

Análisis del cumplimiento del enfoque de gestión responsable desde la perspectiva de los sistemas de gestión de calidad y ambiental.

Analysis of compliance with the management approach from responsible perspective of quality and environmental management systems.

Deccy Arias-Rodríguez¹, Alveiro Rosado-Gómez², Magda Rodríguez-Castilla³

^{1,2,3}Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, Ocaña - Colombia

ORCID: ¹[0000-0002-0626-3966](https://orcid.org/0000-0002-0626-3966), ²[0000-0003-2932-3383](https://orcid.org/0000-0003-2932-3383), ³[0000-0002-2250-2146](https://orcid.org/0000-0002-2250-2146)

Recibido: 14 de mayo de 2020.

Aprobado: 11 de noviembre de 2020.

Resumen— La Responsabilidad Social Universitaria busca desarrollar estrategias que permitan gestionar de manera adecuada y sostenible los impactos educativos, cognitivos, sociales y organizacionales que se derivan de sus funciones sustantivas. Esta investigación tuvo como objetivo establecer la brecha que existe entre los sistemas de gestión de la calidad y gestión ambiental de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, con respecto al cumplimiento del impacto organizacional enmarcado en el eje campus responsable planeado por François Vallaey. Se empleó una investigación de tipo transversal descriptivo con enfoque cuantitativo, empleando el software estadístico SPSS para el análisis de los datos obtenidos en el cuestionario tipo Likert aplicado a los líderes de los diferentes procesos con el fin de conocer cómo se encuentra la Universidad frente a su actuar como campus responsable. Entre los resultados obtenidos se encontró que a nivel documental los sistemas de calidad permiten dar cumplimiento a los lineamientos propuestos por la responsabilidad social universitaria, sin embargo, las respuestas del instrumento utilizado sugieren que falta ampliar el ámbito de aplicación y hacer divulgación de estas prácticas; por lo cual se proponen estrategias que permitan aumentar y completar las prácticas de responsabilidad social.

Palabras Claves: Campus responsable, impactos organizacionales, normas ISO, participación social, responsabilidad social universitaria.

Abstract— University Social Responsibility seeks to develop strategies that allow the adequate, sustainable management of the educational, cognitive, social and organizational impacts that derive from their substantive functions. This research aimed to establish the gap between the quality management and environmental management systems of the Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, regarding compliance with the organizational impact framed in the axis responsible campus planned by François Vallaey. Descriptive cross-sectional research with a quantitative approach was used, using the SPSS statistical software for the analysis of the data obtained in the Likert questionnaire applied to the leaders of the different processes to know how the University is facing its act as responsible campus. Among the results obtained, it was found that at the documentary level the quality systems allow compliance with the guidelines proposed by the university social responsibility, however, the answers of the instrument used to suggest that it is necessary to expand the scope of application and disseminate these practices; therefore, strategies are proposed to increase and complete social responsibility practices.

Keywords: Responsible campus, organizational impacts, ISO standards, social participation, university social responsibility.

*Autor para correspondencia.

Correo electrónico: dariasr@ufpso.edu.co (Deccy Arias Rodríguez).

La revisión por pares es responsabilidad de la Universidad de Santander.

Este es un artículo bajo la licencia CC BY (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Forma de citar: D. Arias-Rodríguez, A. Rosado-Gómez y M. Rodríguez-Castilla, "Análisis del cumplimiento del enfoque de gestión responsable desde la perspectiva de los sistemas de gestión de calidad y ambiental", Aibi revista de investigación, administración e ingeniería, vol. 8, no. S1, pp. 24-31, 2020, doi:[10.15649/2346030X.717](https://doi.org/10.15649/2346030X.717)

I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones, independiente de su naturaleza debe ser administradas y mejoradas para que pueda aumentar su capacidad en la generación de productos o servicios que cumplan con la expectativa de los clientes; esto se puede lograr con la incorporación de sistemas de gestión que permitan estructurar, documentar y evaluar la calidad de los procesos que se hacen [1].

Para poder lograr una visión holística de las acciones que la organización debe emprender desde sus procesos para consolidar la calidad, la seguridad y la sostenibilidad, es conveniente implementar modelos estandarizados que los integren [2]. Para que estos modelos tengan éxito, la organización debe empoderar a su personal en la importancia que tiene planear, ejecutar y validar sus acciones y como este ciclo permite paulatinamente apropiarse la mejora continua y por ende hacer de la empresa una estructura gestionable y medible [3]. Dentro de los pasos que se deberían seguir para desarrollar un modelo que combine la gestión, la seguridad y el cuidado del ambiente es contar con una unidad organizacional que se haga responsable de la integración de estos sistemas, debe partir de los sistemas de gestión que ya estén implementados, hacer divulgación de esta consolidación mediante capacitaciones con el fin de contar con la participación de todo el personal en la creación y aplicación del modelo [4]. Adicionalmente, se debe estructurar mediante un ciclo Deming (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), contar con el compromiso de las directivas y estar alineado a las normas internacionales para cada uno de estos sistemas [5].

