

Universidad de Manizales
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas
Especialización en Comunicación Organizacional



Diseño de indicadores de gestión para medición de un proyecto de Responsabilidad Social
Universitaria, a la luz de la norma ISO 26000. Caso “Vivenciar” en la Universidad la Gran
Colombia-Armenia, Quindío

Preparado por:
Pablo Antonio Morales Orozco

Manizales, Caldas, Colombia

2014

Asesor del trabajo escrito:

Alberto Bedoya. Magister en Educación, Especialista en Comunicación Organizacional, Comunicador Social y Periodista, Licenciado en Filosofía y Letras, Profesor de la Especialización en Comunicación Organizacional.

Acerca del autor:

Pablo Antonio Morales Orozco. Comunicador Social y Periodista con énfasis en Comunicación Organizacional, Presidente Asociación Quindiana de Comunicadores. AQC, Consultor Reimagina S.A.S, Docente Universitario.

El presente trabajo es para optar por el título de especialista en Comunicación Organizacional de la Universidad de Manizales,

Cualquier correspondencia con respecto al escrito, puede ser enviada al correo:

bogotaxp@gmail.com o a la dirección Cra.19 No.36N-30, Casa F20, Portal de Alameda

Contenido

Planteamiento del problema 6

Descripción del problema 7

Pregunta de investigación 8

Introducción 8

Justificación 9

Antecedentes 12

Autores que crean y proponen la gestión de la calidad 12

Objetivo general 13

Objetivos específicos 13

Marco referencial 14

Proyecto Vivenciar Universidad Gran Colombia sede Armenia 14

¿En qué consiste la ISO 26000? 15

¿En qué consiste la Responsabilidad Social Universitaria? 16

¿Por qué medir la RSU? 17

Indicadores de gestión 17

Clasificación de los indicadores de gestión 18

Metodología 19

Resultados 20

Primer objetivo específico 18

Segundo objetivo específico 19

Plan de trabajo proyecto “vivenciar” 20

Diseño de los indicadores de gestión basado en norma ISO 26000 22

Estrategias de comunicación 26

Posición personal y aportes 29

Referencias 31

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Plan de Trabajo Vivenciar 23

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Clasificación de los indicadores de gestión 19

Figura.2 4 ejes de reforma universitario socialmente responsable 22

Diseño de indicadores de gestión para medición impacto de la RSU de la Universidad La Gran Colombia con el proyecto “Vivenciar”, teniendo en cuenta la norma ISO 26000

Planteamiento del problema

Los reportes no financieros constituyen una práctica en crecimiento entre las organizaciones mundiales incluyendo América Latina y nuestro país Colombia. Aunque ya han sido establecidos algunos estándares o normas de medida para la RSE, como por ejemplo las consensuadas por el Pacto Mundial en el año 2000, además algunas directrices como las ofrecidas por Global Reporting Initiative entre otras; se hace necesario escoger los criterios de medida adecuados según el objeto social de cada organización y su contexto, y en caso de necesitarse construir nuevos indicadores de acuerdo a los objetivos planteados, se debe hacer.

Desde los años noventa, hemos visto una creciente tendencia a la publicación de informes no financieros por parte de las empresas. Esta evolución ha sido explicada, entre otras razones, por la falta de control y regulación de las empresas a nivel global. Las exigencias fueron promovidas especialmente por las organizaciones de la sociedad civil, de modo que cada vez más grupos de interés se inclinan por solicitar o exigir a las empresas información no financiera sobre el ejercicio de su responsabilidad social empresarial (RSE).
(Stramberg, 2010, p.7)

Para el caso de la Universidad La Gran Colombia de Armenia, Q, y el proyecto de RSU “Vivenciar” desarrollado por la Oficina de Proyección Social, nos ocupará el análisis normas establecidas a nivel mundial para la medición de la RSU contrastando cada una, con los objetivos planteados en el proyecto, haciendo un especial énfasis en la norma ISO 26000, sin descartar la posibilidad de crear nuevos indicadores de acuerdo a los objetivos establecidos previamente.

Descripción del problema

Frases como estas, “lo que no se mide, no se administra” y “lo que no se comunica no existe”, en la actualidad son representativas y se convierten en premisas para la gestión y la comunicación en las organizaciones.

El hecho de medir, guía y asegura que la mejora vaya hacia un objetivo determinado, lo que implica definir y concretar los objetivos de la empresa mediante valores ponderables, es decir, mediante indicadores. Un sistema de indicadores es un conjunto de valores diseñados para medir ciertas variables específicas, para así poder comprobar que una empresa llega a las metas señaladas en su estrategia. (Stramberg, 2010, p.8)

Siendo necesario para la UGC encontrar una manera práctica de medir los avances parciales en el cumplimiento de los objetivos del proyecto, y poder comparar resultados con otras organizaciones de orden nacional e internacional para determinar medidas de éxito en el cumplimiento con los estándares de la RSU, se enfatiza en la búsqueda de la mejor manera de implementar la Norma ISO 26000 con los criterios adecuados, que permitan medir y gestionar

los logros del proyecto en cuestión, así como proporcionar elementos para la retroalimentación del equipo de trabajo y el suministro de herramientas para la toma de decisiones a futuro.

