

Responsabilidad Social Universitaria y Comunicación Estratégica. Una Propuesta de Intervención, Caso Escuela de Administración Pública, ESAP Manizales

UNIVERSIDAD DE MANIZALES

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas

Especialización en Comunicación Organizacional



UNIVERSIDAD DE
MANIZALES

**RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA Y COMUNICACIÓN
ESTRATEGICA. UNA PROPUESTA DE INTERVENCIÓN. CASO ESCUELA
SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, ESAP MANIZALES**

Preparado por

NÉSTOR FABIO REYES CUARTAS

Manizales, Caldas, Colombia

2014

Responsabilidad Social Universitaria y Comunicación Estratégica. Una Propuesta de Intervención, Caso Escuela de Administración Pública, ESAP Manizales

Asesor del trabajo

Alberto Bedoya

Magister en Educación, Universidad Javeriana. Especialista en Comunicación Organizacional, Universidad de Manizales. Comunicador Social y Periodista, Universidad Jorge Tadeo Lozano. Licenciado en Filosofía y Letras, Universidad Santo Tomás.

Profesor Titular del Programa de Comunicación Social y Periodismo, y Docente de la Especialización en Comunicación Organizacional de la Universidad de Manizales

Acerca del Autor:

Néstor Fabio Reyes Cuartas. Comunicador Social y Periodista de la Universidad de Manizales. Actualmente Coordinador de Pregrado de la ESAP

El presente trabajo es realizado para optar al título de Especialista en Comunicación Organizacional de la Universidad de Manizales.

Cualquier correspondencia relacionada con el presente artículo, enviarla al correo electrónico nestor.reyes@esap.edu.co o a la dirección Calle 64 No 30-29 en Manizales

Contenido

INTRODUCCIÓN	4
JUSTIFICACIÓN	27
1. MARCO TEORICO.....	8
CONTEXTO REFERNCIAL.....	16
3. PROPUESTA DE INTERVENCION EN LA COMUNA NUEVE (9) DE MANIZALES	27
4. PROPUESTA DE EDUCACIÓN PARA EL DESARROLLO COMO PROGRAMA DE RSU DE LA ESAP	35
5. DOFA	38
INDICADORES DE COMUNICACIÓN INTERNA	43
A MANERA DE CONCLUSIONES.....	46
REFERENCIAS.....	50
ANEXOS.....	53

Introducción

El presente trabajo busca identificar los aspectos más relevantes de la Responsabilidad Social con el propósito de promover en la Escuela Superior de Administración Pública, ESAP Seccional Manizales un proyecto que se haga visible desde la comunicación estratégica y redunde en beneficios para la institución y la comunidad ubicada en su entorno más próximo. Según Torres E (2010)

De modo general, la responsabilidad social es el compromiso contraído por las acciones u omisiones de cualquier individuo o grupo que generen un impacto en la sociedad; pudiendo recaer éstas en una persona, organización, gobierno u empresa. Estas acciones pueden aparejar una valoración positiva o negativa por parte de la sociedad. (p.1)

La Responsabilidad Social se asume actualmente como un compromiso voluntario de la organización que vincula en su accionar cotidiano la preocupación no sólo por los aspectos económicos sino también por los factores sociales y medioambientales, teniendo en cuenta los principios éticos. Así, una empresa socialmente responsable siempre se cuestionará sobre las repercusiones que sus decisiones tienen en los contextos interno y externo.

La comunicación es un fenómeno inherente a la relación que los seres vivos mantienen cuando se encuentran en grupo. Y se vuelve una necesidad y más aún cuando las dinámicas del mundo exigen maneras asertivas y efectivas para ejercer la comunicación; ahora el reto es saberse comunicar y luego qué hacer después de saberse comunicar.

Con la comunicación no solamente se obtiene información porque a través de la comunicación las personas intercambian sentidos y significados, expresan

sus opiniones y expectativas y se ponen de acuerdo; este “intercambio de mensajes (que puede ser verbal o no verbal) permite al individuo influir en los demás y a su vez ser influido por otros individuos para realizar una acción colectiva”. <http://definicion.de/comunicacion/>.

La comunicación en la organización permite mantener informados y motivados a los colaboradores para obtener su participación y colaboración en el desarrollo de los procesos y la obtención de los objetivos y metas. Así mismo la comunicación en la organización se convierte en el puente que acerca los diferentes grupos con los cuales se relaciona tanto a nivel interno como externo.

Estos grupos de interés son los que están interesados en conocer cómo la organización se proyecta al medio, cómo se comporta, cómo fabrica sus productos, cómo presta los servicios, qué tanto se preocupa por el cuidado ambiental, cómo aporta a la sustentabilidad de la región y el sector en donde está ubicada. De ahí que sea importante cuidar y conservar la imagen que esos colectivos sociales tienen sobre la empresa y estos procesos.

Entonces la comunicación en torno a las políticas, planes y proyectos de Responsabilidad Social desempeña un papel muy importante porque se encarga de generar conciencia al interior de la organización y de hacerlos visibles ante los grupos de interés, proyectando una imagen acorde con la filosofía de la institución.

Así como en las organizaciones los procesos de Responsabilidad Social mejoran la percepción que tienen los diferentes públicos sobre ellas y desde la comunicación estratégica se aspira a que se conviertan en aliados, en las instituciones de Educación Superior los procesos de Responsabilidad Social Universitaria, también reditarán beneficios significativos.

Por ello reviste importancia realizar una propuesta de intervención comunitaria para la ESAP que le permita articularse a su contexto más próximo con un proyecto de Responsabilidad Social Universitaria que fomente la

participación y sea visible ante sus grupos de interés desde la comunicación estratégica.

JUSTIFICACIÓN

Actualmente las Empresas están incorporando en sus políticas el proceso de Responsabilidad Social, decisión que es voluntaria pero que ha demostrado beneficios en términos de notoriedad, prestigio y reconocimiento entre los diversos públicos con los cuales se relacionan.

Al indagar sobre lo qué es la Responsabilidad Social en la mayoría de las definiciones encontradas se destaca un aspecto en común y tiene que ver con su contribución al desarrollo sostenible.

Según García (2007), en 1987 el término desarrollo sostenible, cobró importancia cuando en informe de la Comisión Mundial sobre Ambiente y Desarrollo (Brundtland), se definió como “aquel desarrollo que logra satisfacer las necesidades de la sociedad presente sin que se comprometa la capacidad de la sociedad futura para satisfacer la suya propia” (p. 2).

La Responsabilidad Social Empresarial, aborda el desarrollo como la contribución al progreso económico, social, ambiental, tecnológico, industrial, cultural y ciudadano, a partir de tener en cuenta las necesidades de la sociedad entretanto contribuye al crecimiento y sostenimiento de la empresa.

En este sentido se puede añadir que la Responsabilidad Social de una organización se debe enfocar en las necesidades de los grupos de interés o stakeholders, para mejorar su calidad de vida.

Al hablar sobre el papel del Comunicador Social en las Organizaciones Sociales y sus públicos objetivo es imperativo mencionar como punto de partida, que su objetivo siempre será contribuir a un mejor desarrollo de la sociedad.

Por ello las organizaciones que deseen impactar con sus acciones el escenario del desarrollo, deben estudiar su campo misional y las situaciones de su entorno que les posibilitan la intervención en beneficio de las comunidades donde se asientan sus grupos de interés para consolidar relaciones gana, gana a partir del diálogo con sentido. Los valores, se configuran en espacios por los que circulan las acciones comunicativas, para generar estrategias que apunten a un mejor desarrollo en la calidad de vida. No puede ser que las Organizaciones solo produzcan, es también ineludible preocuparse por el bienestar de la sociedad.

El presente estudio pretende identificar los aspectos más relevantes de la Responsabilidad Social Universitaria para recomendar a la ESAP, como institución encargada de formar ciudadanos y ciudadanas en los diferentes niveles de educación superior, educación para el trabajo y el desarrollo humano, la investigación y asistencia técnica en el ámbito territorial, nacional y global, la incorporación en sus procesos de gestión de compromisos de responsabilidad social universitaria.

En este sentido, la propuesta es aprovechar su mandato misional para llegar a los Centros de educación básica primaria establecidos en la comuna donde se encuentra ubicada y después de un proceso de negociación con la Secretaría de Educación Municipal y de tejer alianzas con otras instituciones del gobierno local y departamental implementar acciones educativas que en el tiempo, den cuenta de una sociedad cada vez más responsable, con el trabajo, la familia, el entorno y por supuesto con el medio ambiente.

MARCO TEORICO

La Responsabilidad Social Empresarial es definida por Martínez (2010) como “Un sistema complejo que comprende un desarrollo y crecimiento de la empresa, impacto social y ambiental a largo plazo” (p.2).

De acuerdo con Vallaey's François (2007) La Responsabilidad Social de una organización no son las campañas de solidaridad o los actos de filantropía, “es la filosofía de gestión que practica a diario en todos sus ámbitos de competencia, desde su administración central, para garantizar que no entre en contradicción con sus deberes para con la sociedad” (p.4).

