



**RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:  
CONQUISTAS Y DESAFÍOS EN LA UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA**

**NANCY ALEJANDRA CATAÑO HOYOS**  
**Trabajo de grado para optar al título de trabajador social**

**Asesora:**  
**GLORIA MONTOYA CUERVO**  
**Trabajadora Social**

**UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS**  
**DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL**  
**MEDELLÍN**  
**2018**

Agradecimientos,

Deseo expresar mi agradecimiento a la Universidad de Antioquia por propiciar y facilitar la realización de este estudio, agradezco particularmente a las Vicerrectorías Administrativas de la institución que aceptaron participar y contribuyeron con información valiosa.

Gracias a la profesora Gloria Montoya por la espera y orientación académica de este trabajo, así como por su permanente apoyo en mi trayectoria y proceso de formación.

Quiero expresar mis más profundos agradecimientos a mi familia por la paciencia, la espera, la confianza y apoyo sin ningún tipo de condiciones, gracias a todos por creer en mí. Agradezco principalmente a Dios porque es sólo a través de él que hoy tengo la dicha de contar con ustedes.

Gracias a mis ángeles en el cielo y en la tierra; agradezco a mi madre mi gran ejemplo por su insistente motivación, Gracias a mis Hermanas, a la tía Rosa, y mi esposo Julián por las palabras de aliento cuando me sentía derrotada, cuando todo se oscurecía, y por ayudarme a creer en mí cuando las fuerzas parecían decaer...Gracias, por una vida junto a mí. Gracias a mis hijos Mariángel y Miguelángel que cada día dan sentido a mi vida. Me han sabido llenar de alegría y de fuerza, son parte de mí, son la continuación de mi existencia y espero que llegue el momento en el que realmente puedan comprender la inmensidad de mi amor. Por ustedes decido terminar esta etapa de mi vida, uno de los retos más importantes y difíciles en mi camino.

Agradezco también, a mi gran hermana Claudia Jhanet quien desde que emprendí este proyecto y hasta el momento presente me ha acompañado, con su talento, disposición, amor al trabajo, intelecto; la pasión por el saber y la investigación del cual intentó siempre contagiarme y enseñarme. Por mantenerme firme, porque a pesar de las adversidades no me dejó rendir, no me dejó sola. Creo que un gracias es poco, la admiro como a nadie... este trabajo no hubiera sido posible sin su apoyo, persistencia, entrega y sobre todo tiempo y mucha paciencia.

## Tabla de contenido

PRESENTACIÓN.....	1
INTRODUCCIÓN .....	4
1. PLANTEAMIENTO DE LA NECESIDAD DE INVESTIGACIÓN .....	6
2. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN .....	9
OBJETIVO GENERAL.....	9
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	9
3. REFERENTE TEÓRICO-CONCEPTUAL.....	10
3.1. Responsabilidad Social Universitaria .....	10
3.1.1. Propósitos de la Responsabilidad Social Universitaria.....	12
3.1.2. Líneas Estratégicas de Responsabilidad Social Universitaria.....	15
3.2. Enfoque de Derechos .....	20
3.2.1. Principios del Enfoque de Derechos Humanos.....	24
3.2.2. Propósitos de Enfoque de Derechos.....	31
3.3. Comunicación Universitaria.....	34
3.3.1. Características de la Comunicación Organizacional.....	35
3.3.3. Papel de la Comunicación en la Gestión de la RSU .....	42
4. MEMORIA METODOLOGICA.....	46
4.1. Momento de Diseño de la Estrategia .....	46
4.2. Momento de Generación de Información .....	47
4.3. Momento de Análisis y de Interpretación de la Información.....	49
5. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA EN LA UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA .....	52
5.1. La Naturaleza de la Responsabilidad Social en la Universidad.....	52
5.2. Propósitos Orientadores de la Responsabilidad Social Universitaria .....	60

6. EL PAPEL DE LA COMUNICACIÓN EN LA GESTIÓN DE LA RSU .....	67
6.1. Principios de las Estrategias de Comunicación Universitaria.....	67
6.2. Propósitos de Las Estrategias de Comunicación Universitaria.....	73
7. CONQUISTAS Y DESAFÍOS .....	77
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	87
REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍAS .....	91

## PRESENTACIÓN

El presente informe hace parte del componente específico del proyecto “Consideraciones Administrativas Sobre una Universidad Socialmente Responsable” adscrito a la Vicerrectoría de Extensión de la Universidad de Antioquia y coordinado por la profesora Gloria Montoya Cuervo del Departamento de Trabajo Social. Es preciso aclarar que, la etapa de obtención de información de éste estudio se realizó en el año 2012. Los ejes de análisis de la investigación general fueron: Procesos democráticos, Promoción de los Derechos Humanos en las organizaciones, Procesos de gestión humana, Prácticas responsables de cuidado medio ambiente y Estrategias de comunicación para un campus Socialmente responsable.