Sin dejar de lado el otro punto que nos ocupa que corresponde a la generación de estrategias comunicacionales que permiten divulgar los indicadores de gestión, su importancia y necesidad al interior de la Universidad Gran Colombia.

Preguntas de investigación

¿Cuáles son los indicadores de gestión adecuados desde la Norma ISO 26000 y la Responsabilidad Social Universitaria para ser implementados en el proyecto Vivenciar de RSU en la Universidad Gran Colombia?

¿Cuáles son las estrategias de comunicación para la divulgación de estos indicadores entre los beneficiarios del proyecto Vivenciar?

Introducción

La tendencia de las Universidades actuales de alinear sus objetivos estratégicos con sus acciones filantrópicas para ser reconocidas como responsables de aportar socialmente a sus grupos de interés, así como mostrar que sus acciones son planeadas y ejecutadas teniendo en cuenta el respeto y cuidado por el medio ambiente, mejorar la formación ética de los estudiantes y que a su vez son de beneficio para la organización, hacen que sea indispensable poder encontrar la manera correcta de medir el impacto en cada una de las categorías mencionadas, y así evidenciar de forma clara y coherente sobre lo que hace la Universidad.

Asumiremos la Responsabilidad Universitaria como una exigencia ética frente a la sociedad y el entorno en este mundo globalizado.

La Universidad Gran Colombia de Armenia, además de ser una institución de educación superior preocupada por la docencia y la investigación, es consciente de su papel como cohesionadora y constructora social, por lo que ha planteado el programa “Vivenciar”, que corresponde a la Responsabilidad Social Universitaria, que involucra a diferentes áreas de la Universidad en la tarea de fomentar los valores humanos y sociales requeridos para rescatar la sana convivencia y el buen trato. La población sobre la que se realizará el proyecto corresponde a los contextos comunitarios y sociales de las instituciones educativas Bosques de Pinares, Los Quindos y Ciudadela del Sur, ubicados en zonas con niveles importantes de problemática social y de convivencia en Armenia, Quindío.

En este proyecto se determinan los indicadores de gestión que serán implementados durante el desarrollo de “Vivenciar”, que cumplan sin reservas con los requerimientos para ser un indicador válido: Fieles, comparables y tener validez.

Justificación

Con este proyecto se busca dar apoyo a la gestión del proyecto de RSU “Vivenciar” propuesto por la Universidad Gran Colombia, específicamente se darán las pautas adecuadas para la implementación de los indicadores de gestión, basados principalmente en los estándares consignados en la Norma ISO 26000. Siendo primordial conocer y aplicar sus principales objetivos, que pueden ser resumidos así:

...desarrollar un consenso internacional sobre qué significa la responsabilidad social y qué asuntos de la RSE tienen que abordar las organizaciones, proporcionar orientación sobre la puesta en práctica de los principios mediante acciones efectivas, así como perfeccionar y divulgar información sobre mejores prácticas. La propuesta establece que la norma sea utilizada tanto por las empresas como por el sector público, y por organizaciones de todo tipo (Strandberg,2010,p.18)

Encontrar los indicadores correctos le facilitará el trabajo a las directivas del proyecto en materia de medición, y por tanto en la posibilidad de gestionar efectivamente cada estrategia propuesta e implementada, además de proyectar seriedad, responsabilidad y compromiso con la RSE en el momento de exponer los resultados, ya que serán presentados de forma clara, concisa y coherente.

Gracias a la implementación correcta de los indicadores de gestión, se podrán tomar decisiones correctas que apoyen el fortalecimiento de la reputación de la organización en el contexto donde actúa y se obtendrán herramientas que nos permitan estudiar adecuadamente la población en cuestión y los fenómenos que ocurren en torno a ella.

Los indicadores se configuran en una importante herramienta de gestión debido a que participan activamente en los procesos de planeación, ejecución y control. En la planeación, ayuda a traducir los objetivos en metas, permiten identificar los resultados esperados, posibilitan la precisión de los atributos de las variables; en la ejecución, permiten enfocar acciones en las variables y atributos específicos, brindan información actualizada para encausar la acción, permiten el monitoreo riguroso de variables críticas; y en el control, brindan toda la información necesaria para la toma de decisiones. (Hincapié, 2008, p.3)

Se dejarán establecidos los aportes desde la Responsabilidad Social Universitaria, así como las diferentes propuestas en comunicación para la divulgación de los Indicadores de Gestión.