La responsabilidad social empresarial (RSE), establece la relación legal y ética que debe existir entre la empresa y la sociedad [6]. Los directivos son los encargados de aplicarla, dado que ellos son quienes toman las decisiones [7] y deben garantizar que se promuevan valores y principios encaminados al respeto por el medio ambiente y la sociedad [8]. La RSE debe ser una pieza fundamental dentro de la organización, por lo tanto, tiene que estar integrado en todos los niveles y áreas corporativas [9]. Las organizaciones vienen implementando la RSE, a partir de la preocupación que estas tienen de responder a las necesidades del entorno en donde están ubicadas, incluida la comunidad, sus trabajadores, sus proveedores y clientes [10]. La RSE, se alinea con los derechos humanos al tratar de perseguir principios culturales, ambientales y sociales que permiten a la organización incorporar a sus prácticas corporativas elementos encaminados a hacer un aporte más significativo al medio ambiente y a la comunidad [11]. Las personas que se benefician o perjudican por las acciones de la organización se conocen como partes interesadas o Stakeholder [12].

La responsabilidad social aplicada en las instituciones de educación superior (IES) recibe el nombre de responsabilidad social universitaria (RSU) y nace de una reflexión sobre lo que hacen las universidades y lo que la sociedad espera de ellas [13]. Dentro de lo que se espera de la RSU, se encuentra que las IES sean conscientes del impacto ambiental que generan y desarrollen estrategias para ser amigables con el medio ambiente [14], promuevan actividades de carácter cívico que beneficien a la comunidad generando de esta forma empatía y compromiso con el desarrollo social [15] y formen profesionales socialmente responsables y vinculándose con la sociedad mediante una administración responsable de sus impactos, rindiendo cuenta de las acciones que realiza para controlarlos [16]; en síntesis, las IES deben aplicar la RSU, en sus actividades, promulgando el comportamiento cívico, políticas de comportamiento ético, responsable y comprometido con el desarrollo sostenible y plantear metas educativas para la equidad [17].

Existe una relación en las acciones, entre los sistemas de gestión y la RSU, sin embargo, la filosofía que persiguen son diferentes, en donde la RSU esta más ligada a ver a los estudiantes, docentes y administrativos como el pilar de la formación ética y socialmente responsable, mientras que los sistemas de gestión están más encaminados a verlos como parte de una organización más cercana a la generación de valor, generalmente económico [18].

Esta investigación parte del impacto organizacional, específicamente en el campus responsable propuesto en el manual de primeros pasos de RSU [19], desde este enfoque se revisó los sistemas de gestión de calidad, ambiental y seguridad y salud en el trabajo que están implementados en la Universidad Francisco de Paula Santander de Ocaña. La investigación inicia con el establecimiento de un marco teórico para entender los alcances del manual de primeros pasos y como se alinea con los sistemas de gestión mencionados. Posteriormente, se muestra el análisis del instrumento que se aplicó a líderes y profesionales de los procesos con el ánimo de establecer la percepción que estos tienen sobre como se viene desarrollando la RSU, para establecer el alcance del cubrimiento actual e identificar las acciones que se deben adelantar para cumplir con el campus responsable.

II. MARCO TEÓRICO

Dentro de esta sección del artículo se establecerá la definición y elementos que constituye el manual de primeros pasos de RSU, la norma ISO 9001, la norma ISO 14001 ambas versiones 2015 e ISO 45001 versión 2018, para establecer una relación entre ellos.

a. Manual de primeros pasos [19].

En este documento se sugiere una serie de fases que se deben de ejecutar para cumplir con la RSU, se inicia con el compromiso que hace la institución dentro de su planeación estratégica. La segunda fase consiste en aplicar una serie de instrumentos que permiten hacer un autodiagnóstico sobre el estado de la RSU. El tercero, es cruzar el autodiagnóstico con la planeación estratégica e identificar acciones de mejora y por último hacer rendición de cuentas para comunicar los resultados que viene alcanzando la institución incluyendo los de RSU. Dentro del manual se concentran los impactos que generan las IES en aspectos organizacionales, sociales, educativos y cognitivos.

Impactos organizacionales: se relacionan con lo laboral y ambiental; el primero con respecto a cómo incide en el personal administrativo, docente y estudiantil. Por otro lado, la IES debe ser consciente de cómo afecta ambientalmente su accionar.

Impactos sociales: establece como la IES por medio de sus acciones y de sus estudiantes, impacta en el progreso del capital social, haciendo accesible el conocimiento a las personas que estén en su entorno para generar soluciones a los problemas.

Impactos educativos: se relaciona a la formación integral que hace la IES en sus estudiantes y egresados, aportándoles además de teorías y conceptos, fomentar la ética y los valores para que adopte un comportamiento sensible ante los problemas sociales de la comunidad.

Impacto cognitivo: tiene que ver con el conocimiento que se produce en la IES para que también se tenga en cuenta las necesidades de la sociedad para formar los líderes que pueda solucionarlas.

Norma ISO 9001:2015 [20]

Contiene un marco de acciones para un sistema de gestión de la calidad fundamentada en un enfoque basado en procesos, para cualquier tipo de organización ya sea de servicios o productos.

Norma ISO 14001: 2015 [21]

Estructura los requisitos para establecer un sistema de gestión ambiental para estructurar el control del impacto en el medio ambiente que generan las organizaciones con el desarrollo de sus actividades.

Norma ISO 45001:2018 [22]

Proporciona los lineamientos para establecer un sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, con el ánimo de mitigar los impactos adversos que puede generar el desarrollo de acciones propias de la labor.

La tabla 1, muestra que existen requisitos y elementos comunes para integrar los sistemas basados en las normas ISO, lo cual brinda beneficios para el cumplimiento de los requisitos y el diseño de herramientas como punto de partida para sus iniciativas de sostenibilidad, haciendo uso eficiente de los recursos, centrando el actuar en razones, datos y normas, con una reflexión constante buscando la mejora continua.

Tabla 1: Armonización de las normas ISO.