En este trabajo está consignado el resultado del ejercicio de investigación realizada para optar al título de profesional en Trabajo Social en el que se pretendió, mediante un estudio cualitativo, identificar las conquistas y desafíos en la implementación de la Responsabilidad Social en la Universidad de Antioquia teniendo como foco de indagación el discurso institucional presente en los documentos rectores y en los representantes de las vicerrectorías administrativas en el período 2009-2012.

El objetivo general del estudio consistió en evidenciar las conquistas y desafíos de responsabilidad social en las prácticas e discursos del sector administrativo de la Universidad de Antioquia y su relación con las estrategias de la comunicación interna durante el período 2009-2012. Para alcanzar éste propósito se plantearon dos objetivos específicos, el primero identificar los principios y propósitos de la Responsabilidad Social Universitaria presentes en los documentos institucionales y en el discurso de las Vicerrectorías administrativas de Universidad de Antioquia, así como su relación con la propuesta conceptual de François Valleys; y el segundo objetivo específico propuesto fue: Caracterizar el papel de la comunicación interna en la gestión de discursos e prácticas de Responsabilidad Social en la Universidad de Antioquia para la promoción de los derechos humanos y el fortalecimiento de procesos democráticos.

Para responder a dicho propósito general, inicialmente fue realizada una síntesis interpretativa de la categoría responsabilidad social universitaria y enfoque de derechos;

después esta comprensión conceptual fue el fundamento para el análisis del discurso institucional, particularmente con los principios y propósitos que orientan la gestión de la Universidad de Antioquia; para finalmente, caracterizar el papel de la comunicación interna en la gestión de la Responsabilidad Social en la Universidad de Antioquia.

Para la generación de información se indagó por la estrategia de implementación de la Responsabilidad Social Universitaria desde la perspectiva del emisor. Fueron analizados documentos institucionales de carácter normativo y de planeación estratégica de la Universidad de Antioquia; también fueron realizadas entrevistas semiestructuradas a funcionarios de las diferentes Vicerrectorías Administrativas de la Universidad de Antioquia.

Algunas de las preguntas que orientaron el proceso de generación y análisis de los datos fueron: ¿Cuáles son los criterios que orientan la producción, selección y difusión de los mensajes en promoción de la RSU? ¿Qué propósitos se ha planteado la Universidad de Antioquia para lograr ser una institución Socialmente responsable? ¿Cuáles son las estrategias comunicativas diseñadas e implementadas para la promoción de prácticas Socialmente responsable al interior de la Universidad de Antioquia? ¿Qué se hace desde las Vicerrectorías Administrativas de la Universidad de Antioquia para motivar la expresión de opiniones y puntos de vista de personal administrativo, docentes y estudiantes en los medios de Comunicación de la Universidad? ¿Cuáles son los retos de la Vicerrectorías administrativas de Universidad Antioquia para fortalecer las prácticas de Responsabilidad Social Universitaria?

El presente informe se encuentra organizado en tres capítulos. El primer capítulo corresponde al Referente Teórico. En esta primera parte se tiene como objetivo presentar los fundamentos teóricos que orientaron tanto la fase de generación de datos en campo como el análisis de la información. Fueron trabajadas las categorías Responsabilidad Social Universitaria, el Enfoque de Derechos y Comunicación Organizacional.

En el segundo capítulo titulado: *La Responsabilidad social en la Universidad de Antioquia* analizamos a partir de la propuesta conceptual de François Valleys el sentido que tiene la responsabilidad social universitaria en el discurso institucional. Para tal fin,

en un primer momento nos referiremos a la naturaleza y sentidos implícitos en la concepción institucional de la Responsabilidad Social Universitaria y sus implicaciones prácticas. Después, en un segundo momento, fueron analizados los propósitos institucionales y presentamos sus convergencias y divergencias en relación a los propósitos de la Responsabilidad Social Universitaria.