Antecedentes

La Gestión de la Calidad es la precursora que dio paso para la creación de los indicadores de gestión, pues son los diferentes procesos los asuntos a medir de los indicadores de gestión, y fue desde la industrialización y la necesidad de mejorar la eficiencia en la productividad, cuando se empiezan a generar para tener claro los logros obtenidos y los faltantes, por lo tanto se procede a definirla.

El término gestión de calidad tiene significados específicos dentro de cada sector del negocio. Esta definición, que no apunta al aseguramiento de la buena calidad por la definición más general sino a garantizar que una organización o un producto sea consistente, tiene cuatro componentes: Planeamiento de la calidad, Control de la calidad, Aseguramiento de la calidad, Mejoras en la calidad. Gestión de Calidad. (s.f)En Wikipedia. Recuperado en Abril 29 de 2014 de http://es.wikipedia.org/wiki/Gestión_de_la_calidad

La gestión de la calidad en una organización, en un producto o servicio, se interesa principalmente por los medios y el proceso a seguir que garantice el aumento de su consistencia y por lo tanto de su calidad, es decir, es una consecuencia de haber gestionado cada paso dentro del proceso involucrando los conceptos de eficiencia y eficacia.

Autores que crean y proponen la gestión de la calidad

A continuación se hace mención de los primeros exponentes y por consiguiente los encargados de implementar las bases para la gestión de la calidad. Empezamos con Elí Whitney (1765- 1825) en Estados Unidos; el ingeniero mecánico Frederick Winslow Taylor (1856-1915); Henry Ford (1843-1967); Karl Benz de Alemania, (1844-1929); Walther Andrew Shewhart (1891-1967); William Edwards Deming (1900-1993).

El primer partidario de esta corriente en Estados Unidos fue Eli Whitney quien propuso realizar partes (intercambiables) de manufactura para mosquetes, de esa manera se realizaban componentes idénticos que se montaban en línea.

El siguiente paso fue impulsado por varias personas, incluyendo a Frederick Winslow Taylor, un ingeniero mecánico que buscaba mejorar la eficiencia industrial. A veces es llamado "el padre de la organización científica de trabajo".

Walter A. Shewhart realizó un gran paso en la evolución hacia la gestión de calidad al crear un método para el control de la calidad en manufactura usando métodos estadísticos, en el año 1924. Más tarde, W. Edwards Deming utilizó ese método en Estados Unidos durante la Segunda Guerra Mundial, mejorando la calidad de manufactura de municiones y otros productos estratégicamente importantes. Gestión de Calidad. (s.f)En Wikipedia. Recuperado en Abril 29 de 2014 de [http:// http://es.wikipedia.org/wiki/Gestión_de_la_calidad](http://es.wikipedia.org/wiki/Gestión_de_la_calidad)

Objetivo general

Construir los indicadores de gestión para el proyecto de Responsabilidad Social Universitaria, “Vivenciar” de la Universidad Gran Colombia, sede Armenia, aplicando la Norma Internacional, Guía de Responsabilidad Social ISO 26000 y con aportes de los principios básicos de la RSU y las estrategias de comunicación para su divulgación.

Objetivos específicos

Identificar los criterios principales que definen la norma ISO 26000 y la Responsabilidad Social Universitaria.

Establecer los indicadores de gestión adecuados a la luz de los criterios anteriores para implementar en el proyecto “Vivenciar” de la Universidad Gran Colombia.

Establecer las estrategias de comunicación para la divulgación de estos indicadores de gestión entre los beneficios del proyecto vivenciar.

Marco referencial

Proyecto Vivenciar Universidad Gran Colombia sede Armenia

La Universidad, tiene como una de sus prioridades, la preservación del buen clima organizacional y la sana convivencia; considera la pérdida del sentido de la convivencia como algo muy preocupante que incide negativamente en el mundo actual y por consiguiente en el departamento del Quindío, por lo que ha encaminado varias de sus acciones a responder socialmente a esta problemática a través de programas y proyectos formulados por el Departamento de Proyección Social a cargo de su directora, la Sra. Magda Inés Montoya Naranjo.

El proyecto “Vivenciar, busca intervenir las comunidades contextuales perteneciente a las instituciones educativas Bosques de Pinares, Los Quindos y Ciudadela del Sur de la ciudad de Armenia, en donde se busca aportar a la convivencia escolar y comunitaria, mediante la aprehensión del respeto, la valoración y promoción de la persona.

Se espera contar con el mayor número de participantes de la comunidad estudiantil Grancolombiana, también los docentes y estudiantes de primaria y secundaria de las instituciones a intervenir, así como sus respectivas familias.