Responsabilidad Social significa el compromiso que asume la organización de actuar con ética y transparencia para con sus públicos o grupos de interés en su proceso de crecimiento y expansión; por lo tanto es necesario incorporar estos comportamientos como filosofía para que se conviertan desde su cultura organizacional y sus procesos de gestión en un estilo de vida.

Este mismo autor Vallaey's François (2007) es enfático en afirmar que las organizaciones que asumen procesos de Responsabilidad Social deben tener en cuenta cuatro procesos que facilitan la autorregulación y la buena gestión.

En este sentido habla de la “buena gobernanza”, entendida como el actuar de manera coherente con su Misión, la firma de un Código de ética al que se le hace seguimiento; además de cumplir con los más altos estándares de calidad y velar por el cumplimiento de los principios del pacto global. “Básicamente para luchar contra el riesgo de corrupción de la organización”(p.4).

El diálogo con y la rendición de cuentas a las partes interesadas: La organización debe establecer sistemas de relacionamiento con los grupos de interés, dialogar con ellos y rendirles cuentas de los procesos que lleva a cabo en términos de logros y dificultades, cifras datos, hechos. “Este proceso de regulación socialmente responsable lucha contra el riesgo de egocentrismo de la organización” (p.4).

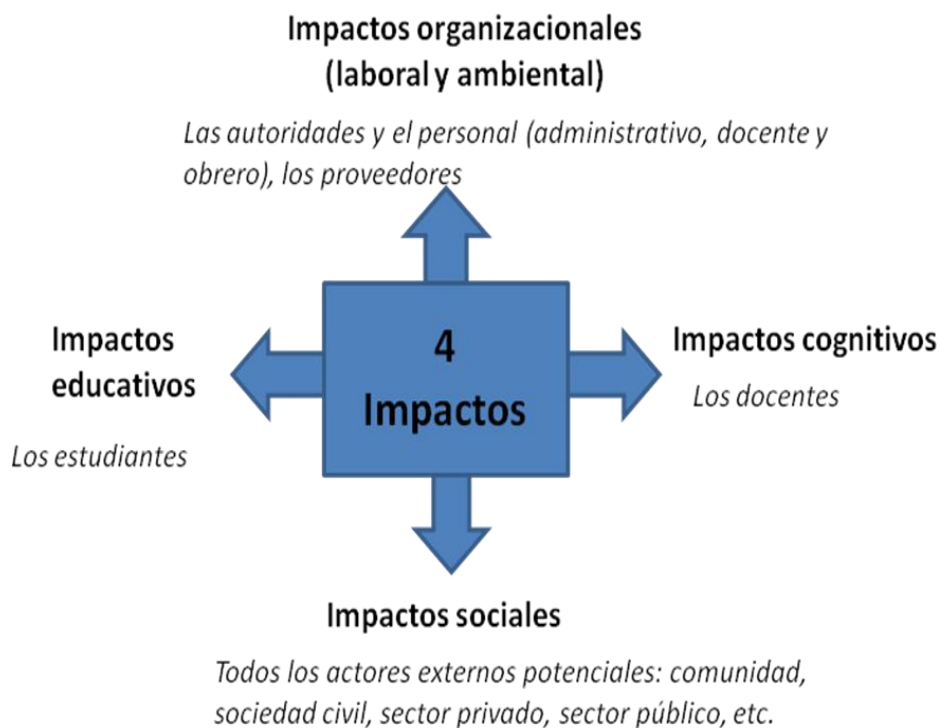
La gestión de los impactos medioambientales y sociales: La organización debe examinar las consecuencias de sus decisiones y comportamientos a nivel de la población y del medioambiente. “Ayuda a luchar contra el riesgo de autismo de la organización” (p.5).

Las alianzas para participar en el desarrollo social y ambientalmente sostenible: Las demandas anteriores llevan a lograr la intervención en la solución de las necesidades sociales y por ende a la construcción de capital social desde las alianzas que se tejen para trabajar conjuntamente. “Ayuda a luchar contra el riesgo de egoísmo de la organización” (p.5).

Hasta aquí es comprensible lo relacionado con la Responsabilidad social Empresarial. Para Vallaeys François (2007), la Responsabilidad Social Universitaria difiere de la anterior en varios aspectos, porque para entenderla y definirla propone partir del análisis de los impactos que causa la institución universitaria en el entorno. En la gráfica 1 se observan los impactos y los grupos de interés más cercanos a la universidad.

El autor enumera cuatro tipos de impactos que genera la universidad: de funcionamiento organizacional; educativos; cognitivos y epistemológicos; y sociales.

Gráfica 1. Tipos de impactos universitarios/grupos de interés



Fuente: Vallaeys François (2007)

Los impactos de funcionamiento organizacional tienen que ver con la impronta que genera su gestión, la cultura, las políticas y los procesos en sus grupos de referencia: administrativos, docentes y estudiantes.

Los impactos educativos surgen de los procesos de formación en los diferentes campos del saber y la manera cómo se conciben y entienden los fenómenos del mundo.

Los impactos cognitivos y epistemológicos se refieren a que 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.” (p.6). Delimita los campos de acción de cada especialidad. Propicia la relación entre ciencia, tecnología y sociedad, entre otras.

Los impactos sociales se relacionan con la contribución al desarrollo de la sociedad en sus aspectos económico, político, social, industrial y cultural dado que forma sus dirigentes y profesionales. Actúa como referente y actor social.

De esta manera aclara el autor, que la Responsabilidad Social Universitaria debe contemplar impactos diferentes a los de las otras organizaciones como los educativos y los cognitivos y epistemológicos.

Con respecto a los grupos de interés, en la gráfica aparecen aquellos más cercanos a la universidad. Sin embargo, existen otros también relacionados con la institución que pueden ser considerados como beneficiarios de esos impactos por la misma universidad dadas sus características y condiciones.

Desde la óptica de los cuatro impactos se generan cuatro ejes de gestión socialmente responsable para las universidades.

El campus responsable tiene que ver con la posibilidad que tienen los estudiantes de aprender sin necesidad de ingresar a un proceso formal de educación, “normas de convivencia éticas y normas de conducta ecológica” (p.8), como resultado de la gestión socialmente responsable en el aspecto administrativo que evidencia el comportamiento ético de la institución en todos sus procesos internos, la preocupación por el talento humano, la transparencia en el actuar y el cuidado del medioambiente, entre otros.

La formación ciudadana y profesional responsable, originada en una “gestión socialmente responsable de la formación académica y pedagógica, tanto en sus temáticas, organización curricular como en sus metodologías y propuestas didácticas”(p.9). Es decir que los graduados de los diferentes programas en los diversos niveles reflejen en el ejercicio profesional “competencias ciudadanas de Responsabilidad Social para el desarrollo sostenible de su sociedad” (p.9), porque en los planes de estudio se contempla el análisis de la problemática real del desarrollo.

La gestión social del conocimiento es resultado de “la gestión socialmente responsable de la producción y difusión del saber, la Investigación, y los modelos epistemológicos promovidos desde el aula” (p.9). Es decir que es necesario articular la producción del conocimiento con la realidad y los proyectos de desarrollo locales, regionales y gubernamentales. Así mismo, que estos procesos de producción y difusión del conocimiento deben ocurrir de manera participativa y con otros actores, pues “la responsabilización social de la ciencia implica la tarea de difundir ampliamente y de modo comprensible los procesos y resultados de la actividad científica, para facilitar el ejercicio ciudadano de reflexión crítica sobre la misma (accesibilidad social del conocimiento)”(p.9).

La formación de comunidades de aprendizaje mutuo para el desarrollo, que contempla la realización de proyectos con los grupos de referencia externos en los cuales participa la comunidad universitaria en un intercambio de conocimientos o de prácticas, estableciendo relaciones y vínculos estrechos para el desarrollo y construyendo capital social. “Las comunidades de aprendizaje mutuo para el desarrollo, en las que se beneficie tanto los estudiantes y los docentes como los actores externos”, son resultados (...) “de la gestión socialmente responsable de la participación social de la Universidad en el Desarrollo Humano Sostenible de la comunidad”(p.9).

En estas condiciones, Vallaey François (2007) define la Responsabilidad Social Universitaria como:

Una política de gestión de la calidad ética de la Universidad que busca alinear sus cuatro procesos (gestión, docencia, investigación, extensión) con la misión universitaria, sus valores y compromiso social, mediante el logro de la congruencia institucional, la transparencia y la participación dialógica de toda la comunidad universitaria (autoridades, estudiantes, docentes, administrativos) con los múltiples actores sociales interesados en el buen desempeño universitario y necesitados de él, para la transformación efectiva de la sociedad hacia la solución de sus problemas de exclusión, inequidad, y sostenibilidad. (p.11)

Comunicación Estratégica

Desde su etimología, el primer acercamiento a la definición de comunicación señala que la palabra deriva del latín *communicare*, que significa “compartir algo, poner en común”, definición de comunicación que proporciona el portal <http://definicion.de/comunicacion/>

La comunicación en otros términos es compartir, intercambiar, negociar significados y sentidos.

Cuando la comunicación se desarrolla en una organización se denomina comunicación organizacional. La comunicación en la organización debe ser estratégica, estar acorde con las estrategias y objetivos de la organización para facilitar las relaciones entre la empresa y los colaboradores y entre estos y el contexto en que se encuentra la organización.