En el tercer capítulo: *El Papel de la Comunicación en la Gestión de la Responsabilidad Social Universitaria* se indaga por los principios y propósitos de las estrategias de comunicación universitaria y su relación con el desarrollo de procesos orientados a garantizar la responsabilidad social de la ciencia, la promoción de procesos democráticos y la educación como agentes de desarrollo.

Para finalizar se presentan las conquistas y desafíos en las estrategias de la Comunicación Universitaria para el fortalecimiento de la RSU, y se realizan recomendaciones para cualificar el proceso de incorporación de sus principios y propósitos en la Universidad de Antioquia.

## INTRODUCCIÓN

La Responsabilidad social universitaria (RSU) es el compromiso político de la universidad con la solución de los problemas sociales. La universidad, tanto en su propósito de formación de profesionales, como de construcción y difusión del conocimiento científico tiene la posibilidad y la responsabilidad de contribuir, mediante acciones internas y externas, en la comprensión y superación de los diferentes problemas de la sociedad en el ámbito local, regional e internacional.

Para la conquista de este desafío las universidades necesitan formular e implementar una estrategia anclada en los principios y propósitos de la responsabilidad social universitaria; que tanto en el discurso como en la práctica fomente la socialización de la ciencia para el bienestar de todas las personas y el uso responsable de los recursos de la naturaleza. Un componente fundamental en el fomento de prácticas y discursos de responsabilidad social universitaria es la comunicación organizacional como estrategia pedagógica y como forma de evidenciar los principios, propósitos, mecanismos, logros y retos de la estrategia de responsabilidad social universitaria, dentro y fuera de la institución.

Este estudio fue fundamentado conceptualmente en la noción de *Responsabilidad Social Universitaria* propuesta por François Vallaey, y metodológicamente se desarrolló a partir de una estrategia cualitativa de enfoque sociocrítico en la que se desarrolló una investigación evaluativa en la que se realizó análisis de documentos institucionales y entrevistas semiestructuradas a funcionarios de las Vicerrectorías Administrativas de la Universidad de Antioquia y la Secretaría General.

Dicha estrategia de investigación permitió recuperaron visiones, opiniones y propuestas de diferentes actores que ejercen cargos administrativos en las Vicerrectorías de la Universidad de Antioquia, con el fin de ofrecer información que permita a la Comunidad Universitaria diseñar propuestas conjuntas para la superación de las



necesidades internas para el fortalecimiento del proyecto de un Alma Mater Socialmente Responsable.

Vallaey's suministra un conjunto de elementos orientadores, que contribuye a una mejor comprensión de la importancia de la comunicación responsable en las Universidades y la transformación de actitudes que obstaculiza el cumplimiento de su compromiso social. Se desarrollan los apartados a partir de los cuestionamientos que implica la Responsabilidad Social en los procesos de comunicación orientados al fortalecimiento de prácticas éticas, solidarias, democráticas, de respeto a los recursos naturales y de gestión de conocimiento orientado a la solución de problemas sociales.

En el caso de la Universidad de Antioquia la responsabilidad social universitaria presenta importantes avances en su incorporación como eje fundamental de los documentos de carácter normativo, en la implementación de prácticas asociadas a cada una de las dimensiones de la RSU e inclusive algunos documentos evidencian una comprensión política del conocimiento y de la educación mucho más compleja e avanzada que la del propio Vallaey's. Sin embargo, falta articulación y coherencia en el discurso institucional y, además, la comprensión de la responsabilidad social universitaria como proceso e política de mejora continua para la difusión y uso social del conocimiento es todavía un desafío. En relación a las estrategias de comunicación interna, la Universidad a pesar que tiene numerosos medios y espacios de comunicación aún no ha formulado políticas ni estrategias de comunicación para la gestión de la Responsabilidad Social Universitaria.

## 1. PLANTEAMIENTO DE LA NECESIDAD DE INVESTIGACIÓN

En la actualidad los académicos que se han preocupado por la teoría de la Responsabilidad Social han logrado construir un referente conceptual sobre el tema, logrando establecer diferencias con la acción social solidaria, y llegar a consensos en torno a los elementos y dimensiones configuradoras del concepto, así como de los principios orientadores, las estrategias de implementación, los procesos que se exigen al interior de las organizaciones; y también cuentan con diseño de indicadores; sin embargo, el papel estructurador de la comunicación en la promoción de la RSU aún no se evidencia claramente.