Aunque todavía no se han definido fechas específicas para la intervención en las comunidades mencionadas, se espera poder llevar a cabo el proyecto durante el segundo

semestre del 2014, se estima su duración a un año y de acuerdo a resultados, seguir creando nuevas posibilidades de mejora no solo para esta comunidad sino para otras.

¿En qué consiste la ISO 26000?

Se podría dar su interpretación partiendo del enfoque holístico, sin embargo, es imprescindible referirnos a lo que de verdad corresponde a los preceptos más profundos de la norma.

La norma subraya que una organización debería ser responsable de sus impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente; ser transparente con las decisiones y actividades que afecten a la sociedad y al medio ambiente; comportarse éticamente; respetar, considerar y responder a los intereses de sus grupos de interés; aceptar que el estado de derecho es obligatorio; respetar las normas internacionales de comportamiento, como mínimo el principio de acatamiento al estado de derecho; y respetar los derechos humanos y reconocer su importancia y su universalidad.(Stramberg,2010,p.19)

Entre las definiciones más importantes que nos aporta la norma y que nos interesa tener en cuenta en este proyecto de intervención a los contextos comunitarios y escolares de las instituciones educativas Bosques de Pinares, Los Quindos y Ciudadela del Sur, tenemos:

Impacto de una organización: Cambio positivo o negativo que se genera en la sociedad, la economía o el medio ambiente, producido en su totalidad o parcialmente, como consecuencia de las decisiones y actividades pasadas y presentes de una Organización.

Comportamiento ético: Comportamiento acorde con los principios de correcta o buena conducta aceptados en el contexto de una situación determinada y que es coherente con la normativa internacional de comportamiento. (Global Standard Certification. (2010). Norma Internacional ISO 26000:2010, Guía de Responsabilidad Social (1ra edición)

Siempre será indispensable tener clara la incidencia de cada una de las actuaciones de la organización, medir su impacto en el entorno nos permite tomar correctivos, y potencializar aquellos aspectos positivos que pueden tener resultados aún mejores que los logrados en determinado momento. Esto de alguna manera nos permitirá encontrar si efectivamente el comportamiento de la organización, está amparado por los preceptos de comportamientos éticos y responsables consigo misma y con su entorno.

¿En qué consiste la Responsabilidad Social Universitaria?

Consiste en dar un paso a un lado de la mera filantropía y alinear todas las acciones socialmente responsables de la Universidad con los objetivos estratégicos de la misma, que su plataforma filosófica pueda ser evidenciada en cada uno de sus actos con la comunidad y su entorno, para potenciar el bien de la organización y el bien de la comunidad a la que interviene, por lo tanto, son dos asuntos primordiales los que tienen que ser tenidos en cuenta. La Organización de Estados Americanos (2007), Responsabilidad Social Universitaria, Ética desde la Organización (Módulo 2), Señala, "(i) mejorar la formación ética de los estudiantes y (ii)

mejorar el impacto social de la institución universitaria en pro de un verdadero Desarrollo sostenible, promotor de Capital Social para América Latina”.(p.2).

¿Por qué medir la RSU?

Entendiendo que el requisito básico para poder gestionar la Responsabilidad Social es la medición de la misma, pues lo que no es susceptible de medida, tampoco se puede gestionar, en ese caso, no es posible obtener indicadores de gestión, y privaríamos al proyecto o proceso de la gran utilidad y ventajas que éstos aportan a la calidad de todo proceso.

Por un lado, los indicadores son útiles para la toma de decisiones en la empresa, y por otro, sirven para comunicar los resultados a los grupos de interés. Hoy en día, el modo más utilizado para la comunicación de la información no financiera es la publicación de memorias de RSE (Stramberg, 2010, p.8)

Medir, además puede aportar comprensión sobre las causas y sobre el impacto de los resultados de sus acciones, como también puede ayudar a mejorar la empresa.

Indicadores de gestión

Tal y como lo afirma (Stramberg, 2010) “Los indicadores no financieros tienen que poder medir los impactos de las actividades de la empresa en la sociedad y en el medio ambiente” (p.9)

Es muy importante poder tener una referencia clara con respecto al nivel de compromiso de las organizaciones con el cumplimiento de su deber ser ético y el comportamiento real y percibido, de tal forma que permita maniobrar a tiempo para no perder el rumbo para conseguir los resultados esperados, e impactar efectivamente tanto en la comunidad que interviene la universidad como en la propia.

Se tendrá en cuenta toda la información documental al respecto del Proyecto “Vivenciar” y la Universidad Gran Colombia en cuanto a sus políticas y lineamientos establecidos para la RSE, así como los argumentos y aportes dados por el Departamento de Proyección Social, quienes son los responsables del proyecto y de quienes participarán en él.