9001		45001		14001	
NUM	NOMBRE	NUM	NOMBRE	NUM	NOMBRE
1	Objeto y campo de aplicación	1	Objeto y campo de aplicación	1	Objeto y campo de aplicación
2	Referencias normativas	2	Referencias normativas	2	Referencias normativas
3	Términos y definiciones	3	Términos y definiciones	3	Términos y definiciones
4	Contexto de la organización	4	Contexto de la organización	4	Contexto de la organización
5	Liderazgo	5	Liderazgo y participación de los trabajadores	5	Liderazgo
6	Planificación	6	Planificación	6	Planificación
7	Apoyo	7	Apoyo	7	Apoyo
8	Operación	8	Operación	8	Operación
9	Evaluación de desempeño	9	Evaluación del desempeño	9	Evaluación de desempeño
10	Mejora	10	Mejora	10	Mejora

Fuente: Elaboración propia.

Si bien, la propuesta de [19], se estructura de una forma diferente a los sistemas de gestión, existen objetivos en común dentro de ambos que permiten hacer una integración sinérgica [23] que las ventajas que tienen cada una de las normas ISO que integran los sistemas de gestión, con los impactos que propone [19]. Estas sinergias permiten alinear los dos enfoques de la siguiente forma; ISO 9001:2015 con campus responsable, formación profesional y ciudadana, gestión social del conocimiento y participación social, ISO 45001:2018, con campus responsable, ISO 14001: 2015 con campus responsable, formación profesional y ciudadana y de forma complementaria el Sistema de Autoevaluación, con Campus responsable, Formación profesional y Ciudadana, Gestión social del Conocimiento y Participación social.

III. METODOLOGÍA O PROCEDIMIENTOS

El proceso de integración comienza con la revisión de los elementos que sugiere el manual de primeros pasos con respecto al cumplimiento del impacto organizacional enmarcado en el eje campus responsable, en este análisis se tuvo en cuenta los instrumentos diseñados para diagnosticar como la UFPSO responde a la sociedad mediante la docencia, investigación y extensión; para el caso de esta investigación se realizó una recopilación de percepciones de los actores internos (líderes y profesionales de los procesos) sobre el actuar de la universidad frente al eje campus responsable, los temas analizados fueron estructurados en cómo se adelanta el desarrollo de los trabajadores (personal y profesional), como es el clima organizacional, como se garantiza la equidad e igualdad de oportunidades en cuanto a género, como se garantiza la transparencia en el actuar y en la forma de comunicar y adicionalmente como todo esto se produce en forma sostenible con el medio ambiente; luego de obtener los resultados se realizó una integración de los temas con los requisitos de los sistemas de gestión implantados en la universidad.

De acuerdo a las características del estudio realizado, el alcance de la investigación es de tipo transversal descriptivo, con enfoque cuantitativo no experimental, pues el estudio es medido a través de cuestionario, sin manipulación de las variables. La población objeto de estudio está conformada por veintitrés profesionales (23) de los procesos de la UFPSO. En esta investigación la recolección de datos se efectuó mediante la encuesta, estructurada con preguntas cerradas relacionadas con el objeto estudio. Para analizar el cuestionario y obtener resultados se procedió a utilizar la escala Likert (ver tabla 2).

Tabla 2: Ponderación de las opciones de respuesta

Indicador	Escala
Totalmente de acuerdo	6
De acuerdo	5
Parcialmente de acuerdo	4
Parcialmente en desacuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

Fuente: Elaboración propia.

El análisis de la información se realizó mediante las siguientes fases:

Revisión Documental. Se efectuó una revisión minuciosa de los documentos existentes que dan fundamento a la investigación. El estudio se abordó desde la postura de diversos teóricos que dan soporte a la RSU.

Aplicación del instrumento. El instrumento utilizado fue extraído del manual de primeros pasos de RSU [19], para ser aplicado a los profesionales de los procesos de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña (UFPSO).

Análisis de los datos. Se realizó mediante el cálculo de medidas de tendencia central, medias de variabilidad y representaciones gráficas con el software SPSS.

Conclusiones. Con la información recolectada se efectuó el análisis de la percepción de los profesionales de los procesos de la UFPSO en cuanto a las prácticas de RSU en el eje campus responsable.

IV. RESULTADOS ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Para organizar los resultados se realizó una alienación entre normas. En la tabla 3, se establece el eje de campus responsable que está dentro del impacto organizacional, alineado con los numerales de las normas ISO; esta organización fue resultado del análisis del manual de primeros pasos [19] y de las normas ISO; permitiendo inicialmente establecer un cumplimiento a nivel de las normas pero que al ser comparado con los requisitos de RSU evidencian que aún falta trabajo por hacer.

Tabla 3: Relación del impacto organizacional con normas ISO.

Impacto	Eje	Tema	9001	45001	14001
Organizacional	Campus Responsable	Desarrollo personal y profesional, buen clima de trabajo y aplicación de derechos laborales	7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	5.4 Consulta y participación de los trabajadores	N/A
		Derechos humanos, equidad de género y no discriminación	5.2 Política	6.1.2.1 Identificación de peligros inciso a	N/A
		Medio ambiente (campus sostenible)	N/A	N/A	5.2 Política Ambiental
		Transparencia y democracia	N/A	5.4 Consulta y participación de los trabajadores	N/A
		Comunicación y marketing responsable	7.4 Comunicación	7.4 Comunicación	7.4 Comunicación

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados están basados en las respuestas dadas por los 23 profesionales de los procesos de la UFPSO, a través de un instrumento estructurado bajo la escala de Likert. Cabe destacar que los resultados favorables en relación a la media, debe superar 4.0; dado que el número de preguntas se estableció en una escala de 1 a 6. Así mismo se pudo inferir como han sido aplicadas las prácticas de RSU por la UFPSO, en el eje campus responsable.