En los últimos años tanto la Comunicación Pública como la Comunicación Organizacional han sufrido grandes transformaciones, principalmente en lo que se refiere a los medios empleados para la transmisión de mensajes y a la ampliación del radio de divulgación; esto tiene que ver con los grandes avances tecnológicos que han permitido el desarrollo de técnicas de comunicación a distancia y tanto en forma diacrónica como sincrónica; es decir, hoy es posible la transmisión de mensajes a cualquier lugar del mundo, de manera más rápida, barata, permanente y accesible a una gran parte de la población, incidiendo también de forma masiva en las acciones individuales y colectivas de la sociedad en el ámbito político, ético y económico.

Los medios masivos y corporativos de comunicación tienen un alto potencial como formas de socializar información, integrar pueblos y desencadenar acciones en masa, es por esto que han sido de gran importancia para el desarrollo económico y social de la humanidad. Sin embargo, estas grandes posibilidades, no siempre están dirigidas al bienestar colectivo ni aprovechadas de manera democrática. Por el contrario, han sido también utilizados para desinformar, distanciar, promover conflictos, fomentar la intolerancia y la desigualdad social, respaldar la guerra, y particularmente, convencer sobre la necesidad de privatización de los bienes públicos como el agua, la salud, el conocimiento y la educación.

Esta exposición permanente a mensajes provenientes de todo tipo de instituciones y en consecuencia a cualquier tipo de propósitos; exige a los públicos el desarrollo de capacidades de lectura crítica, de establecimiento de filtros, así como el desarrollo de habilidades que le permitan exigir además de información útil y completa, mensajes que ayuden el desarrollo local sustentable y la promoción de principios que posibiliten el vivir juntos y en paz.

De esta forma la simultaneidad entre avances en la capacidad técnica de comunicar e informar y los retrocesos en la calidad y objetividad de los contenidos difundidos representa uno de las paradojas del desarrollo económico de nuestros tiempos y por tanto debe ser estudiado por las ciencias sociales. Las instituciones y Organizaciones sociales de naturaleza pública o privada tienen la posibilidad de usar tecnologías masivas y formular estrategias que le permitan conquistar sus propósitos o alejarse de ellos.

En el caso particular de las instituciones de educación superior y de naturaleza pública la garantía de un flujo permanente de información e interacción con los ciudadanos es un imperativo, y, por tanto, las estrategias de comunicación responden a propósitos de promoción, reivindicación y restitución de derechos, difusión de contenidos científicos, orientaciones administrativas, así como a acciones de transparencia y rendición de cuentas; y no a propósitos de publicidad y mercado.

Existe poco reconocimiento de la capacidad de movilización de las estrategias de comunicación universitaria y de su relación con el discurso y práctica de la Responsabilidad Social Universitaria. Si bien los medios de comunicación han desempeñado funciones claves en los procesos de gestión, formación académica, producción del conocimiento y participación social al interior de la Universidad de Antioquia, aún no se ha logrado dimensionar su papel pedagógico como dinamizador de las prácticas de Responsabilidad Social Universitaria, las cuales pretenden incorporar una dimensión ética al quehacer institucional.

En la Universidad de Antioquia desde hace más de veinte años la Responsabilidad Social Universitaria se encuentra presente de forma explícita en la filosofía de la institución. La responsabilidad social universitaria es uno de los principios fundamentales que integran la Misión y la Visión de la institución desde el año 1994. (UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA, 1994, p.1). Los documentos institucionales analizados evidencian que la responsabilidad social universitaria es un principio orientador de la práctica educativa. Es una intensión que adquiere materialidad en el discurso institucional y en acciones institucionales como la creación de la vicerrectoría de extensión, el grupo de investigación sobre el tema además de acciones específicas en el ámbito de la gestión del conocimiento, la promoción de derechos y el cuidado del medio ambiente. Sin embargo, estas prácticas aún no han sido articuladas e intencionadas formalmente como política o estrategia institucional de responsabilidad social universitaria

En consecuencia, proponemos iniciar un estudio sobre los avances y dificultades en la implementación de los principios y propósitos de la Responsabilidad Social Universitaria teniendo como unidad de análisis la relación entre institución universitaria, problemas sociales y estrategias de comunicación universitaria. Buscando evidenciar las posibilidades, aportes y retos de dichas estrategias en la promoción de acciones de la RSU de la Universidad de Antioquia, particularmente en lo que respecta a la promoción de los Derechos Humanos y al fortalecimiento de procesos democráticos.