Clasificación de los indicadores de gestión

Los indicadores de gestión pueden ser clasificados de acuerdo al propósito para el cual vayan a ser utilizados, y al nivel de medición que se requiera ya sea a nivel estratégico, táctico u operativo

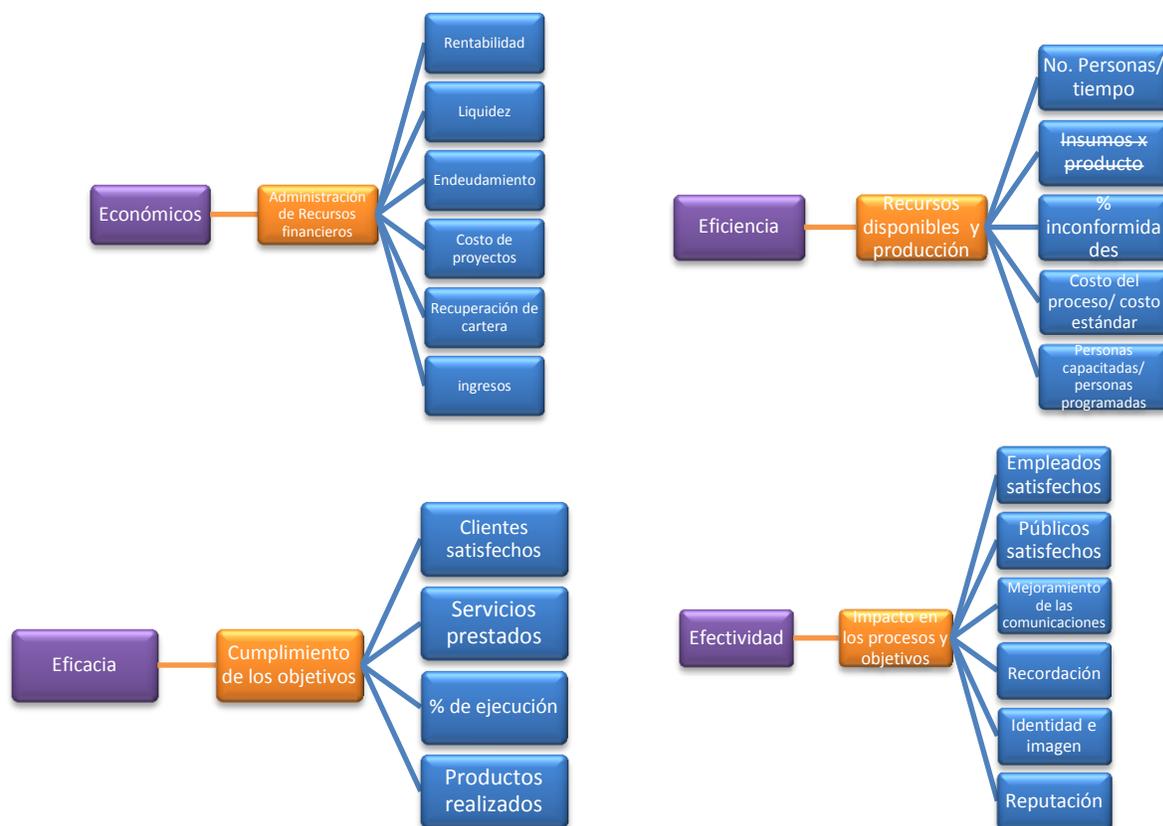


Figura 1. Clasificación de los indicadores de gestión

Fuente: Giraldo, (2014), Módulo para Especialización en Comunicación Organizacional, (p.40), Universidad de Manizales.

Metodología

Se partirá del análisis documental del proyecto, de entrevistas realizadas al equipo de trabajo “Vivenciar”, y del estudio a conciencia de las normas establecidas a nivel mundial para la medición de la RSE, haciendo un especial énfasis en la norma ISO 26000, luego, se socializará entre los integrantes del equipo los posibles hallazgos y conclusiones al respecto del proyecto

para proceder a definir y establecer los indicadores de gestión pertinentes, así como los aportes desde la RSU y las estrategias de comunicación.

Resultados

Los criterios principales sobre los que se fundamenta la norma ISO 26000 y que son compatibles con el proyecto “Vivenciar”, corresponden a los que a continuación se mencionan y están consignados así

....Rendición de cuentas, el principio consiste en una organización debería rendir cuentas por sus impactos y el medio ambiente...; Transparencia, una organización debería ser transparente en sus decisiones y actividades que impactan la sociedad y el medio ambiente...; Comportamiento ético, el comportamiento de una organización debería basarse en los principios de la honestidad, equidad e integridad; Respeto a los intereses de las partes interesadas. (Global Standard Certification, 2010, Norma Internacional ISO 26000:2010, Guía de Responsabilidad Social, 1ra edición)

Dentro de lo establecido por la Universidad Gran Colombia para el abordaje y desarrollo del proyecto, se pretende intervenir la comunidad para poder transmitir la importancia que reviste trabajar continuamente para lograr una buena y sana convivencia partiendo de la inclusión en este proceso, de los estudiantes, los docentes y las familias tanto de la UGC como de las comunidades a intervenir.