Desarrollo personal y profesional, buen clima de trabajo y aplicación de derechos laborales: existen elementos comunes para la integración de los sistemas de gestión de la UFPSO, y los elementos del impacto organizacional, ya que la institución promueve la calidad de vida de sus trabajadores, desde el proceso de Gestión Humana da cumplimiento a las disposiciones legales y reglamentarias para garantizar el acatamiento de la regulación para el desarrollo del talento humano, también tiene implementado un sistema de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) basado en la norma ISO 45001:2018 y el Decreto 1072 de 2015, a través de programas, planes y procedimientos busca proteger, conservar la salud, el bienestar físico y mental del talento humano y mantener las condiciones adecuadas para el desarrollo normal de su función social, cuenta con una política de seguridad y salud en el trabajo, la cual es revisada y evaluada anualmente; dentro de los planes, programas y procedimientos se encuentran: Plan de emergencias de las sedes de la universidad, Programa del sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo, Programa de pausas activas y de bienestar ocupacional de los empleados, Procedimiento identificación y evaluación de riesgos, determinación de controles y suministro de elementos de protección personal [22], medición del clima laboral, entre otros. El numeral de la norma ISO 9001 compatible a este requisito es el 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos, en este, la norma requiere que el lugar donde se desarrollen las actividades para la producción del producto o la prestación del servicio exista un ambiente adecuado con respecto a factores humanos y físicos [24], estos factores deben tener apoyo en los sistemas de gestión ambiental y seguridad y salud en el trabajo. En la norma ISO 45001 el requisito compatible es el 5.4 Consulta y participación de los trabajadores, la norma solicita que la organización tenga procesos para la consulta y la participación de los trabajadores, lo cual implica suministrar información oportuna, clara y veraz para la toma de decisiones, la participación permite a los trabajadores hacer parte de la toma de decisiones; entre los mecanismos de participación de los trabajadores de la UFPSO se encuentra: Comité paritario de seguridad y salud en el trabajo (COPASST) y Comité de convivencia laboral (CCL); no existe compatibilidad con los requisitos de la norma ISO 14001.

En la tabla 4, se muestran los resultados respecto al Eje Campus Responsable, en lo concerniente al desarrollo personal y profesional, se evidencia una media de 3.67, encontrando puntos críticos en el nivel de remuneración que ofrece la IES, seguido de la falta de políticas para consolidar el trabajo en equipo y la solidaridad, así mismo se presenta desde la percepción de los profesionales del proceso insatisfacción en el clima laboral entre el personal. En contraste se puede inferir, como un aspecto positivo la satisfacción con los incentivos profesionales y sociales que brinda la universidad. Según [25] consideran que en una relación laboral ambas partes esperan beneficios, donde los empleados requieren salarios justos y equitativos, con ambientes laborales adecuados amparados en un sistema de seguridad social. Por su parte, la IES espera que los colaboradores tomen como propio los objetivos estratégicos de la institución; es así como la Universidad debe propiciar en los procesos de planeación prácticas de RSU encaminadas a la construcción de un clima organizacional que ayude a cumplir con el Proyecto educativo Institucional [26].

Tabla 4: Desarrollo Personal y Profesional.

Pregunta	Descriptivos		
	Media	Des. Est	Varianza
1. Estoy satisfecho con el nivel de remuneración que brinda la universidad.	3,17	1,50	2,24
2. Estoy satisfecho con los beneficios sociales y profesionales que brinda la universidad.	4,00	1,38	1,91
3. Dentro de la universidad se promueve el trabajo en equipo y la solidaridad.	3,74	1,32	1,75
4. Existe un buen clima laboral entre el personal.	3,78	1,24	1,54
Media	3,67	1,36	1,86

Fuente: Elaboración propia.

Derechos humanos, equidad de género y no discriminación: con respecto al tema de derechos humanos, la universidad cuenta con un Plan Institucional de Capacitación anual, el cual tiene como objetivo cualificar a los funcionarios en el desarrollo de competencias y mejorar las condiciones laborales, adicionalmente, tiene un Plan de Bienestar social, Estímulos e Incentivos que busca motivar el compromiso de sus empleados, un Código de Ética que es un marco común de principios y valores éticos que establece normas de conducta y acciones en un marco de referencia general para orientar a los servidores públicos y personal contratado de la universidad hacia el cumplimiento de sus funciones con integridad y transparencia [27]. El numeral de la norma ISO 9001 compatible a este requisito es el 5.2 Política, en este, la norma sugiere que la alta dirección debe establecer una política de calidad adecuada al contexto de la organización, que se alinee con la planeación estratégica de la misma que se genere un compromiso de cumplimiento y de mejora continua a su gestión. En la norma ISO 45001 aplica el numeral 6.1.2.1 Identificación de peligros, en este, la norma sugiere que la organización debe tener una actividad continua del peligro incluyendo factores sociales, el liderazgo y la cultura de la organización; no existe compatibilidad con los requisitos de la norma ISO 14001.

Por otra parte, la investigación analizó el campus responsable frente a los derechos humanos, equidad de género y no discriminación, los resultados que se muestran en la tabla 5, se puede observar que, para la Institución educativa y sus profesionales, este aspecto es relevante, con una media de 4.11, se puede inferir que la Universidad es socialmente responsable con los derechos humanos en todos los estamentos y partes interesadas de la organización. Sin embargo, se debe potencializar las prácticas para el desarrollo personal y profesional de sus trabajadores, así como de su personal no docente. Cabe resaltar que la universidad es un actor de suma importancia en la construcción de escenarios alternativos de equidad y cohesión social [28].