Según Nieves F. (2006) “La comunicación estratégica debe ser entendida como un proceso participativo que permitirá trazar una línea de propósitos que determina el cómo se pretende lograr los objetivos”. En este orden de ideas debe

lograr el compromiso y la participación de todos los integrantes de la organización y responder a una planificación adecuada. Nieves sostiene que:

La comunicación estratégica requiere de una adecuada planificación, entendiendo esta como el proceso por el que una organización, una vez analizado el entorno en el que se desenvuelve y fijados sus objetivos a corto y largo plazo, selecciona las estrategias más adecuadas para lograr esos objetivos y define los proyectos a ejecutar para el desarrollo de esas estrategias. (2006, p.2).

Identidad, imagen

Al proceso de gestión administrativa en la organización enfocado en la producción y la economía hay que añadir, de acuerdo con Valle M. (2003) “la comunicación, la cultura y la identidad como nuevos ejes de la acción empresarial, ya que estos tres aspectos constituyen el " sistema nervioso central" de todos los procesos de la dinámica integral de una organización”(p.1)

Así la comunicación organizacional adquiere la importancia necesaria para apropiarse y generar procesos de relaciones entre la organización y el contexto en el que se desenvuelve, establecer el diálogo con sus grupos de interés, consolidar la identidad, utilizar los avances tecnológicos y acercar la organización a sus públicos, quienes son los encargados de forjarse una imagen sobre la empresa en su mente a partir del comportamiento, la comunicación y la acción.

Según la autora, la Comunicación Organizacional debe ser entendida como “una estrategia integral que posibilita proyectar identificadores para propiciar una imagen coherente de la organización, relacionar sus necesidades e intereses con los de su personal, con los consumidores, con el contexto en el que actúa y con las necesidades sociales” (p.2).

Comunicar la Responsabilidad Social Universitaria

El papel de la comunicación en los procesos de Responsabilidad Social consiste en hacer visibles ante los grupos de interés y la sociedad los procesos que adelanta la organización, su origen, los principios y valores que los impulsan y los resultados obtenidos; pero hacerlo bien, según Azuero (s.f.), “depende en muchos casos de entender suficientemente la vinculación entre las iniciativas y la estrategia del negocio, lo que llevaría a sus responsables a situarse, idealmente, a nivel directivo donde estas decisiones se toman” (p.14).

Parte del éxito a realizar el proceso de comunicar la Responsabilidad Social está en la identificación y clasificación desde su importancia de los públicos.

Según Escudero E. (2014) es:

Fundamental identificar y clasificar los grupos de interés de la organización y examinar las relaciones e interacciones que establece con los mismos para determinar cuáles son prioritarios e iniciar con ellos procesos de diálogo con el fin de conocer sus necesidades y expectativas. (p.178)

Esta es una manera de construir una relación “sustentada en un proceso comunicativo fluido, flexible, adecuado a cada uno de ellos en cuanto a sus mensajes, canales e iniciativas” Azuero (s.f. p.64).

La comunicación debe ser consistente con la acción de la organización en el interior y en lo externo; debe tener en cuenta cifras, datos y hechos, así como los resultados obtenidos con los procesos de Responsabilidad Social. Azuero insiste en la necesidad de:

Priorizar —en la medida de lo posible— los hechos cumplidos, las cifras y los resultados tangibles sobre los anuncios de “buenas nuevas”, y la vinculación de líderes de opinión al desarrollo de las iniciativas, de modo que también —y a veces en exclusiva— sean ellos las fuentes consultadas por los medios respecto al desarrollo de las iniciativas a las que están vinculados. (p. 65)

Al interior de la organización los colaboradores se pueden convertir en un grupo de control (auditores) sobre la coherencia entre lo que la organización hace y comunica, entre lo que propone y hace.

CONTEXTO REFERENCIAL

La ESAP Caldas formadora de Ciudadanos y Ciudadanas

La Escuela Superior de Administración Pública ESAP es una institución universitaria del orden nacional organizada como establecimiento público descentralizado, adscrita al Departamento Administrativo de la Función Pública, con más de 50 años de experiencia en ofrecer programas en todos los niveles de formación universitaria, lo cual significa que es una institución con funciones universitarias de docencia, de investigación y de proyección social. Con presencia en Antioquia-Atlántico-Cundinamarca-Risaralda-Santander-Valle-Bolívar-Boyacá-Caldas-Cauca-Meta-Nariño-Norte de Santander-Tolima-Huila y Caquetá. Y Por Primera vez con la Modalidad presencial Diurna en el Departamento de Caldas con sede en Manizales

En 1958 se creó la Escuela Superior de Administración Pública ESAP con dos fines fundamentales: el primero cultivar un saber que son las Ciencias Políticas y Administrativas y artes concernientes al manejo del Estado que no se estudiaba, porque no se conocía. El segundo, difundir el saber en tres niveles, en un nivel de formación, de perfeccionamiento y de adiestramiento de los servidores del Colombia, todo el apoyo académico dado por la ESAP.

Misión Institucional

“Formar ciudadanos y ciudadanas en los conocimientos, valores y competencias del saber administrativo público, para el desarrollo de la sociedad, el Estado y el fortalecimiento de la capacidad de gestión de las entidades y organizaciones prestadoras del servicio público, en los diferentes niveles de

educación superior, educación para el trabajo y el desarrollo humano, la investigación y asistencia técnica en el ámbito territorial, nacional y global” (ESAP.2012).

Visión

“Ser en 2019 una institución universitaria con calidad académica acreditada, líder en la transformación de la sociedad, las entidades públicas y organizaciones sociales y el órgano consultor del Estado en el saber administrativo público, difundiendo y generando conocimiento en los ámbitos territorial, nacional y global” (ESAP.2012).

Política de Calidad

La ESAP implementó en 2008 su Sistema de Gestión y Evaluación el cual fue certificado por Bureau Veritas Certification en marzo de 2009 en las normas NTC ISO 9001 y NTCGP1000. De acuerdo con la información en su portal, para la presente vigencia logro la renovación de su certificado con los siguientes códigos y alcances: NTCGP1000 GP0189 - NTC ISO 9001 CO235125. La política de calidad se expresa así:

La ESAP en cumplimiento de su marco normativo trabaja en la transformación de la sociedad en general, las entidades territoriales, públicas, organizaciones civiles y ciudadanos en el saber administrativo público con excelencia académica y liderazgo en la proyección social, con la mejora continua de sus procesos, y un talento humano competente, que garantiza la eficiencia, eficacia y efectividad en la prestación de sus servicios para la satisfacción de sus usuarios.

Objetivos de Calidad

- Prestar servicios educativos de alta calidad, mediante actividades enfocadas a la investigación y producción del conocimiento de lo público
- Brindar herramientas tecnológicas de apoyo a la educación y desarrollo de competencias informáticas

- Prestar asistencia técnica integral y efectiva que permitan la transformación organizacional de las entidades públicas y comunidades organizadas
- Incidir efectivamente en la formación gerencial de los altos funcionarios del Estado
- Mejorar de forma permanente los procesos, procedimientos y trámites al interior de la ESAP
- Desarrollar prácticas de desarrollo humano orientadas a mejorar el desempeño de las personas y estrategias de la entidad.

Servicios y Programas

La ESAP en Caldas ofrece el programa de pregrado en Administración Pública Territorial, en las modalidades a Distancia y Presencial, y el título que otorga es el de Administrador Público, exonera de pago a poblaciones vulnerables como: Desmovilizados de grupos armados al margen de la Ley, que se acojan a los beneficios; Reservistas de Honor de las Fuerzas Militares y de Policía; Minorías Étnicas, Indígenas, Población Raizal, negritudes, estos deben conservar un promedio de 3.8 en su rendimiento académico para conservar el beneficio; así mismo, este beneficio aplica a los diferentes programas de Especialización y se debe conservar un promedio de 4.0.

Como valor agregado el Departamento de Capacitación, ofrece Seminarios y Diplomados que contribuyen, en este y otros saberes a fortalecer académicamente al estudiante, al servidor público y a la ciudadanía en general.

Los Seminarios y algunos de los Programas académicos que se orientan en el Departamento de Caldas son:

Legislación en Archivística y Organización de Archivos

Competencias Laborales

Contratación Estatal e Interventoría

Derechos Humanos

Ética de lo Público

Evaluación del Desempeño

Finanzas y Presupuesto Público

Gestión de lo Público

Gestión Ambiental

Gestión y Formulación de Proyectos

MECI E Indicadores de Gestión

Pedagogía en Educación para educadores y Sociedad Civil interesada

Planeación Estratégica

Políticas Públicas en Salud Pública

Políticas Públicas en Educación

Plan de Ordenamiento Territorial POT

Gestión de la Calidad

Reforma Legislativa y Derecho Tributario

Al analizar el panorama institucional se puede decir que la ESAP cumple con muchos requisitos para ser responsable socialmente, la pregunta es, será que las instituciones públicas confunden el ser responsables socialmente con la naturaleza de su objeto, ya que las instituciones públicas en su mayoría propenden por una mejor calidad de vida para los ciudadanos.