Frente a esta realidad es fundamental propiciar nuevos escenarios de reflexión-acción que permitan transformar estos acontecimientos de deslegitimación del otro, en condiciones de

respeto y promoción de la persona humana, para lo cual las instituciones educativas resultan ser aliados claves para generar las transformaciones sociales tanto en el contexto educativo, como en el comunitario que lo rodea. Universidad Gran Colombia, Armenia, (2014), Proyecto institucional por una vida y convivencia armónica, Vivenciar.[diapositivas Powerpoint].

Por otra parte, según lo que plantea la Responsabilidad Social Universitaria, se pueden tomar como referencia los 4 ejes fundamentales que la constituyen. Es imposible separar uno de otro para el proyecto “Vivenciar”. Ya que la Universidad tiene el reto como organización de propender por una vida universitaria social y ambientalmente responsable, hecho que se evidencia en su plan de trabajo, donde se nota claramente su interés por permitir que sean los distintos programas académicos quienes sean los responsables de la intervención en las comunidades vulnerables de Armenia en las que se ocupará el proyecto; en cuanto al aspecto educativo, los estudiantes, así como sus familias, serán instruidos en la formación de valores ciudadanos; además se debe tener en cuenta que se harán inmersiones parciales en comunidad, se participará junto con ellos, lo que posibilitará el aprendizaje mutuo y la construcción de soluciones en pro del desarrollo social. En términos de cognición, los conocimientos técnicos y científicos están ceñidos a los aprobados por instituciones reguladoras como el Ministerio de Educación Nacional.



Figura.2 4 ejes de reforma universitario socialmente responsable

La Organización de Estados Americanos (2007), Responsabilidad Social Universitaria, Ética desde la Organización (Módulo 2)

Por lo tanto se puede definir que la RSU es completamente compatible con el proyecto de Responsabilidad Social, su aporte es total, por lo tanto es menester ocuparse del continuo monitoreo y control para garantizar resultados que sean de beneficio social para la comunidad al interior y exterior de la Universidadpd Gran Colombia Sede Armenia, así como apuntar hacia el triple resultado: Social, Económico y ambiental.

Diseño de los indicadores de gestión basados en norma ISO 26000

Para el diseño de los indicadores de gestión para el Proyecto “Vivenciar”, es necesario tener en cuenta el plan de trabajo establecido para determinar cuáles son los objetivos, las estrategias y las tácticas, y de esta forma dar el rumbo correcto a la determinación de los criterios para medir.

Perfil de intervención	Objetivos	Dependencias	Proyectos	Actividades
Pedagógico	Identificar y promover las condiciones de expresión humana mediante la apropiación de estrategias que permitan construir aulas de confianza y aprendizaje.	Escuela de Pedagogía	Convivencia escolar: Maestros transformadores del mundo escolar	Indagación sobre convivencia escolar fase I Indagación sobre convivencia escolar fase II
Axiológico	Formar a los estudiantes Grancolombianos en un alto sentido de solidaridad y responsabilidad social mediante acciones de formación y acompañamiento comunitario que posibiliten en éstos una mirada y compromiso sólido frente a la realidad social.	Centro de Ética y Humanidades	Prácticas pedagógicas sociales	Formación de familia como educadora en el amor Formación en valores para líderes comunitarios y estudiantiles
Desarrollo Social	Generar acciones de desarrollo comunitario en orden al mejoramiento de la calidad de vida y la construcción de nuevos escenarios de transformación social	Derecho CEAC Arquitectura Ingenierías	Resolución de conflictos	

Tabla 1. Plan de Trabajo Vivenciar

Fuente: Universidad Gran Colombia, Armenia, (2014), *Proyecto institucional por una vida y convivencia armónica, Vivenciar*. [diapositivas Powerpoint]

De acuerdo a lo establecido por el plan de trabajo del Proyecto “Vivenciar” y también la Norma ISO 26000, la materia fundamental que atañe al proyecto, tiene que ver con la Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad, y a su vez con el Asunto 1: Participación activa de la comunidad (6.8.3), con el Asunto 2: Educación y Cultura (6.8.4).

Es evidente la necesidad de la participación de la comunidad Universitaria en este proyecto para poder incluir de la mejor manera a la comunidad vulnerable de las instituciones escogidas y así lograr impartir premisas y promover las actitudes de respeto por el otro y respeto por los Derechos Humanos que afectan de manera positiva la convivencia.

De acuerdo a la anterior información se determinan los indicadores de gestión.