Tabla 5: Derechos humanos, equidad de género y no discriminación.

Pregunta	Descriptivos		
	Media	Des. Est	Varianza
1. La universidad brinda facilidades para el desarrollo personal y profesional de sus empleados.	3,78	1,24	1,54
2. Hay equidad de género en las instancias de gobierno de la universidad.	4,39	1,44	2,07
3. No existe discriminación en el acceso al empleo, ni por género, religión, raza, orientación política o sexual.	4,39	1,16	1,34
4. La universidad es socialmente responsable con su personal no docente.	3,87	1,29	1,66
Media	4,11	1,28	1,65

Fuente: Elaboración propia.

Medio ambiente (campus sostenible): La UFPSO, tiene implementado un Sistema de Gestión Ambiental SIGA basado en la norma ISO 14001: 2015 y el Decreto 1076 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Medio Ambiente, tienen como objetivo controlar los impactos de sus actividades, productos y servicios, cuenta con una política ambiental la cual es revisada y evaluada anualmente; dentro de los planes, programas y procedimientos se encuentra: Plan de gestión integral de residuos generados en la atención de salud y otras actividades (PGIRASA), contiene un conjunto de procedimientos para la ejecución y seguimiento de la gestión ambiental, como manejo de residuos, control de energía eléctrica, consumo de agua y manejo de residuos sólidos, también el procedimiento comunicación y toma de conciencia de los sistemas de gestión; adicionalmente, cuenta con un presupuesto asignado para el desarrollo de los programas ambientales. El numeral de la norma ISO 14001 compatible a este requisito es el 5.2 Política Ambiental, en este, la norma requiere que para controlar los impactos que genera la IES, la dirección de la misma debe establecer y mantener una política ambiental que establezca los lineamientos que incluyan compromisos para la protección del medio ambiente y comunicada a toda la organización; no existe compatibilidad con los requisitos de la norma ISO 45001 y 9001.

Siendo el medio ambiente de interés mundial, tal como se enuncia en los objetivos del milenio y en las prácticas de RSU, se analizó el campus responsable y su relación con el medio ambiente tabla 6; encontrándose fortalezas con una media 4.16, sobresaliendo la política institucional para la protección del medio ambiente en el campus, sin embargo, presenta algunas falencias en cuanto a la capacitación del personal en temas ambientales por parte de la Universidad [29]. Las estrategias de responsabilidad social deben centrarse en valores éticos que proporcionen mejor calidad de vida de las personas y partes interesadas, garantizando a los estamentos universitarios ambientes académicos ecosostenibles [30].

Tabla 6: Medio ambiente (campus sostenible).

Pregunta	Descriptivos		
	Media	Des. Est	Varianza
1. La universidad es ambientalmente responsable.	4,39	1,03	1,07
2. Existe una política institucional para la protección del medio ambiente en el campus.	4,78	0,99	0,99
3. El personal recibe una capacitación en temas ambientales por parte de la universidad.	3,70	1,06	1,13
4. La organización de la vida en el campus permite a las personas adquirir hábitos ecológicos adecuados.	3,78	0,90	0,81
Media	4,16	0,99	1

Fuente: Elaboración propia.

Transparencia y democracia: en la norma ISO 45001 el requisito compatible es el 5.4 Consulta y participación de los trabajadores. Sin embargo, ser socialmente responsable implica para las organizaciones fomentar procesos democráticos que garanticen, las representaciones ante los diferentes estamentos con transparencia para participar en la toma de decisiones colectivas que afectan a la organización y sus partes interesadas [31]. La universidad promueve la participación de los profesores, estudiantes y egresados en los diferentes órganos colegiados, a través de elecciones democráticas, las cuales son reguladas por la normatividad interna, la cual esta enfocada en la consolidación de una gestión

transparente, ética con integridad de la IES, utilizando un elemento facilitador, como el código de buen gobierno; no existe compatibilidad con los requisitos de la norma ISO 9001 y 14001.

En este sentido, según los resultados expuestos en la tabla 7, la Universidad garantiza procesos de transparencia y democracia al arrojar una media de 4.0; no obstante, los resultados sugieren que los profesionales perciben un ambiente desfavorable en la libertad sindical y debilidades en la comunicación de las decisiones institucionales.

Tabla 7: Transparencia y Democracia.

Pregunta	Descriptivos		
	Media	Des. Est	Varianza
1. Las autoridades de la universidad han sido elegidas en forma democrática y transparente.	4,30	1,02	1,04
2. Me siento escuchado como ciudadano y puedo participar activamente en la vida institucional.	4,09	1,04	1,08
3. En la universidad hay libertad sindical.	3,70	1,66	2,77
4. La universidad me informa adecuadamente acerca de todas las decisiones institucionales que me conciernen y afectan.	3,91	1,28	1,62
Media	4,00	1,25	1,63

Fuente: Elaboración propia.