Las acciones de responsabilidad pueden representar una ventaja para la empresa, por la diferenciación y el favor que los grupos de interés le den a los productos producidos de forma responsable, por razones éticas o morales, como las de educar con responsabilidad.

Por ello y teniendo en cuenta que la ESAP es una institución Pública de carácter académico, se pretende poner en común la propuesta de RSE en el sentido de llevar la educación con valores a los estudiantes de básica primaria con el fin de reducir la deserción académica, de evitar a toda costa la violencia en las aulas de clases y que los niños crezcan siendo responsables con la sociedad, el entorno y el medioambiente.

Teniendo en cuenta la naturaleza de Institución Pública de carácter universitario, la ESAP está llamada a liderar cambios en la sociedad, y para ello esta propuesta busca potenciar la comunidad infantil de la comuna nueve, y como beneficio incrementar el nivel de reconocimiento y reputación que se tiene en el sector de la ESAP.

INDAGACIONES

Para el análisis de los factores más relevantes de la Responsabilidad Social Universitaria y su relación con la ESAP, después de la revisión documental, se buscó la participación de sus directivas en el estudio. Para ello se tuvieron conversaciones personales con la Dirección de la Escuela, la Coordinación Académica y el Director del pregrado.

En este sentido, se partió de indagar con su participación, en una sesión de trabajo conjunto, la gestión de los cuatro impactos de la institución universitaria, según la propuesta de Vallaey (2007) que tienen que ver con los impactos de funcionamiento organizacional, educativos, cognitivos y epistemológicos y sociales.

A este respecto se analiza conjuntamente cada impacto, dando respuesta a los interrogantes propuestos por el autor (Anexo 1)

-Los impactos de funcionamiento organizacional están relacionados con los efectos de la gestión administrativa desde las políticas, la cultura organizacional y los procesos entre el personal de la comunidad universitaria, administrativos, docentes y estudiantes.

Al respecto, los entrevistados respondieron en su calidad de Servidores Públicos de la Escuela Superior de Administración Pública ESAP, hay que reconocer que algunos procesos y actividades llevan a tener buena actitud en la Escuela como la atención al usuario y las oportunas respuestas a las Peticiones Quejas y Reclamos –PQR- hacen que los inconvenientes sean manejados con paciencia, pues la Escuela es una Institución del Orden Nacional lo que dificulta la forma de entregar soluciones rápidamente. Muchas veces las respuestas se deben dar desde la Dirección Nacional, como por ejemplo los traslados entre Direcciones Territoriales, pues la ESAP tiene 15 en Colombia, o como cuando se van a abrir nuevas cohortes, o el sistema de inscripción de materias se maneja desde Bogotá entre otros; estos aspectos ponen a prueba el clima que se tiene entre Docentes, Administrativos, y estudiantes, teniendo en la Comunicación un potencial ya que se da en todas las vías y con el respeto y coherencia que se debe.

- Con respecto a los impactos educativos, los entrevistados parten de comentar la función de la Escuela de desarrollar los programas curriculares de formación en educación superior para fortalecer los campos del saber propios de la administración pública y desarrollar las habilidades necesarias para el desempeño profesional en el respectivo sector.

Es así como desde los procesos de formación tanto a nivel de educación superior, educación para el trabajo y el desarrollo humano los estudiantes interpretan, se apropian y manifiestan un comportamiento ético el cual debe ser evidente en el ejercicio de su profesión una vez se gradúen.

Con los docentes se realizan reuniones para hacer énfasis en la importancia de recalcar y dar ejemplo de comportamiento ético sobre todo en el manejo de los recursos, pues es la Administración Pública un programa que prepara a los estudiantes en diferentes aspectos académicos, pero el manejo del presupuesto y la contratación estatal, son aspectos que requieren de transparencia en las acciones y este es el sector en el cual se desenvuelven los estudiantes.

-Frente a los impactos cognitivos y epistemológicos, los entrevistados se refieren a que la universidad cuenta con una Facultad de Investigaciones que promueve la realización de investigaciones y estudios sobre los problemas nacionales que se presentan en la administración pública y en los distintos niveles y órdenes para que sirvan como instrumento de formulación de políticas públicas. También se preocupa por divulgar el resultado de las investigaciones y estudios que realiza a través de diferentes publicaciones propias y en convenios.

Una forma de democratizar el conocimiento y ponerlo al servicio de la sociedad es hacer algo en pro de la sociedad, y en este sentido la ESAP a partir de actividades de extensión como consultoría, asesoría y capacitación genera, innova y difunde tecnologías en el campo científico-tecnológico de la administración pública.

Además, en su naturaleza y en el reglamento estudiantil establece la opción de grado denominada Proyecto Aplicado, en él los estudiantes realizan análisis de problemas de la comunidad y plantean soluciones a través de Políticas Públicas o de iniciativas innovadoras para gestionar recursos entre otros.

-En cuanto a los impactos sociales, la contribución de la ESAP al desarrollo de la sociedad está dado en que es un establecimiento público de carácter universitario especializado en altos estudios de la administración y la gerencia

pública con cubrimiento nacional, a través de sus 15 sedes territoriales y sus centros de atención pública territorial.

Está acreditada en su calidad de excelencia académica, y es líder en la transformación de la sociedad y del país, por la enseñanza y difusión del saber administrativo y público.

De otra parte, promueve el desarrollo desde el conocimiento, porque en la ESAP se tiene el espacio denominado Educación para el trabajo y el desarrollo, liderado por el departamento de Capacitación; en él se ofertan eventos académicos cortos y también Diplomados de 120 horas, todos de carácter gratuito y los temas son orientados a las necesidades de los diferentes grupos de interés (Servidores Públicos, Funcionarios de Alto Gobierno, Poblaciones Raizales, Agrupaciones como las Guardianas de las Laderas y Sociedad Civil entre otros).

En el texto Responsabilidad Social universitaria “Propuesta para una definición madura y eficiente” de Vallaey (2007) el autor concluye que los cuatro tipos de impacto de la gestión de las universidades en su entorno, originan igualmente cuatro ejes de gestión socialmente responsable y por lo tanto la indagación en la Escuela de Administración Pública ESAP, Manizales se extendió hasta este campo.

Campus Responsable

Los entrevistados con respecto a la gestión socialmente responsable de la organización misma, denominada por el autor “Campus Responsable” manifiestan que en la ESAP se evidencia cómo impacta la organización en el personal administrativo, en los docentes, su entorno y en sus estudiantes. Desde la política de calidad que se encuentra debidamente consignada en un Manual y que se ha difundido entre todo el personal, porque se debe reflejar en todas y cada una de las actuaciones de los directivos. Esa política hace que al interior de la ESAP se busque el mejoramiento continuo de los procesos, procedimientos y

trámites. Así mismo, hace que se esté innovando en cuanto a mejorar el desempeño y las estrategias de la entidad.

Por ello los impactos se dan en cuanto a los valores, como el respeto por el otro y tener actitud positiva ante las consultas que hacen los grupos de interés, los procesos de gestión y al cuidado con el medio ambiente.

En este sentido, el personal Administrativo recibe capacitación constante sobre el manejo de las relaciones interpersonales y la atención al usuario, así como en hábitos saludables de vida, entre otros.

De igual manera la ESAP, cuida el medio ambiente desde el manejo de los residuos en sus diferentes componentes, al tener ubicados en sitios estratégicos de la Escuela, recipientes de diferentes colores para depositar en ellos los residuos según el color, verde para restos ecológicos, rojo para reciclaje. A través de diversos medios se da a conocer la existencia de estos entre estudiantes y docentes. Así mismo, cuando se necesita imprimir algún documento, este se imprime por ambos lados de la hoja para optimizar el papel, y también se privilegia el uso de archivos magnéticos para evitar al máximo la impresión.

Formación Ciudadana y Profesional Responsable.

Los entrevistados sobre la gestión socialmente responsable de la formación, estuvieron de acuerdo en que en la ESAP el eje misional se orienta a la formación de ciudadanos y ciudadanas en el saber administrativo público, para contribuir al desarrollo de la sociedad, el estado y fortalecer la capacidad de gestión de las entidades y organizaciones prestadoras de servicio público.

Además, desde la investigación se promueve el análisis de los problemas reales que afronta en el país la administración pública.

Señalaron también que la formación complementaria a la académica está enfocada en la parte humanística, ya que la Administración Pública como su nombre lo expresa es Administrar los recursos del Estado y quienes deben ser los

beneficiados son los ciudadanos, por lo que se requiere tener permanente contacto con los diferentes sectores sociales para poder detectar las necesidades y brindar las posibles soluciones.

El enfoque de la formación, de acuerdo con el perfil, apunta a un profesional “dotado de los valores del servicio público inherentes al estado Social de Derecho, comprometido con la puesta en vigencia de las instituciones democráticas participativas y poseedor de las aptitudes requeridas para la comprensión, explicación y solución de los problemas administrativos públicos” (Perfil profesional).

Gestión Social del Conocimiento

La Gestión socialmente responsable de la producción y difusión del saber, de acuerdo con los entrevistados se da de manera responsable en la ESAP si se tiene en cuenta la responsabilidad que implica “la formación, actualización y capacitación avanzada de los funcionarios del estado” con el fin de optimizar “la eficacia del gobierno en medio de las complejidades propias de la construcción de la democracia de participación”.