## **2. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

### **OBJETIVO GENERAL**

Evidenciar las conquistas y desafíos de la política de responsabilidad social en las prácticas e discursos del sector administrativo de la Universidad de Antioquia y su relación con las estrategias de la comunicación interna durante el período 2009-2012.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar los principios y propósitos de la Responsabilidad Social Universitaria presentes en los documentos institucionales y en el discurso de las Vicerrectorías administrativas de Universidad de Antioquia, así como su relación con la propuesta conceptual de François Valleys.
- Caracterizar el papel de la comunicación interna en la gestión de la Responsabilidad Social en la Universidad de Antioquia para la promoción de los Derechos Humanos y el fortalecimiento de procesos democráticos.

### 3. REFERENTE TEÓRICO-CONCEPTUAL

En éste capítulo se presenta las categorías conceptuales que fundamentaron la estrategia de investigación y orientaron el análisis de los datos. Estas fueron Responsabilidad Social Universitaria, Comunicación Organizacional y Enfoque de Derechos. Este apartado tiene como propósito presentar de forma general las categorías e indagar el vínculo existente entre ellas.; para tal fin, en un primer momento se exponen los principios, propósitos, líneas de acción institucional y procesos de la Responsabilidad Social Universitaria como categoría central; en un segundo momento se presenta la conceptualización de Comunicación Organizacional, y de Comunicación Universitaria describiendo sus momentos, principios orientadores, estrategias y el papel que esta ejerce en la implementación de la Responsabilidad Social Universitaria (RSU); por último, intentamos sintetizar los principios y propósitos del enfoque de derechos a partir de los documentos de las Naciones Unidas y hacemos énfasis en la formación de sujetos de derechos entendida como una de los principales desafíos de la Responsabilidad Social Universitaria.

- **3.1 Responsabilidad Social Universitaria**

Partiendo de la premisa fundamental de la Universidad no es una empresa y por tanto no responde a los principios del mercado, como tampoco a propósitos de rentabilidad y búsqueda de ganancias; adoptamos la propuesta conceptual de Responsabilidad Social Universitaria de François Vallaeyts porque parte de la comprensión del carácter público y social de la Institución Universitaria y del conocimiento.

El autor también diferencia entre Acción Social Solidaria y Responsabilidad Social Universitaria. Entiende la Responsabilidad Social Universitaria como “una profunda reflexión sobre el significado social de la producción de conocimiento y la formación profesional de líderes en la era de la ciencia”. (Vallaeyts, 2012, p.3.). La Responsabilidad Social Universitaria es un modelo de gestión de buenas prácticas, basada

en propósitos internacionales comunes, como los Objetivos del Milenio promovidos por las Naciones Unidas, es una acción pragmática y colectiva de promoción del cambio social y de un intento de promoción del diálogo y consensos entre todas las partes interesadas en el cambio social.

VALLAEYS, François define la Responsabilidad Social Universitaria como una “reforma epistemológica”, “una nueva filosofía de gestión de las organizaciones”, como un “nuevo Contrato social entre la Universidad y la sociedad “para garantizar la existencia de la democracia y evitar la inestabilidad social”. (p.12). Como “una política de mejora continua de la Universidad hacia el cumplimiento efectivo de su Misión Social”.(VALLAEYS, 2008, p.209 ).

El autor alerta sobre la importancia de implementar esta reforma en la gestión de la universidad, pues de no hacerse, no sólo fragilizará la democracia, sino que además se garantizará su desaparición, se arriesga a perder globalmente el control del futuro y se propiciarían estados de inestabilidad social de larga duración. De lo contrario al implementarse dicha reforma tanto la universidad como la sociedad se verán beneficiados significativamente, pues se adoptará un sistema inmunológico permanente que garantizará la democracia participativa, con ciudadanos activos y comprometidos, la actuación ética, el desarrollo sostenible y preservación de recursos medioambientales para las generaciones futuras.

