id=292>
- LERMA, Héctor Daniel. (2004). Metodología de la Investigación: propuesta, anteproyecto y proyecto, Bogotá: Ecoe Ediciones.
- MEJÍA PARDO, Francisco. (2011, junio). Responsabilidad Social Universitaria y Pertenencia Para la Región del Pacífico Colombiano. Consulta realizada el 3 de abril de 2012, en http://salud.univalle.edu.co/pdf/plan_desarrollo/dr._francisco_mejia.pdf
- MÉNDEZ A., Carlos E. (2001). Metodología, Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación, Bogotá. Mc Graw Hill Interamericana S.A.
- RAMOS CALDERÓN, Iván Enrique. Rector Universidad del Valle. (2009, agosto 13 y 14). Foro RSU. Bogotá.
- RAMOS CHAGOYA, Edna. (2008, julio 1). Métodos y técnicas de investigación. Otros conceptos de economía. Consulta realizada el 6 de abril de 2012, en <http://www.gestiopolis.com/economia/metodos-y-tecnicas-de-investigacion.htm>

- SABINO A., Carlos. (1996). El Proceso de Investigación, Bogotá: Panamericana Editorial Ltda. Tercera Edición. P-38.
- TAÑSKI, Nilda C. de la Universidad Nacional de Misiones Revista Científica Volumen 16 No. 1 Enero-Junio 2011. Consulta realizada el 2 de abril de 2012 en: revistacientifica.fce.unam.edu.ar/index.php?option=com
- TRUÑÓ I GUAL, Jordi. trabajo de investigación. Doctorado en Creación, Estrategia y Gestión de Empresas del Departamento de Economía Empresarial de la Universidad Autónoma de Barcelona. (2007, febrero). La Responsabilidad Social Corporativa: Aproximación cualitativa a la gestión de un activo intangible. Consulta realizada el 30 de marzo de 2012, en: <http://idem.uab.es/treballs%20recerca/Jordi%20Tru%C3%B1o.pdf>
- Universidad del Valle (2012, febrero 14). Plan de Nivelación Académica Talentos. Consulta realizada el 7 de abril de 2012, en <http://talentos.univalle.edu.co/index.php/interna>
- VALLAEYS, Francois Responsabilidad Social Universitaria. Propuesta para una definición madura y eficiente de Diciembre 7 de 2011. Biblioteca Virtual RS. All rights reserved. Consulta realizada el 2 de abril de 2012, en <http://www.bibliotecavirtual.info/2011/12/responsabilidad-social-universitaria-propuesta-para-una-definicion-madura-y-eficiente/>
- Wikipedia, la enciclopedia libre. (2012, abril 4). Concepto sobres Responsabilidad Social. Consultado en marzo 30 de 2012. Disponible en: http://es.wikipedia.org/wiki/Responsabilidad_social
- <https://www.globalreporting.org/languages/spanish/Pages/default.aspx>. Consultado en julio de 2012.

- Global Reporting Initiative. (2007, octubre). Instituto de Ética y Calidad. EticAgro. Consulta realizada en <http://www.eticagro.org/modules/smartsection/item.php?itemid=36>
- Principios de Declaración Universal sobre Bioética y Derechos Humanos. (2006). Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Consulta realizada en <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001461/146180s.pdf>
- LRQA Colombia. Business Assurance. (2011). SA800: Responsabilidad Social: Gestión de Responsabilidad Social a través de prácticas éticas de trabajo. Consulta realizada en <http://www.lrqa.com.co/normas-esquemas-directivas/normas/168076-sa8000responsabilidadsocial.aspx>
- ICONTEC Internacional, evaluación de la conformidad. (2011). Norma ISO sobre Responsabilidad Social aprobada para publicación. Consulta realizada en <http://www.icontec.org.co/index.php?section=378>
- Ministerio de Educación Nacional, República de Colombia. (2009, agosto). Foro sobre Responsabilidad Social en Educación Superior. Consulta realizada el 10 de abril de 2012, en <http://www.colombiaaprende.edu.co/html/directivos/1598/article-198627.html>
- MORA MOTTA, Claudia Lucia y TORRES HURTADO, César Fabricio. (2011). La Responsabilidad Social en la Universidad Javeriana Cali. Revista Universitas Xaveriana No. 44. Páginas 12 y 13.
- ROJAS MUÑOZ, Alfonso Lucas. (2010). Docente. Misión – Visión: Una perspectiva de Responsabilidad Social Universitaria de la Universidad Santiago de Cali. p. 3-26.
- GÓMEZ, Camila. ARIAS, Richard. GÓMEZ, Rafael. VALDERRAMA, Andrés. RAMÍREZ, Catalina. (2003, septiembre). Expoandes: Aprendizaje activo con Responsabilidad Social. Universidad de los Andes. La Dimensión Social en las Facultades de Ingeniería. Tomo I. Asociación Colombiana de Facultades de Ingeniería –