Es de anotar que según el Artículo 26, Decreto 2636/05, le corresponde también la actualización e inducción permanente a servidores públicos.

Lo anterior se lleva a cabo de manera presencial y a distancia, utilizando diferentes medios tecnológicos como videoconferencias satelitales, teleconferencias, cursos virtuales, entre otros y a través de diferentes modalidades como seminarios, cursos, conferencias, talleres, diplomados.

De otra parte, el programa de Administración Pública en su pensum establece la Cátedra de Proyecto de Futuro a partir de VI Semestre hasta Noveno, en él los estudiantes tienen la posibilidad de realizar trabajos de Investigación que por lo general se convierten trabajos de Monografía, que por su labor continua de investigación adquieren gran relevancia en sus campos de aplicación, sea en la comunidad o en Instituciones donde hacen trabajos de campo.

Comunidades de Aprendizaje Mutuo para el desarrollo

En lo referente a la gestión socialmente responsable de la participación social, la ESAP como generadora de Desarrollo Humano Sostenible procura desde el Departamento de Capacitación, brindar soluciones a sectores que requieran de capacitaciones constantes y formativas en diferentes campos del saber académico. En Caldas, las comunidades indígenas de Riosucio en el sector de Bonafón son un reflejo de esta actividad, pues cada que requieren acompañamiento, Asesoría o capacitación de la Universidad se les presta el servicio sin ningún costo.

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN EN LA COMUNA 9 DE MANIZALES

El eje de la gestión socialmente responsable de la participación social en la ESAP se constituye en el punto de partida para realizar una propuesta que consolide la constitución de Comunidades de Aprendizaje Mutuo para el desarrollo de la localidad en la que se encuentra asentada la ESAP.

En este sentido y articulada a los otros tres ejes de gestión como campus responsable, Gestión Social del Conocimiento, Formación Ciudadana y Profesional Responsable, se propone el diseño de un programa de Responsabilidad Social Universitaria en la ESAP que redunde en beneficios para la comunidad ubicada en el entorno más próximo y para la Escuela.

Se trata de mirar la comunidad académica y en este propósito la básica primaria para adelantar un proceso de educación continuada con estudiantes de cuarto y quinto año de primaria; así mismo, que las escuelas que reciban el beneficio sean las que están ubicadas en la Comuna Nueve (9)-La Universitaria-de Manizales, ya que están situadas en el sector de influencia directa de la ESAP.

Con el propósito de aportar al desarrollo sostenible de la comunidad y por ende de la ciudad, se propone un proyecto que establece relaciones gana-gana y de esta manera la ESAP actuando como ciudadano corporativo extiende su compromiso misional como actor dinamizante de ciudadanos comprometidos con la responsabilidad social. Los infantes quienes en el futuro estarán a cargo de los designios de los sectores, recibirán mediante un proceso de endoculturación capacitación continuada para que cada vez sean más íntegros y responsables con sus actos y se proyectarán en sus familias y comunidad como líderes respetuosos de la sociedad y el medioambiente.

Con estas acciones se busca que los estudiantes beneficiados, adquieran conciencia desde temprana edad, por ejemplo, de la importancia del buen manejo de los recursos como la necesidad e importancia del ahorro del agua, de la energía, el manejo de los residuos, las normas de convivencia y las habilidades para la vida, entre otros.

La idea busca a partir de un proceso académico motivar a la interiorización y resignificación de acciones responsables, que los infantes han de evidenciar cuando sean jóvenes y adultos por el juicio adquirido a la hora de tomar decisiones y de participar en espacios y en procesos con conocimiento de causa porque están preparados para ser responsables en sus decisiones.

Para la ESAP es importante dar apertura a acciones de esta naturaleza que brindan espacios a las instituciones públicas y privadas para generar mediante alianzas futuros alternativos para la colectividad que permitan construir comunidades de aprendizaje mutuo las cuales enriquecen el compromiso misional de la ESAP, de paso contribuyen al desarrollo sostenible de la localidad y se revertirán en términos de imagen y prestigio.

Indudablemente los talleres y capacitaciones en el manejo de temas como el buen trato, valores comportamentales, el entendimiento de las Políticas Públicas, el no arrojar basuras al suelo etc. harán parte integral de niños que se vuelven jóvenes y después ciudadanos que toman decisiones, lo importante es prepararlos para que decidan con responsabilidad

Los contenidos teóricos de la educación deben estar en permanente dinámica de retroalimentación social, tecnológica, cultural y política, ya que el mundo actual lo requiere y más en las relaciones de construcción del conocimiento para tener una sociedad preparada responsablemente con las nuevas generaciones y con el universo

Un aspecto fundamental para la propuesta tiene que ver con la comunicación que se haga del proyecto.

Esta debe ser estratégica y estar alineada con los objetivos de la institución. Lo que la ESAP diga y como se comporte le otorga a la institución un beneficio que se materializa en una mejor imagen, y en el tiempo una mayor reputación cuando se difunde un proyecto y se da cuenta de la iniciativa, los actores, los planes, y se decide rendir cuentas ante los grupos beneficiados, por ejemplo.

Por tratarse de un evento que involucra a los stakeholders como personal interno y externo, se debe configurar como un acto protocolario externo y en virtud de ello hay que incluir y tener en cuenta a las entidades encargadas de hacer seguimiento y control sobre los servicios que ofrece la ESAP como: las dos Contralorías, la DIAN, el DANE, el gremio de Empresarios, las autoridades civiles Alcalde y Gobernador, la sociedad civil, para realizar jornadas de divulgación e información- antes del certamen.

Indudablemente al realizar un evento de esta magnitud y al informar los alcances y los logros, se obtendrá para la organización mayor visibilización lo que contribuirá en la imagen y la reputación que ha de ganar, entre los grupos de interés que se involucren, ya que estos serán los primeros difusores de los objetivos alcanzados.

En todos estos aspectos la RSU, se matricula como espacios que pueden ser medibles en el corto y mediano plazo, de manera cualitativa y cuantitativa, esos resultados son diferentes a los que se esperan con los productos finales de la Universidad, ya que desde la Innovación y las necesidades de la sociedad se dan resultados que la Universidad decanta y pone al servicio de la masa, entendiendo así que los resultados de la RSU se da a largo plazo, "Impactos Organizacionales- Impactos Educativos-Impactos Cognitivos-Impactos Sociales": Vallaeys, F. y De la Cruz, S. citados por Peinado E. (2011 p: 36)

Por eso es imperativo mencionar que la RSE y la RSU actúan con el insumo que le proporcionen los Stakeholders o grupos de interés, en el sentido de Identificar los grupos de Interés, cuáles son sus gustos, sus retos, que oportunidades ofrece, que responsabilidad se maneja en cuanto a lo económico, lo social, lo jurídico, lo ético entre otros, y finalmente que estrategias y acciones se deben seguir para ser realmente responsables.

Por ello la Responsabilidad Social Universitaria requiere una gestión comprometida con los impactos internos y externos que genera en la sociedad, ya que la Universidad funda a través de su actividad de formación académica, en los estudiantes la posibilidad de generar valores y de cómo comportarse en comunidad, es así que los claustros académicos deben estar en permanente estudio y análisis sobre los actuales cambios de la sociedad, la Universidad, los docentes y lo estudiantes son los llamados a hacer posible una mejor calidad de vida, desde su comportamiento y desde sus acciones laborales, que permitan seres integrales, en la vida familiar, social y laboral entre otros.

Así como la RSU, esta propuesta busca en el largo plazo, una sociedad responsable con sus actos y con sus aspiraciones, ya que han recibido la suficiente capacitación para tener comportamientos que redunden en beneficio del sector de la comuna universitaria- nueve (9) de Manizales.

Estimativo del número de Estudiantes que se beneficiarían de la propuesta en la comuna universitaria.