Esta nueva relación sinérgica entre la sociedad y la universidad, el autor la sintetiza de la siguiente forma,

Tú, Sociedad, me garantizas autonomía y recursos, y yo, Universidad, te doy (1) más Democracia a través de la formación de estudiantes y ciudadanos responsables, (2) más Ciencia responsable, lúcida y abierta a la solución de los problemas sociales de la humanidad, y (3) mejor Desarrollo equitativo, innovador y sostenible, con profesionales competentes y comprometidos. (VALLAEYS, 2012, p.11,12).

En otras palabras, la Universidad necesita que le sean garantizados los recursos económicos para su funcionamiento y para su autonomía, en la gestión de la institución y en contrapartida ella garantiza el profundizar la democracia, producir ciencia y formar nuevos trabajadores cualificados y comprometidos con la producción de riqueza.

Hay un intercambio desigual observable a simple vista que nos tendría que cuestionar sobre la relación entre sociedad y universidad. Va depender de lo que se esté entendiendo por sociedad y de la naturaleza pública o privada de la Universidad; según sea la respuesta estaremos hablando de la financiación pública de una empresa privada que favorece intereses de lucro del sector privado, o de una institución pública construida con esfuerzo colectivo de la sociedad que responde al propósito de bienestar para todos.

De modo que la comprensión sobre la función social de la educación universitaria es indispensable para el análisis crítico de la propuesta de Responsabilidad Social Universitaria; es necesario distinguir si se está usando la educación universitaria como un instrumento de un verdadero cambio social o si se trata de lo contrario, de una estrategia de convencimiento, bloqueo de cambios sociales y de conservación de los problemas sociales intrínsecos a nuestra sociedad. De cualquier forma, esta relación sinérgica debe ser analizada detenidamente, no sea que aquello que tiene apariencia de positivo y necesario en el fondo, promueva la privatización de la educación y la invisibilización de la sociedad por la universidad.

- **3.1.1 Propósitos de la Responsabilidad Social Universitaria**

Para afrontar de forma conscienciente el papel histórico de la universidad en la transformación de la sociedad y el fortalecimiento de la democracia, así como y disminuir la crisis interna institucional que muchas universidades padecen, François Vallaeyts recomienda incorporar y promover los propósitos y principios de la Responsabilidad Social Universitaria. El autor desafía a las instituciones universitarias a desarrollar acciones estratégicas en torno de tres objetivos fundamentales, estos son: Garantizar la



Responsabilidad social de la ciencia, Promover la formación a la Ciudadanía Democrática y Educar al estudiante como agente de desarrollo.

Garantizar la Responsabilidad social de la ciencia consiste en hacer un uso ético de los logros de la ciencia, las cuales deben estar orientadas al bienestar de la mayorías, la solución de problemas de los más pobres, la conservación de la naturaleza, pensando siempre en la continuidad del disfrute de los recursos por las generaciones futuras; también exige que los diferentes actores de la sociedad civil tengan posibilidades igualitarias de participación en la creación y apropiación del conocimiento así como de las técnicas y tecnologías desarrolladas.

Dicha exigencia se le imprime a la Universidad porque es desde esta institución donde se produce, se reproduce y se difunde el acumulado del saber científico construido socialmente durante toda la historia humana, por tanto, tiene como tarea custodiar y garantizar el carácter social de la ciencia, evitando la apropiación y explotación individual por parte del mercado o su uso para la propagación de la miseria y del sufrimiento humano, tal como ocurrió, por ejemplo, en la Primera y Segunda Guerra Mundial. En palabras del autor:

Implica reconocer que no hay ninguna disyunción entre Ciencia, Ética y Política, que nunca la hubo, y que, por lo tanto, la actividad científica es una actividad social como cualquiera (ni neutral, ni inocente) que, más que cualquier otra, necesita hoy ser cuidadosamente pensada y decidida, porque afecta a todos los ciudadanos del mundo y a la misma biosfera. (VALLAEYS, 2012, p. 12).

En consecuencia, garantizar la Responsabilidad Social de la Ciencia implica asumir defender el carácter público así como del espacio universitario en la que es producida y difundida; Significa entender y asumir el carácter político de la universidad, en la que no es posible discursos de neutralidad académica pues las creaciones científicas y tecnológicas favorecen o no el bienestar de la mayoría, proporcionan o no el cuidado de la naturaleza; responde a las necesidades de la sociedad en su conjunto, o a los intereses de ganancia y rentabilidad de una empresa. Garantizar la Responsabilidad social

de la ciencia implica formar profesionales con fundamentos políticos que le permitan distinguir entre los intereses públicos y privados; y fundamentos éticos que lo motiven a favorecer el bienestar del pueblo y, además, rechazar con severidad del secuestro del conocimiento, de la ciencia y de la tecnología.