Para cada objetivo específico del proyecto “Vivenciar”, se plantea un indicador de gestión teniendo en cuenta la norma ISO 26000

Indicador de Gestión 1

Perfil de intervención: Pedagógico

Objetivo: Promover las condiciones de expresión humana mediante la apropiación de estrategias que permitan construir aulas de confianza y aprendizaje

Acción y expectativa según Norma ISO 26000: Promover aprendizaje a grupos vulnerables (6.8.4.1)

Indicador estratégico: # de comunidades intervenidas culturalmente (I.Eficacia)

Indicador táctico: # alumnos satisfechos con “Convivencia Escolar”, cultura institucional (I.Eficiencia), # de docentes satisfechos con “Convivencia Escolar”, cultura institucional (I.Eficiencia)

Indicador Operativo: % de información recogida en estado crítico de convivencia (I. Eficiencia)

Indicador de Gestión 2

Perfil de intervención: Axiológico

Objetivo: Formar a los estudiantes Grancolombianos en un alto sentido de solidaridad y responsabilidad social mediante acciones de formación y acompañamiento comunitario que posibiliten en éstos una mirada y compromiso sólido frente a la realidad social.

Acción y expectativa según Norma ISO 26000: Alentar y apoyar a los ciudadanos para que actúen como voluntarios en los servicios a la comunidad

Indicador estratégico: # estudiantes de la Universidad Gran Colombia / # estudiantes formados en Solidaridad y Responsabilidad Social. (I. Eficiencia)

Indicador táctico: % alumnos Grancolombianos satisfechos con la implementación de “prácticas pedagógicas sociales” (I. Efectividad)

Indicador Operativo: #de líderes capacitados en valores/ # total de líderes comunitarios de cada barrio (I. Eficiencia)

de familias formadas como educadoras del amor/ # de familias de la institución educativa. (I. Eficiencia)

Indicador de Gestión 3

Perfil de intervención: Desarrollo Social

Objetivo: Generar acciones de desarrollo comunitario en orden al mejoramiento de la calidad de vida y la construcción de nuevos escenarios de transformación social

Acción y expectativa según Norma ISO 26000: Alentar y apoyar a los ciudadanos para que actúen como voluntarios en los servicios a la comunidad

Indicador estratégico: # de acciones de desarrollo comunitario ejecutadas (I.Eficacacia)

Indicador táctico: # Cantidad de población de las diferentes instituciones satisfecha con los talleres de resolución de conflictos

Indicador Operativo: NOTA: Aún no se tienen acciones definidas.

Estrategias de comunicación

Dados los indicadores de gestión, lo que se propone desde la comunicación, es permitir que la comunidad en general, los públicos objetivo de la Universidad Gran Colombia, sede Armenia, puedan interactuar con la organización, el motivo en torno al cual se inspirará esta relación teniendo en cuenta el proyecto Vivenciar, serán los mismos indicadores de gestión.

Teniendo en cuenta que una de las utilidades que tienen los indicadores de gestión es el de controlar el comportamiento de las poblaciones que están siendo susceptibles de medida, se sugiere implementar campañas estratégicas de comunicación que ayuden a interiorizar los conceptos básicos del propósito del proyecto en la comunidad. Procurar que en este caso el

“control” esté determinado por el grado de solidaridad y sana convivencia que logre ser evidenciado en las comunidades contextuales de las instituciones a intervenir.

Así, la interacción se constituye en el proceso básico sobre el que se establece la relación entre los públicos y la organización. En la interacción social, dentro del conjunto de interacciones con su entorno, los individuos establecen relaciones con las organizaciones como sujetos económicos y sociales. Las personas establecen una interacción con las organizaciones, basada no sólo en las funciones económicas de las mismas (el intercambio de productos y servicios), sino también en aquellas funciones del ámbito de lo social (las entidades como sujetos sociales). Los públicos surgirán del proceso de interacción mutua entre las personas y la organización. Y el tipo de relación o vinculación específica que tengan los individuos con la organización marcará la forma en que se relacionarán y actuarán con respecto a la misma (Capriotti,2009, p74)

Es impulsando la interacción entre la Universidad y los diferentes públicos objetivo, teniendo como tema principal la divulgación de los indicadores de gestión, como se pueden enfocar las estrategias de comunicación correctamente, y así contribuir al cumplimiento de los objetivos propuestos.

Es sólo mediante la implementación de las correctas estrategias de comunicación pensando en sus públicos objetivo, como se logra la correcta y efectiva difusión de los indicadores de gestión.

Estrategia 1

Se realizará campaña de sensibilización en la comunidad estudiantil y planta de profesores de la Universidad Grancolombia de Armenia, así como también a los estudiantes, profesores y padres de familia de las comunidades a intervenir, donde se resalte la gran importancia que tiene afectar positivamente el entorno y ayudar a mejorar sus condiciones desde la academia. La campaña se llamará “Seamos parte del cambio”, donde se incentivará a las comunidades mencionadas las grandes ventajas que genera hacer un alto en el camino y volver a plantear la forma en que nos relacionamos con nuestro prójimo.