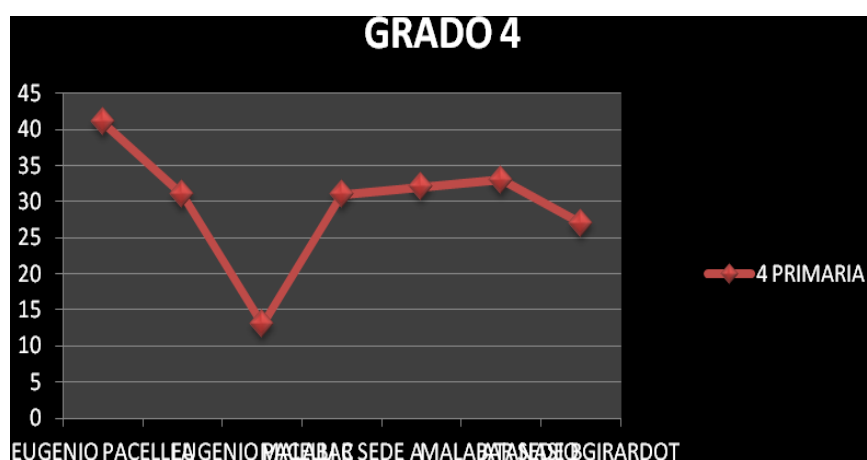
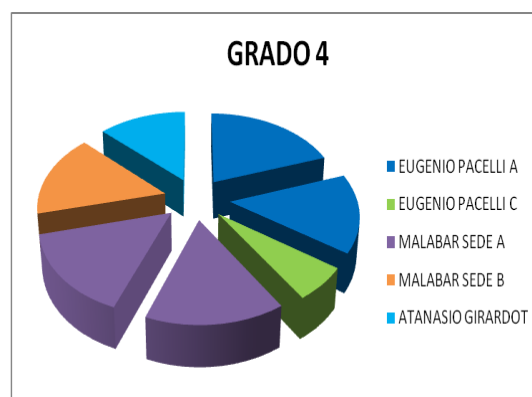
Estudiantes en 4° de Primaria

INSTITUCION	4 PRIMARIA
EUGENIO PACELLI A	41
	31

EUGENIO PACELLI C	13
	31
MALABAR SEDE A	32
MALABAR SEDE B	33

Responsabilidad Social Universitaria y Comunicación Estratégica. Una Propuesta de Intervención, Caso Escuela de Administración Pública, ESAP Manizales

ATANASIO GIRARDOT	27
Total Estudiantes	208

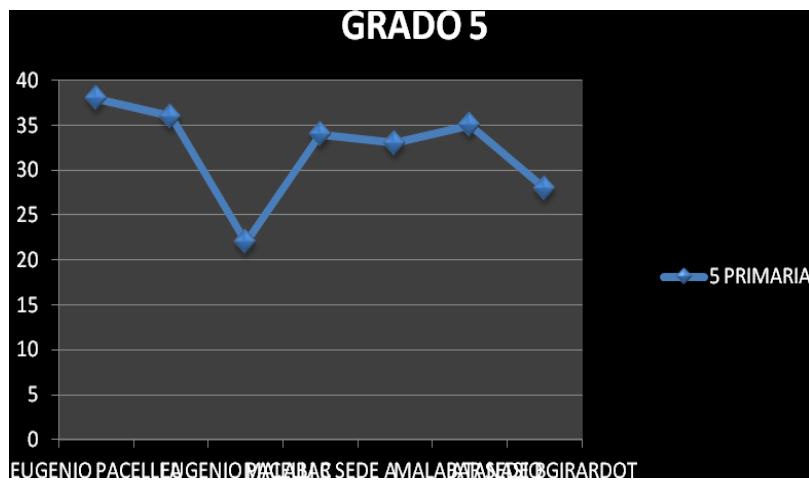
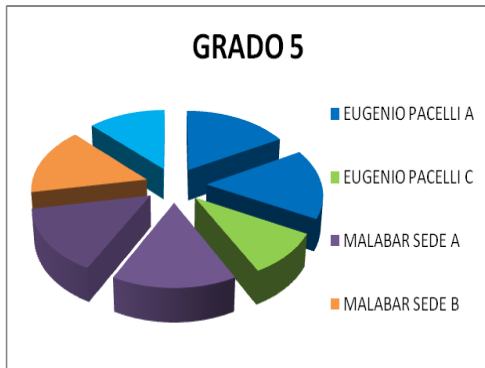


Estudiantes en 5° de Primaria

INSTITUCION	5 PRIMARIA
EUGENIO PACHELLI A	38
EUGENIO PACHELLI C	36
MALABAR SEDE A	22
MALABAR SEDE B	34
ATANASIO GIRARDOT	33
MALABAR SEDE B	35
ATANASIO GIRARDOT	28

Total Estudiantes	226
--------------------------	------------

Responsabilidad Social Universitaria y Comunicación Estratégica. Una Propuesta de Intervención, Caso Escuela de Administración Pública, ESAP Manizales



De acuerdo con la información recolectada en el sector (Comuna 9), se estima en 434 el número aproximado de estudiantes de los grados 4 y 5 de enseñanza básica primaria en cinco establecimientos educativos que se beneficiaría con la propuesta.

Endoculturación

La propuesta aquí planteada conlleva un proyecto antropológico de endoculturación, o enculturación, entendida esta, según Trilla (1987:86) citado por Cuadrado como “la interiorización o aprendizaje por el individuo de la cultura de su grupo”. Afirma el autor que “el individuo, desde que nace, va haciéndose con elementos de la cultura presente en el medio en que se desarrolla”.

De acuerdo con lo anterior es importante fortalecer en los infantes un ejemplo de vida, el que se debe encontrar en el núcleo familiar, hacerles entender lo imprescindible de ser un buen ciudadano, como aquellos que lo rodean la familia, por ejemplo.

Así, en este proceso de transmisión cultural, las generaciones se pueden programar no sólo para dar continuidad a lo bueno, sino también para ser responsables en el futuro, tanto social como ambiental y ecológicamente hablando. Si se reciben conceptos que se interpretan y se interiorizan, con el tiempo este proceso los fortalecerá y serán responsables social y ecológicamente.

Las conductas violentas, en todos los ámbitos del comportamiento humano, son las manifestaciones más evidentes del desajuste personal y social que sufren los individuos que las realizan, la incidencia de estos hechos violentos en ámbitos concretos como la Escuela, suele producir un alarma social, y en muchos casos permanecen velados o su detección es difícil, por lo que han entrado en el campo de los intereses interventivos. (Moreno M, 2006, págs. 6-15)

Al igual que el colaborador de la Organización, el niño y el joven, pasan gran parte del tiempo en las aulas académicas, por consiguiente el entorno escolar se matricula como el agente más importante de socialización, las tareas, los trabajos en grupo, la exposición de los mismos, son actividades de gran relevancia como factor de integración; así mismo, los padres y profesores juegan un papel importante toda vez que son quienes deben ayudar y monitorear los

procesos de integración e interacción de los infantes, que los lleve a convertirse en seres sociales constituyentes del engranaje social, y más aún en la sociedad actual donde aparece la competitividad como un concepto contemporáneo, al cual se le anteponen el conocimiento y la ética como columna vertebral para ser socialmente responsables.

Son momentos de cambio que quizás por lo rápido del mundo, en cuanto a lo tecnológico y lo que genera, hace que tener preocupación por el otro, por el entorno, por las acciones que se realizan simple e irresponsablemente, como arrojar basura al suelo, no sean vistas como importantes, porque quizás las relaciones personales son a escala mundial, los procesos económicos son más rápidos en cuanto a la comercialización – la producción se organiza desde el capital constante; es decir, tecnología y conocimiento.

El mundo virtual hace que el individuo y más el infante, si no es “vigilado” sea independiente y cree un entorno de realidad diferente al que es, tanto en el lenguaje, como en sus hábitos. Es así que la Tecnología y la Educación se constituyen como espacios de mediación, para que por medio de las herramientas pedagógicas tradicionales y contemporáneas (Clases magistrales, Tablero, libros, videos, computadores, teléfonos, redes sociales, videoconferencias, entre otras) se potencie en el mundo de la educación básica primaria, la Responsabilidad Social Universitaria como un proyecto sostenible cuyo beneficio redunda en la sociedad de esta comuna a largo plazo.

Propuesta Educación para el desarrollo como programa de RSU de la ESAP

Objetivo General

Empoderar a la población infantil de las Escuelas de Educación Básica Primaria- estudiantes de grados cuarto y quinto de primaria -de la Comuna Universitaria- nueve (9) sobre temas relacionados con participación ciudadana, comportamientos socialmente responsables y habilidades para la vida.

Objetivos Específicos:

- Realizar actividades lúdicas y recreativas tendientes a resaltar la importancia de la participación ciudadana, la adopción de comportamientos responsables
- Fomentar el establecimiento de las buenas relaciones consigo mismos, interpersonales y con el entorno.
- Sensibilizar sobre el buen trato, el comportamiento ético y las habilidades para la vida.

Metodología

Se empleará el taller creativo cuyos ejes articuladores son la creatividad, la comunicación, el espacio de participación y la integración; las charlas educativas, talleres lúdicos y actividades recreativas que permitirán a los participantes comprender la importancia de adquirir estilos de vida saludables.

Temáticas a Trabajar

1. Autoestima, valores, sentimientos y creencias
2. Habilidades Sociales: calidad de mis relaciones, tolerancia, comunicación, toma de decisiones

3. Habilidades para la Vida: Autocuidado, higiene, alimentación, uso responsable de medicamentos y licor

4. Responsabilidad Social

- Conmigo, con los demás: consumo de cigarrillo y otras sustancias.
- Con el Medio Ambiente: uso y cuidado de los recursos: (Agua y Energía)
- Reciclaje.