Otro de los objetivos de la Responsabilidad Social Universitaria consiste en Promover procesos de formación de ciudadanía democrática. Este propósito destaca la importancia de la contribución de la universidad en el fortalecimiento de procesos democráticos en el ámbito individual y colectivo. Es un proceso que exige la configuración de la Universidad como un espacio donde los estudiantes, los profesores, los técnicos y las directivas viven cotidianamente relaciones democráticas.

Desde la perspectiva de los estudiantes universitarios orientar acciones para la conquista de este objetivo, significa formar a todos los estudiantes, independientemente de su área de conocimiento, como ciudadanos que asumen con compromiso y con Responsabilidad los desafíos del contexto social en el que actúan y que además vivencian y multiplican relaciones democráticas con los profesores y diferentes instancias administrativas de la universidad.

Para tal fin deducimos que deben conocer la historia de su país y de su región, comprender el contexto político y económico que condiciona su cotidianidad, también exige conocer el uso de las estrategias para la exigencia y reivindicación de derechos políticos y económicos, participar activamente de los espacios de control interno, que plantean propuestas, que dialogan, que argumentan, que están articulados a Organizaciones y movimientos sociales, que se interesan por el cuidado de Alma Mater, el bienestar de sus compañeros, fomentar relaciones de respeto, inclusión, debate, entre estudiantes y profesores.

Desde la perspectiva de profesores y directivas, los procesos de formación ciudadana exigen que las decisiones se tomen de manera conjunta, concertada y argumentada; implica que haya espacios y canales permanentes de deliberación; requiere

incorporar relaciones democráticas y de participación efectiva al interior de la universidad.

El tercer objetivo de La Responsabilidad Social Universitaria, Educar al Estudiante como Agente de Desarrollo, está relacionado con el compromiso de la universidad con el enfoque de desarrollo sostenible, así como dar respuesta al nuevo perfil de egresado universitario exigido por el mercado y por las crisis económicas, ambientales y sociales que se han presentado recientemente.

Según VALLAEYS, (2008) Educar al Estudiante como Agente de Desarrollo implica que los estudiantes sean sensibles, correctos en su quehacer, democráticos, éticos, críticos de las realidades sociales, promotores de democracia y de la participación. También que los educadores que logren integrar la cultura humanista con la científica, formar nuevos equipos de docentes e investigadores, enseñar a conocer el conocimiento, diferenciar entre formar e informar; y además de superar el método de enseñanza tradicional, el autor sugiere que el espacio del aula debe propiciar el autoaprendizaje, nuevas técnicas pedagógicas, espacios de autogestión, así como alternar el trabajo presencial con las TICs y con el aula virtual.

### **3.1.2 Líneas Estratégicas de Responsabilidad Social Universitaria**

Con respeto a las estrategias de la Responsabilidad Social Universitaria Vallaeyes (2008) apunta tres líneas de acción fundamentales, éstas son:

La participación integrada de los grupos de interés internos y externos en el qué hacer de la Universidad; la articulación de los planes de estudios, la investigación, la extensión y los métodos de enseñanza con la solución de los problemas de la sociedad; y el autodiagnóstico regular de la institución con herramientas apropiadas de medición para la rendición de cuentas hacia los grupos de interés.” (VALLAEYS, 2008, p.209. ).

En consecuencia, una universidad socialmente responsable debe avanzar en el desarrollo de acciones como capacitar docentes y administrativos en el enfoque de RSU; promover y emplear el aprendizaje basado en proyectos de impacto social; apoyar el voluntariado estudiantil; promover el desarrollo del país; orientar la investigación hacia la solución de problemas sociales; concienciar sobre la crisis de saber y del mundo actual; vivencia cotidiana de los derechos en la institución, garantizar los derechos políticos de todos los integrantes de la Comunidad Universitaria.