Comunicación y marketing responsable: La UFPSO cuenta con un proceso de Gestión de las Comunicaciones, cuyo objetivo principal es utilizar los medios visuales, radiales y gráficos para el fortalecimiento de la cultura organizacional, para que todos los empleados estén enterados y empoderados de la universidad y que adicionalmente se conozca como la institución avanza en las diferentes acciones que adelanta para consolidar sus funciones sustantivas, dentro de los planes y procedimientos que desarrolla se encuentra: Plan de comunicaciones; Matriz de flujos de comunicación; Matriz de administración de medios de comunicación; Matriz para el control de publicidad; entre otros. Los sistemas y mecanismos de comunicación son considerados por las tres normas en sus numerales 7.4 Comunicación, este numeral sugiere que se deben establecer el que, cuando, a quien, el como y el quien, con relación a la comunicación, la respuesta a cada uno de estas acciones determina los pasos a seguir y la forma de hacerlo, especialmente cuando la organización desea compartir información con entidades o personas internas y externas, es necesario socializar e interiorizar las actividades del proceso de comunicaciones y establecer estrategias para desarrollar campañas de marketing que promuevan temas sociales.

Las universidades deben estar permanentemente divulgando sus avances y oferta de formación y esto obedece a los cambios políticos, tecnológicos y sociales que las afectan. En la tabla 8, se ilustra como los resultados van en contravía con la premisa anterior, la UFPSO en este aspecto obtuvo una media 3.88, encontrando que no se ha garantizado una comunicación que permita fortalecer aspectos organizacionales y se materialice la coherencia entre los principios que declaran la Universidad y lo que se practica en el campus; haciéndose necesario potencializar estos aspectos de comunicación en el campus universitario [32]. Igualmente, en cuanto al marketing responsable se evidencian falencias en las campañas para promover valores y temas de responsabilidad social.

Tabla 8: Comunicación y marketing responsable.

Pregunta	Descriptivos		
	Media	Des. Est	Varianza
1. Se brinda periódicamente información económico-financiera al personal de la universidad.	3,78	1,31	1,72
2. Percibo coherencia entre los principios que declara la universidad y lo que se practica en el campus.	3,87	1,10	1,21
3. La comunicación y el marketing de la universidad se llevan a cabo en forma socialmente responsable.	3,96	0,98	0,95
4. La universidad busca utilizar sus campañas de marketing para promover valores y temas de responsabilidad social.	3,91	1,20	1,45
Media	3,88	1,14	1,33

Fuente: Elaboración propia.

Como complemento dentro del análisis holístico en cuanto al campus responsable permite evidenciar una media de 4.0, identificando impactos medios y altos con respecto a la media, en cada uno de sus aspectos como se observa en la figura 1. Por lo tanto, la Universidad debe potencializar las prácticas de responsabilidad social universitaria en el desarrollo del proyecto educativo institucional y la planeación que se realice para el cumplimiento de su gestión; implementando como elemento básico y necesario una propuesta de mejoramiento que beneficie a la universidad y sus grupos de interés en equilibrio con sus recursos disponibles.

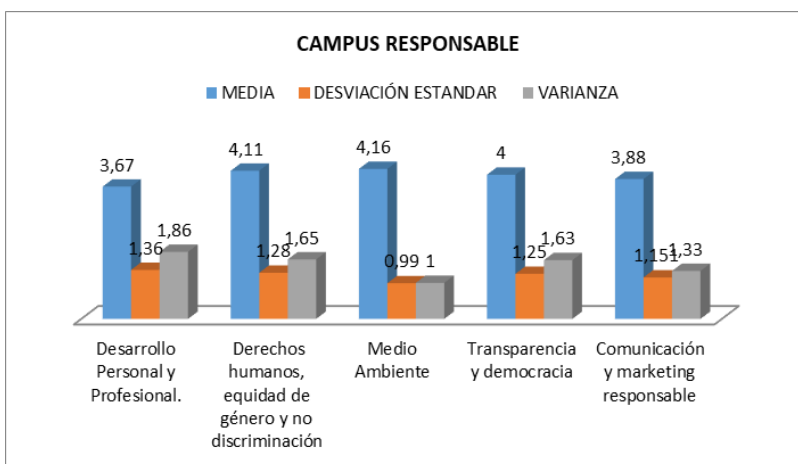


Figura 1: Resultados por tema.

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados sugieren una percepción positiva sobre la RSU, que evidencia una aplicación parcial de la misma dentro de la institución, este comportamiento se alinea con lo expuesto en [33], donde existe un compromiso por adelantar acciones que se enmarcan dentro de la RSU. También existe una relación en cuanto a la identificación que tiene la institución y sus directivos de fomentar estos comportamientos socialmente responsables y que sean permeados por los estamentos universitarios [34]. Por otro lado, estos resultados, también justifican la necesidad de implementar un sistema de RSU, preferiblemente que se integre a los sistemas de calidad ya implantados [23], porque tal y como lo señala [35], evitar el reproceso, es uno de los caminos ideales para consolidar modelos de RSU.

En este sentido y para tal fin se expresa la sinergia que debe existir entre los estamentos estudiantil, docente y administrativo con los diferentes grupos de interés, diseñando y proporcionando prácticas responsables que cohesionen a las partes interesadas para el mejoramiento continuo y bienestar social [19].

V. PROPUESTA DE SOLUCIÓN O MEJORAS

Realizar una revisión de la política institucional de remuneraciones al personal con contratos inferiores a un año, para establecer equidad en el nivel de pago, con base en su nivel educativo, experiencia laboral y funciones asignadas [32],[36]. Esto acompañado de un plan de estímulos e incentivos de la institución, incluyendo más beneficios al personal administrativo y docentes con contratos inferiores a un año [37].

Desarrollar jornadas de cualificación para mejorar la participación del personal en la toma de decisiones, fortalecer las competencias del talento humano, estilo de vida saludable, reducir el estrés y el desarrollo de tensiones en el ámbito laboral y personal. Y hacerles seguimiento periódicamente a los resultados de la medición del clima laboral [38].