Responsabilidad Social Universitaria y Comunicación Estratégica. Una Propuesta de Intervención, Caso Escuela de Administración Pública, ESAP Manizales

DOFA

La importancia de realizar DOFA a la propuesta presentada, es solucionar desde la comunicación los impedimentos que se generen, y poner en común algunas situaciones que se pueden presentar desde su conceptualización:

<p><u>Debilidades:</u></p> <p>En La ESAP, no existen docentes de planta, ni de medio tiempo, que manejen los temas propuestos en los Objetivos Específicos.</p> <p>Así mismo, es insuficiente la implementación de Investigación</p>	<p><u>Objetivo:</u></p> <p>Asesorar a los estudiantes en temas de RSU e incentivar a la investigación.</p>	<p><u>Estrategia:</u></p> <p>Conformar un Equipo para Capacitar en RSU. Con beneficios informativos para manifestar dudas, ofrecer soluciones pertinentes, y posibilitar la investigación</p>	<p><u>Táctica:</u></p> <p>Sensibilizar sobre la importancia y ventajas que ofrece la RSU, a estudiantes que se quieran vincular como capacitadores, en las Escuelas de básica primaria</p> <p>Realizar convenios interinstitucionales</p>
<p><u>Oportunidades:</u></p> <p>La inexistencia de una propuesta que vincule el tema de la RSU en la formación de infantes de educación básica primaria. Dar un valor agregado en el</p>	<p><u>Objetivo:</u></p> <p>Empoderar la población infantil de Las Escuelas de Educación Básica Primaria- Estudiantes de Cuarto y Quinto de Primaria-de la</p>	<p><u>Estrategia:</u></p> <p>Implementar temarios de Responsabilidad con el Medio Ambiente- (Agua y Energía: Utilización responsable y Racionalizada/ Reciclar: los</p>	<p><u>Táctica:</u></p> <p>Talleres creativos y actividades Lúdicas</p>

<p>manejo del tema a estudiantes, funcionarios y docentes a través de este tema.</p>	<p>Comuna Universitaria-nueve (9) por ser un sector de influencia para la ESAP</p>	<p>residuos no sólo se deben reciclar, se deben clasificar de manera correcta)</p> <p>Sensibilizar sobre el buen trato y comportamiento con prácticas ejemplares.</p>	
<p><u>Fortalezas:</u></p> <p>Aprovechar que existe un nicho para llenar, y que por medio del conocimiento y manejo de las Tics, se pueden desarrollar canales de información que contribuyan con el fortalecimiento institucional, partiendo de las falencias que ofrecen todos los espacios para catapultar nuevos horizontes.</p>	<p><u>Objetivo:</u></p> <p>Implementar temarios de Responsabilidad a través de las Tics</p>	<p><u>Estrategia:</u></p> <p>que los infantes aprendan a buscar páginas con estos contenidos</p>	<p><u>Táctica:</u></p> <p>Talleres creativos y actividades Lúdicas</p>

<u>Amenazas:</u>	<u>Objetivo:</u>	<u>Estrategia:</u>	<u>Táctica:</u>
<p>La inexistencia en la ESAP de docentes de planta, o de medio tiempo son factores que pueden hacer posible que los estudiantes queden con vacíos académicos y que no se preocupen por la importancia de la investigación.</p>	<p>Asesorar a los estudiantes en temas de RSE e incentivar a la investigación.</p>	<p>Realizar eventos académicos y que se certifiquen a los participantes</p>	<p>Capacitaciones y eventos académicos</p>

Los recursos: Realizar convenios interinstitucionales

Realizar Alianzas o Convenios Interinstitucionales que permitan vincular empresas públicas y privadas en la propuesta. Como por ejemplo, ya se tuvo un acercamiento con la Unidad de Desarrollo de la Comunidad- en la Secretaria de Integración y Desarrollo de la Gobernación de Caldas, con el Dr, José Fernando Parra de la Red Cultura Ciudadana de Caldas.

Así mismo, con la Dra. Valentina Vallejo en la Alcaldía de Manizales, dado que adelantan procesos de Atención primaria en salud desde Assbasalud.

Requerimientos

La ESAP por ser institución Educativa Universitaria, para cumplir con los cánones de la RSU, debe continuar fomentando la importancia y el respeto por el medio ambiente, por las instituciones, los íconos patrios, la ética y el amor propio entre otros, entre sus grupos de interés, lo cual es el punto de partida para expandir su contribución al desarrollo sostenible desde la Responsabilidad Social.

Una vez aprobada por parte de la ESAP la propuesta presentada, se procederá a su implementación y puesta en marcha en el sector de la comuna 9 de Manizales

Para ello es necesario:

- Planificar la propuesta en el tiempo y en el espacio, con su respectivo plan de comunicación estratégica y los indicadores que permitirán realizar el seguimiento y el control
- Concertar con la Secretaría de Educación Municipal la realización del proceso de formación continuada con los estudiantes de grado 4 y 5 de educación básica primaria en las instituciones educativas de la Comuna Universitaria -9- de Manizales.
- Realizar convocatoria a otras instituciones interesadas en generar Alianzas estratégicas para adelantar el proyecto.
- Realizar visitas a las Escuelas del Sector, para socializar la propuesta y su importancia, así como para concertar los momentos de aplicación; es decir, analizar el momento de engranar la propuesta con los contenidos

académicos que se tengan en la actualidad en las Escuelas y el alcance que se puede tener.

- Socializar la propuesta entre los estudiantes, docentes y los directivos de la ESAP para lograr identificación y apropiación de la misma.
- Realizar convocatoria entre estos grupos de interés para seleccionar los docentes, mediante acuerdos o convenios que beneficien a las partes.
- Elaborar los módulos sobre las temáticas acordadas, seleccionar el material, las ayudas y los medios a emplear. Con base en el conocimiento adquirido, implementar temarios de Responsabilidad con el Medio Ambiente-(Agua y Energía: Utilización responsable y racionalizada/ Reciclar: los residuos no sólo se deben reciclar, se deben clasificar de manera correcta)

Preparar los Talleres y proponer las manifestaciones lúdicas y culturales como: Canciones, obras de teatro, poesías, concursos de Dibujo entre otros.

Con respecto a los indicadores de gestión, a continuación se presenta una relación de aquellos que pueden aportar en el proceso de seguimiento y control.

Indicadores de Comunicación Interna

Estos indicadores sirven para medir la acción: va dirección estratégica de la propuesta y la táctica a aplicar.

La interpretación: requerida como indicador de la comunicación interna. Por ello se deben implementar mecanismos para conocer si la información que reciben los colaboradores la retienen, conocer los grados de comprensión de los mensajes, que se entienda la importancia de que la Institución participe en proyectos como el de la propuesta, lo que lleva a que los colaboradores se apropien del proceso de Responsabilidad Social de la Organización. Se difundirá la información por los medios de comunicación interna.

Indicadores de Insumos

Determinan si se dispone de los recursos necesarios- Stock-. Al respecto es importante manifestar que en la alianza interadministrativa existe la posibilidad de enriquecer la propuesta económicamente, ya que la ESAP puede ejecutar la propuesta, porque tiene la infraestructura y las condiciones académicas para enviar personal apto y calificado que oriente los temas de las actividades a realizar. La realización de convenios interadministrativos, permitirá disponer de espacios físicos y recursos económicos para engrandecer la calidad de la propuesta.

Indicadores de Procesos

Evalúan la forma en que se llevan a cabo las actividades del área, estableciendo tiempos de ejecución. Por ello, para la ejecución de la presente propuesta, como pilotaje se proponen tres (3) años.

Indicadores de Resultados

Miden los resultados en función de los objetivos y metas programadas. , es preciso mencionar que esta propuesta tiene corto plazo en las evidencias sobre el cuidado, manejo y racionalización del agua y la energía por ejemplo, ya que se pueden evidenciar en el pago de las facturas de pago de servicios, en las Escuelas donde se aplique la propuesta

Indicadores de Impacto

Miden los efectos de los procesos o proyectos sobre las personas –RSE-

Indicadores de Calidad

Desde el punto de vista del producto menciona las bondades e historia del mismo, la ESAP en su esencia y en su Misión constante de educar ciudadanos y ciudadanas en el saber administrativo de lo público, no puede ser ajena a una propuesta que busca pulir el futuro de un país, como son los niños

Indicadores de Gestión de la Responsabilidad Social

Son medidores de la realidad social y Organizativa, estas son algunas características: Participativo, Claro, Representativo, Flexible, Cuantificable, y que agregue valor.

Comparables se relaciona con la fiabilidad como indicador para que sea comparable, permite el Rankin escolar, o para evaluar el desempeño en el manejo racional del agua y de la energía por ejemplo, en cuanto a tiempo anterior, en cuanto a otras Escuelas donde no se esté haciendo el ejercicio.

Validez es un indicador que identifica y mide resultados importantes para los grupos de interés; es decir, otras Organizaciones- Grupos de Interés- que se quieran vincular a la propuesta.

Actividades

La gestión de la Comunicación Estratégica es importante para proponer acciones de Responsabilidad Social Universitaria para un mejor desarrollo de la sociedad; es así que la promoción y la difusión de esta iniciativa , debe buscar los Stakeholders comprometidos como: los gobiernos Local y Departamental, el sector educativo,-Rectores, docentes, estudiantes, padres de familia

La Comunicación en su condición de contribuir con el orden sea en la sociedad y/o la organización, o para la presente propuesta, requiere de conceptos de la comunicación Organizacional, como el Liderazgo y los Valores Sociales

“Por Liderazgo entenderemos una manera de relacionarse que tienen las personas para ejercer mayor influencia formal e informal en la organización. Tiene que ver con su capacidad para poner en acción la visión de la organización; para plasmar en sus acciones principios y valores” (Caravedo, 2011, pág. 324) lo que implica reconocer la meta de lo que se pretende, incorporando a través de convenios interinstitucionales a las diferentes empresas para colaborar de forma constructiva en la calidad de la sociedad, y para tener una mejor sociedad es imperativo trabajar en la construcción de principios y valores en la población infante.