La campaña consistirá en la creación de piezas gráficas, de video, y de audio, que tengan como eje principal el mensaje “Seamos parte del Cambio”, éstas serán difundidas a través redes sociales, intranet, página web, emisoras comunitarias de las zonas a intervenir y se buscará difusión por televisión local. Cabe resaltar que esta estrategia tiene como finalidad poner en común, el primer indicador de gestión (# de comunidades intervenidas). La campaña tendrá de duración lo que dure el proyecto (Estimado a un año)

Estrategia 2

Se programaran charlas y actividades lúdicas tanto en la Universidad Grancolombia, como en las comunidades a intervenir, que tengan como tema central el fomento de la solidaridad y de la Responsabilidad Social, teniendo en cuenta la pertinencia de información para cada público, se realizará de manera constante alternamente con el plan de trabajo trazado en el Proyecto Vivenciar.

Estrategia 3

Para cada acción a llevar a cabo durante el proyecto, se hará una socialización previa tanto en la Universidad Grancolombia, como en las comunidades, acompañada de material gráfico muy explícito que pueda generar a la gente ese interés en participar, se propone que estos mensajes también giren en torno al mensaje central “Seamos parte del cambio”, así como las estrategias anteriores se espera que esta estrategia dure el tiempo del proyecto y sea ejecutada con la regularidad y pertinencia estimada por los líderes del proyecto.

Posición personal y aportes

Y es que nunca antes como ahora se había hecho necesario evidenciar la preocupación de las organizaciones por los temas sociales, medioambientales y de derechos humanos, muchas de ellas a pesar de no tener un sentimiento genuino por ocuparse de estos temas tan trascendentales, les urge empezar a plantear y ejecutar planes de acción acordes con sus objetivos estratégicos y con la Responsabilidad Social, so pena de ser excluidos de oportunidades para engranarse en diferentes proyectos, macro proyectos, o ser afectados en su reputación y por consiguiente obtener una deficiente percepción de su imagen por parte de sus públicos objetivo.

Durante las últimas dos décadas, la conciencia colectiva del ciudadano moderno con respecto al cuidado del medio ambiente, el respeto por los derechos laborales, los derechos humanos, y el bienestar de la comunidad en general, ha ido creciendo de manera paulatina gracias a las posibilidades de difusión de información como las que aporta el internet, y las redes sociales. A pesar que toda la información que allí circula no es verídica, si se hace

un análisis basado en nuestro sentido común producto de nuestro nivel cultural y contrastando hallazgos con fuentes confiables y fidedignas, probablemente así, tengamos una fuente importante para una nueva generación más informada, o por lo menos con mayores posibilidades de acceder a temas que acrecienten su interés por estas preocupaciones mundiales.

Además, la Responsabilidad Social es una tendencia organizacional relativamente nueva que ha pasado de largo por el mero altruismo para potenciar sus acciones en el triple resultado, antes mencionado. Considero que es una práctica empresarial, muy coherente por lo menos en teoría, con la real necesidad de protección y cuidado que exige nuestro planeta en la actualidad, nuestras necesidades sociales, incluyendo las condiciones laborales que coexisten con las diferentes problemáticas.

Medir los avances que se vayan logrando en materia de gestión de la Responsabilidad Social Universitaria para el caso que nos ocupa, nos permitirá hacer lecturas acertadas que lleven las estrategias y acciones planteadas en la materia, hacia un exitoso resultado. Cuando se mide de la manera adecuada, planteando los indicadores pertinentes de acuerdo a los objetivos trazados, se logra una percepción más precisa de las cosas, muchas veces se convierte en el punto de partida para la construcción de una solución duradera o en algunos casos definitiva a las necesidades existentes en cada público objetivo.

Referencias

- Capriotti, p (2009)*Branding corporativo. Fundamentos para la gestión estratégica de la identidad corporativa*. Santiago de Chile: Colección de libros de la empresa.
- Giraldo, (2014), Módulo para Especialización en Comunicación Organizacional, (p.40), Universidad de Manizales.
- Global Standard Certification. (2010).*Norma Internacional ISO 26000:2010, Guía de Responsabilidad Social (primera ed.)*
- La Organización de Estados Americanos (2007), *Responsabilidad Social Universitaria, Ética desde la Organización (Módulo 2)*
- Strandberg, L. (2010). *La medición y la comunicación de la RSE: Indicadores y normas*. Universidad de Navarra, Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo.
- Universidad Gran Colombia, Armenia, (2014), *Proyecto institucional por una vida y convivencia armónica, Vivenciar*. [diapositivas Powerpoint]