Definir, documentar e implemente políticas de empleo libres de discriminación por poseer características relacionados con grupos sensibles o históricamente discriminados que están relacionado con sus capacidades intelectuales, pensamiento religioso, lugar de origen, orientación sexual, genero, pensamiento político y discapacidad [40].

Identificar qué información es relevante para dar a conocer al personal, tanto en temas de gestión, información económico-financiero, principios, valores y aspectos de responsabilidad social y así establecer políticas para el marketing de la universidad [41]. Adicionalmente, establecer un plan de comunicaciones interna y externamente anual, con el fin de capacitar a las partes interesadas sobre la importancia del Sistema de Gestión Ambiental [42].

Definir e implementar políticas para la selección de proveedores según criterios de responsabilidad social y ambiental [43][44], que proporcionen productos o servicios valorando la ética con sensibilidad ecológica [45].

VI. CONCLUSIONES

La implementación de un sistema de gestión de calidad proporciona las bases para la integración de otros sistemas, incluyendo los requeridos por la responsabilidad social universitaria, ya que genera elementos comunes para dar cumplimiento a los requisitos y optimización de recursos y actividades para evaluar la eficacia de los mismos.

La organización debe aprovechar los sistemas integrados de gestión con los que cuenta para promover y comunicar adecuadamente los temas de índole social y ambiental a toda la organización y así motivar al personal a seguir contribuyendo al mejoramiento continuo y sostenible.

Si bien, tener un sistema integrado de gestión permite cumplir con varios de los requisitos que define la responsabilidad social universitaria al compartir lineamientos comunes, desde el punto de vista documental. Cuando se pregunta a los profesionales de los proceso sobre esta alineación se evidencia que el cumplimiento es parcial y que tanto la percepción como el conocimiento de los encuestados no coincide con la revisión documental al establecer una falta de apropiación de la responsabilidad social universitaria en los temas en donde se suponía estaban contemplados por los sistemas integrados de gestión.

VII. REFERENCIAS

- [1] J. Domínguez, Pastillas Gerenciales, Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, 2018.
- [2] M. Mellado, La Gestión Integrada de la Calidad, el Medio Ambiente y La Prevención de Riesgos Laborales en las Organizaciones, Madrid: Editorial Universitaria Ramon Areces, 2006.
- [3] C. Mellado, El Proceso Comunicativo al Interior de la Pequeña Empresa Industrial. Clima, Liderazgo y Realidad Organizacional, Salamanca: Universidad Pontificia de Salamanca, 2005.
- [4] D. Duque, «Modelo teórico para un sistema integrado de gestión (seguridad, calidad y ambiente),» Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias, vol. 5, nº 18, pp. 115-130, 2017.
- [5] A. Malagón, «Revisión sistemática de teorías de integración de sistemas de gestión normalizados, » SIGNOS - Investigación en sistemas de gestión, vol. 10, nº 1, pp. 177-191, 2018.
- [6] H. R. Bowen, Social Responsibilities of the Businessman (University of Iowa Faculty Connections), Iowa City: University of Iowa Press, 1953.
- [7] M. Friedman, «The Social Responsibility of Business is to Increase its Profits» The New York Times Magazine, 1970.
- [8] J. Araque, Responsabilidad social universitaria: teoría y aplicación. Caso de análisis: Universidad del Tolima, Ibagué: Sello Editorial Universidad del Tolima, 2015.
- [9] M. Asif, C. Searcy, A. Zutshi y O. Fisscher, «An integrated management systems approach to corporate social responsibility» Journal of Cleaner Production, pp. 1-11, 2011.