De igual forma “por Valores sociales entenderemos, que se encuentran las acciones que hacen parte de la Organización o entidad. La manera como se comportan las personas expresa los valores que realmente tienen” (Caravedo, 2011, pág. 325)

A manera de conclusiones

La ESAP como Institución Pública de carácter Universitario, puede ser posibilitadora de la propuesta que encaja en los cánones de la Responsabilidad Social Universitaria, tomando como punto de partida talleres de Comunicación asertiva y Comunicación con sentido, para que los infantes interioricen por medio de la Comunicación, el mundo que ellos pueden vivir, transformar y mejorar, desde el comportamiento responsable; según Arboleda (2007):

En este momento cuando la Universidad y su misión tienen sentido. Cuando a las personas se les equipa para entender la vida. Así se puede hablar de Universidad como el templo de la formación y del conocimiento y no del área de la repetición y reproducción del saber para formar personas alienadas y atiborradas de información. He aquí la responsabilidad social que debe caracterizar a la Universidad (p. 6)

La Universidad debe seguir en el interés de preparar al individuo, donde este se desempeñe, generar escenarios de acción que concienticen a los infantes para que en el futuro sean ciudadanos formados en decisiones con responsabilidad, ya que los niños pasan gran parte del día en la escuela, lo que hace del entorno escolar un espacio perfecto para la socialización.

Así la ESAP como Universidad del Estado, proyecta lo que tiene que observarse como educación con cambio social, una propuesta de educación inclusiva por el contexto que se busca, ya que es una población infantil la que se escruta para mejorar las condiciones y la mentalidad de quienes aprenden haciendo desde la dinámica de la Responsabilidad Social Universitaria.

De ser aceptada la propuesta, la ESAP Manizales estaría comprometida con un proceso de Responsabilidad Social, que la lleva a tener en cuenta otros

procesos que le facilitarían la autorregulación y la buena gestión, de acuerdo con Vallaey's François (2007):

Se trata de acciones que facilitarían la labor de la comunicación desde una estrategia que haga visible ante los grupos de interés su compromiso y contribución al desarrollo sostenible de la comunidad en la cual está ubicada e impacta con sus acciones.

Vallaey's (2007) propone “para luchar contra el riesgo de corrupción de la organización” (p.4), si se adelantan las acciones en coherencia con la Misión y la firma de un código de ética, lo que evidencia su actuar con transparencia. En este, caso la política de calidad ya está establecida, refuerza esa imagen.

El autor hace énfasis en el diálogo constante con los grupos de interés y la rendición de cuentas en términos de logros y dificultades, cifras datos y hechos. “Este proceso de regulación socialmente responsable lucha contra el riesgo de egocentrismo de la organización” (p.4). La Comunicación tendría a su cargo este proceso de relacionamiento y divulgación.

Así mismo, la organización debe examinar las consecuencias de sus decisiones y comportamientos a nivel de la población y del medioambiente. “Ayuda a luchar contra el riesgo de autismo de la organización” (p.5).

Las demandas anteriores llevan a lograr la intervención en la solución de las necesidades sociales y por ende a la construcción de capital social desde las alianzas que se tejen para trabajar conjuntamente. “Ayuda a luchar contra el riesgo de egoísmo de la organización” (p.5).

Como se observa, es necesario reconocer el papel que desempeña la comunicación cuando hace visibles las acciones de Responsabilidad Social. La comunicación encuentra los mecanismos y estrategias para difundirlas entre los

diferentes grupos de interés (stakeholders). La comunicación proyecta la identidad, la cultura, el comportamiento de la institución y con ello aporta en la construcción de la imagen corporativa y por ende en la reputación.

Las noticias en los medios de comunicación masiva son repetitivas, sobre acciones cometidas por los ciudadanos; el maltrato verbal y físico, el maltrato a la mujer, el maltrato familiar, las agresiones entre estudiantes de educación básica primaria y secundaria, conductores ebrios en la vía, y la despreocupación por el cuidado del medio ambiente, son algunos de los fenómenos que se presentan en la actual sociedad, en cada acto del individuo hay un compendio de lo que significa el respeto por el otro, la obediencia a las normas, y la comunicación juega un papel determinante ya que debe articular la conducta que corresponda a lo que se procura.

Responsabilidad Social Universitaria y Comunicación Estratégica. Una Propuesta de Intervención, Caso Escuela de Administración Pública, ESAP Manizales

REFERENCIAS

- Alea García, A. (2007). Futuros: Responsabilidad social empresarial: su contribución al desarrollo sostenible. Recuperado de:
http://www.revistafuturos.info/futuros17/resp_soc_emp.htm
- Arboleda, A. (2007). *Colombia Aprende*. Obtenido de
<http://www.colombiaaprende.edu.co/html/docentes/1596/article-175391.html>
- Azuero Diana (s.f.). *La comunicación de la RSE. Propuestas para un modelo de comunicación responsable*. Cuadernos Forética N°13. Madrid: Grupo Editorial Cinca Forética.
- Caravedo, B. (2011). *La Comunicación y la Responsabilidad de la Empresa*. (pag 324-325).
- CLAD. (2012). *Reforma del Estado y de la Administración Pública. XVII Congreso internacional del CLAD*. Cartagena.
- Desarrollo, P. d. (2012). *Programas de las Naciones Unidas para el Desarrollo*. Obtenido de <http://www.undp.org/content/undp/es/home/mdgoverview/>
- Escudero Noreña E. (2014). *Confluencias, interfaces y trayectos en la gestión comunicativa de la organización*. En: Véliz Montero, Fernando coordinador. *Comunicación Organizacional nuevas preguntas para nuevos desafíos*. Ecuador: Editorial Ciespal.

Responsabilidad Social Universitaria y Comunicación Estratégica. Una Propuesta de Intervención, Caso Escuela de Administración Pública, ESAP Manizales

Martínez Fajardo, C. (2010). Responsabilidad social empresarial: una reflexión desde la gestión, lo social y ambiental. Bogotá, Colombia: Universidad Nacional de Colombia.

Meyer R. José Antonio. (2009). *Comunicación estratégica: nuevos horizontes de estudio*. México: Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla y la Fundación Manuel Buendía, Asociación Mexicana de Investigadores de la Comunicación (Vocalía Sureste). En: Razón y Palabra "Relaciones Públicas", Número 70. www.razonypalabra.org.mx

Moreno M. Vaca C. Roa J (2006). Victimization Escolar y Clima Socio Familiar. *Revista IA de Educacion*, (págs. 6-15).

Municipal, S. d. (2008). *Plan de Desarrollo 2008-2011*. Caldas, Manizales.(pags 9-15).

Nieves Cruz Felipe (2006) Comunicación estratégica. Serie Comunicación Organizacional. Recuperado de:
<http://www.gestiopolis.com/canales7/ger/comunicacion-estrategica.htm>

Peinado E & Vives A. (2011) La responsabilidad Social de la Empresa en América Latina. New York: Banco Interamericano de Desarrollo

Toni Cuadrado (Aculturación, deculturación, enculturación y endoculturación- La Socialización y La Endoculturación Texto de p: 1)

Torres Corzo Efren G. (2010) Responsabilidad Social Empresarial extraído de:
<http://www.gestiopolis.com/administración-estrategia/responsabilidad-social>

Responsabilidad Social Universitaria y Comunicación Estratégica. Una Propuesta de Intervención, Caso Escuela de Administración Pública, ESAP Manizales

Vallaey's François (2007). *Responsabilidad Social Universitaria, Propuesta para una definición madura y eficiente*. Monterrey México: Tecnológico de Monterrey, Eugenio Garza Sada.

Valle Flórez M. (2003). La Comunicación Organizacional de Cara al Siglo XXI. En: Revista Razón y Palabra N°32 (Abril-mayo)

ANEXO 1. Reflexión con las directivas alrededor de los impactos de la Institución en los cuatro campos señalados por Vallaeys F. (2007).

Impactos de funcionamiento organizacional:

“¿Cuáles son los valores que vivimos a diario?

¿Cómo debemos vivir en nuestra universidad en forma responsable, en atención a la naturaleza, la dignidad y el bienestar de los miembros de la comunidad universitaria?” (p.6).

Impactos educativos

“¿Qué tipo de profesionales y personas venimos formando?

¿Cómo debemos estructurar nuestra enseñanza para formar ciudadanos responsables Desarrollo del país en forma justa y sostenible?” (p.6).

Impactos cognitivos y epistemológicos

“¿Qué tipo de conocimientos producimos, para qué y para quiénes?

¿Qué conocimientos debemos producir y cómo debemos difundirlos para atender las carencias cognitivas que perjudican el Desarrollo social sostenible en el país? (p.6)

Impactos sociales

¿Qué papel asumimos en el desarrollo de la sociedad, con quiénes y para qué?

¿Cómo la Universidad puede ser, desde su función y pericia específica, un actor partícipe del progreso social a través del fomento de Capital Social? (p. 7).