ACOFI. XXIII Reunión Nacional de Facultades de Ingeniería. Cartagena de Indias. P. 129-133.

- Consejo Estudiantil Uniandino. (2009, 2 de septiembre). Universidad de Los Andes. Comité Ejecutivo en la sesión N° 272-2009. <http://secretariageneral.uniandes.edu.co/images/documents/Distincionalaresponsabilidadesocialuniversitaria.pdf>

- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. México D.F. (2012, mayo). Inclusión con responsabilidad social: Una nueva generación de políticas de educación superior / Integrantes del grupo de trabajo de Rafael López Castañares. Publicación hecha el 26 de marzo de 2013 en Biblioteca Virtual en Responsabilidad Social y temas relacionados. Primera Edición. ISBN 978-607-451-048-5.

- MANNING MARTÍNEZ, Elizabeth y HERNÁNDEZ ARCINIEGA, Helada. Universidad del Valle de México. (2000). 3er. Congreso de Investigación aplicada para el desarrollo de proyectos con base en estrategias de mercado. Responsabilidad Social, asignatura de la Universidad del Valle de México (UVM), compromiso de la UVM para promover la educación en la solidaridad. Consulta realizada el 22 de abril de 2013 en, <http://cadel2.uvmnet.edu/rectoria/index.aspx>.

- Asociación Colombiana de Universidades – ASCUN, Pensamiento Universitario No. 21 – Documentos Responsabilidad Social Universitaria (RSU). (2011, marzo). Editorial Kimpres Ltda. ISSN 0124-3543.

- ARGANDOÑA, Antonio y Isea Silva, Ricardo. (2011, junio). Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo, No.11. IESE Business School – Universidad de Navarra. *ISO 26000, una guía para la responsabilidad social de las organizaciones*. Consulta realizada el 30 de mayo de 2013, en http://www.iese.edu/es/multimedia/catedralacaixa_vol11_Final_tcm5-72287.pdf

- GONZÁLEZ, Enrique. (2004, abril-mayo). Centro Nacional de Información de la Calidad – CNIC. *La norma SA 8000, una herramienta para la Responsabilidad Social* (pp. 28-30). Consulta realizada el 1 de junio de 2013, en <http://es.scribd.com/doc/99597216/La-norma-SA-8000-una-herramienta-para-la-Responsabilidad-Social>

- Alonso Munguía, E. G. (2006). *Teoría de las Organizaciones*. México: Umbral.

- Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna: procesos, disciplina y técnica*. España: Gesbiblo S.L.

- Blogspot. (2010 de Marzo). Recuperado el 17 de Marzo de 2012.

- Pérez, L., & Candale, Z. (15 de 06 de 2010). *Gestio Polis*. Recuperado el 23 de 11 de 2011.

- Rebeil, C. M. (1998). *El Poder de la comunicación en las organizaciones*. En C. M. Rebeil, *El poder de la comunicación en las Organizaciones* (pág. 15). Plaza y Valdes.

- Robbins, S. P. (2005). *Administración*. México: Prentice Hall.

- UAT. (2011). Recuperado el 19 de Marzo de 2012.