- [10] G. Mery, «La responsabilidad social de las organizaciones: ¿Factor de ventaja competitiva? Las acciones sociales de las organizaciones en relación con el tejido social.» AD-minister, vol. 8, pp. 106-123, 2006.
- [11] G. Antaclí, «Los Derechos Humanos y la Responsabilidad Social Empresarial: dos conceptos complementarios,» *Ideides*, n° 2, 2016.
- [12] E. Freeman, *Strategic management: A stakeholder perspective*, Boston: Pittman, 1984.
- [13] United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. UNESCO. «Autonomía, Responsabilidad Social y Libertad Académica: Debate Temático,» 1998. [En línea]. Disponible en: https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000113549_spa.
- [14] L. Velazquez, N. Munguia, A. Platt y J. Taddei, «Sustainable university: what can be the matter?,» *Journal of Cleaner Production*, pp. 810-819, 2006.
- [15] R. Vasilescu, C. Barna, M. Epure y C. Baicu, «Developing university social responsibility: A model for the challenges of the new civil society,» *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, pp. 4177-4182, 2010.
- [16] V. François, «La responsabilidad social universitaria: un nuevo modelo universitario contra la mercantilización,» *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, pp. 105-117, 2014.
- [17] D. Olarte y L. Ríos, «Enfoques y estrategias de responsabilidad social implementadas en Instituciones de Educación Superior. una revisión sistemática de la literatura científica de los últimos 10 años,» *Revista de la Educación Superior*, pp. 19-40, 2015.
- [18] F. Vallaey, «Las diez falacias de la Responsabilidad Social Universitaria,» *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, pp. 34-58, 2018.
- [19] F. Vallaey, C. de la Cruz y P. Sasía, *Responsabilidad social universitaria Manual de primeros pasos*, México DF: McGraw-Hill, 2009.
- [20] Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. ICONTEC. Norma técnica Colombiana NTC-ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad Fundamentos y Vocabulario. ICONTEC, 2015.
- [21] Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. ICONTEC. Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 14001, Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con Orientación para su Uso, ICONTEC, 2015.
- [22] Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. ICONTEC. Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 45001 Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. ICONTEC, 2018.
- [23] M. Casadesús, I. Heras y S. Karapetrovic, «Sistemas de gestión estandarizados: ¿existen sinergias?,» *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, pp. 161-174, 2009.
- [24] S. Leka, A. Jain, M. Widerszal-Bazyl, D. Żołnierczyk-Zreda y G. Zwetsloot, «Developing a standard for psychosocial risk management: PAS 1010,» *Safety Science*, vol. 49, pp. 1047-1057, 2011.
- [25] F. Arenas y V. Andrade, «Factores de Riesgo Psicosocial y Compromiso (Engagement) con el Trabajo en una Organización del Sector Salud de la Ciudad de Cali,» *Colombia, Acta Colombiana De Psicología*, vol. 16, n° 1, pp. 43-56, 2013.
- [26] I. Franco, «Responsabilidad Social universitaria - una estrategia de gestión para la educación superior,» *Sinapsis*, vol. 5, n° 5, pp. 137-151, 2013.
- [27] G. Calderón, S. Murillo y K. Torres, «Cultura organizacional y bienestar laboral,» *Cuadernos de Administración*, vol. 16, n° 25, pp. 109-137, 2003.
- [28] S. Magda y M. García, «Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio,» *Scientia et Technica*, vol. 22, n° 2, pp. 161-166, 2017.
- [29] J. Beltrán-Llavedor, E. Iñigo-Bajo y A. Mata-Segreda, «La responsabilidad social universitaria, el reto de su construcción permanente,» *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, pp. 3-18, 2014.
- [30] M. Callejas, O. Sáenz, Á. Plata, M. Holguín y W. Mora, «El compromiso ambiental de instituciones de educación superior en Colombia,» *Praxis & Saber*, vol. 9, n° 21, pp. 197-220, 2019.
- [31] E. Ahumada-Tello, R. Ravina-Ripoll y M. López-Regalado, «Responsabilidad Social Universitaria. Desarrollo de competitividad organizacional desde el proceso educativo,» *Actualidades Investigativas en Educación*, vol. 3, n° 18, pp. 1-30, 2018.
- [32] I. Fierro y M. Villalva, «El liderazgo democrático: una aproximación conceptual,» *INNOVA Research Journal*, vol. 2, n° 4, pp. 155-162, 2017.
- [33] E. Alvarado, D. Morales y J. Ortiz, «Un análisis sobre la percepción que los directivos y docentes tienen de la responsabilidad social universitaria en las facultades de contaduría y administración en México,» *Universidad & Empresa*, vol. 19, n° 32, pp. 37-59, 2017.
- [34] Y. Díaz, A. Rodríguez y F. Conejo, «Perfil idóneo del tutor para un correcto acompañamiento a los estudiantes en el curso Práctica en Responsabilidad Social,» *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, pp. 1-14, 2017.
- [35] M. Forero-Jiménez, «Modelo de responsabilidad social universitaria: una propuesta para las instituciones colombianas,» *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, vol. 9, n° 2, pp. 249-260, 2018.
- [36] L. Doña y T. Luque, «Relación entre marketing y universidad. Revisión teórica y propuesta de un modelo teórico y de marketing 3.0,» *Revista de Estudios Empresariales. Segunda época*, n° 2, pp. 2-27, 2017.
- [37] R. Dubos, *Good Networks and Good Jobs: The Value of Social Capital to Employers and Employees*, de *Social Capital Theory and Research*, New York, Routledge, 2017.
- [38] J. Martínez-Vargas y D. Rivera-Porras, «Factores influyentes en la persona dentro de su contexto laboral,» *Aibi, revista de investigación, administración e ingeniería*, vol. 7, n° 2, pp. 81-85, 2019.
- [39] J. Duque, M. García y A. Azuero, «Responsabilidad social desde las percepciones de los trabajadores en una empresa vallecaucana del sector de clase mundial cosméticos y productos de aseo,» *Pensamiento & Gestión*, n° 36, pp. 56-108, 2014.
- [40] R. Rodríguez y S. de Rivas, «Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención,» *Medicina y Seguridad del Trabajo*, vol. 57, pp. 72-88, 2011.
- [41] Y. Duque, M. Ortiz y D. Vargas, «Responsabilidad social y equidad de género análisis de diez organizaciones adheridas al Pacto Global Colombia,» *Revista Tendencias & Retos*, vol. 18, n° 1, pp. 111-126, 2013.
- [42] J. Naranjo-Valencia y G. Calderón-Hernández, «Construyendo una cultura de innovación. Una propuesta de transformación cultural,» *Estudios Gerenciales*, vol. 31, pp. 223-236, 2015.
- [43] G. Chacon, O. Paredes, M. Quintero y M. Rosales, «La Contabilidad de la Gestión Ambiental Empresarial y sus Paradigmas hacia la Construcción de las Bases Teóricas,» *Sapienza Organizacional*, vol. 5, n° 10, pp. 40-70, 2018.
- [44] M. Pérez, C. Espinoza y B. Peralta, «La Responsabilidad Social Empresarial y su Enfoque Ambiental: una Visión Sostenible a Futuro,» *Universidad y Sociedad*, vol. 8, n° 3, pp. 169-178, 2016.
- [45] R. Server y I. Villalonga, «La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y su gestión integrada,» *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, n° 53, pp. 137-161, 2005.