El texto “*¿Qué es la Responsabilidad Social Universitaria ?*” Vallaeys (2012) presenta un diagrama donde se visualiza los componentes integradores del nuevo concepto de RSU con sus respectivos propósitos. Son propósitos estratégicos integrados e interdependientes: capacitar docentes y administrativos en el enfoque de RSU; promover y emplear el aprendizaje basado en proyectos de impacto social; apoyar el voluntariado estudiantil; promover el desarrollo del país; orientar la investigación hacia la solución de problemas sociales; concientizar sobre la crisis de saber y del mundo actual; y por último, orientar la gestión de la universidad como una organización Socialmente responsable y ejemplar, donde su dinámica cotidiana se vivencie la democracia, la gestión ecológica ,el bienestar social y se garanticen los Derechos Humanos y los derechos políticos de todos los integrantes de la comunidad universitaria.( p. 5).

Para lograr la implementación de esta estrategia sugiere a las universidades instituir la reforma de la universidad sin miedo a su radicalidad y a su alcance, una vez que muchos de estas acciones ya están siendo implementadas en las instituciones, solo que de forma desarticulada y sin una perspectiva estratégica de conjunto.

También sugiere la formulación, la implementación y el seguimiento de una política de mejora continua anclada a la misión institucional; que integre cuatro procesos, estos son: “Gestión ética y ambiental de la institución; Formación de ciudadanos responsables y solidarios; Producción y Difusión de conocimientos Socialmente pertinentes; Participación social en promoción de un Desarrollo más humano y sostenible.” (VALLAEYS, 2008, p.209).

Además, son identificados los momentos por los cuales transitan dichas estrategias de RSU, con el fin de inspirar propuestas que fortalezcan la participación de la comunidad universitaria, para que estas se conviertan como una habilidad de sujetos actuantes en la concientización de la misión social de la universidad, la cual consiste en adquirir verdaderos compromisos para el logro de una sociedad democrática, solidaria, humana y sostenible.

Por otro lado, es importante destacar que ya se han desarrollado herramientas de seguimiento y evaluación de las estrategias en materia de Responsabilidad Social Univeritaria. Las universidades como instituciones de formación deben contar con bases que posibiliten la implementación y mejora constante de buenas prácticas éticas que consoliden la RSU, para dicha medición hoy se cuenta con diversas herramientas, entre las más recientes la ISO 26000 quien concibe la RS como “una dimensión constitutiva y por tanto medible y verificable para toda organización de la sociedad civil”(2011,p.1 ).

La naturaleza y las características de la RSU estan sujetas a una regulación pública permanente e integral de los procesos de gestión, formación académica, producción del conocimiento y participación social. Los autores sugieren que este análisis debe ser medible y verificable de alguna forma, para garantizar así la efectividad de procesos Universitarios.

Mónica Jiménez Ex Ministra de Educación de Chile y Javier Villar de la Universidad Católica de Temuco en el artículo “Cómo medir la percepción de la responsabilidad social en los diversos estamentos de la universidad” (p.3) hacen alusión a diferentes instrumentos de carácter cuantitativo y cualitativo, para medir la percepción de la Responsabilidad Social en las universidades y regularla, entre los cuales se destaca la propuesta del departamento de ética del *Banco Interamericano de Desarrollo (BID)*, cuyos fines principales son:

“Ayudar a las universidades a operar y alinearse con sus propósitos declarados y los propios de su ser universidad; Comprender las áreas de la universidad que le son propias: Docencia, Investigación, Extensión y Gestión; Buscar medir a través

de la percepción de las personas integrantes y/o impactadas por la Universidad y a través de indicadores cualitativos y cuantitativos de valores, situación y de resultados los impactos de la Universidad que le corresponde como organización en lo laboral, lo ambiental y lo social. Y como academia propiamente tanto en lo cognitivo y lo educacional; Generar un itinerario de auto mejoramiento organizacional en un ciclo permanente de diagnóstico, mejora, cumplimiento y rendición de cuentas; Potenciar una mejor y más eficaz integración académica y organizacional de todas sus dimensiones; Incorporar y Complementar los instrumentos de medición de RS existentes del cual se destacan los Reportes o Balances de Sostenibilidad como parte final declarativa y rendidora de cuentas del proceso”. (2011,p.2)

Los anteriores propósitos se configuran en un aporte para una nueva consolidación de la RS, en las Universidades que quieran formar parte de esta apuesta social de buenas prácticas que hoy da sentido a la sociedad misma, es un llamado a caminar en otra dirección para contribuir al cambio.

Las instituciones universitarias tienen un papel estratégico en el logro de este gran objetivo, pues es en las universidades donde se “(...) da experiencia y conocimiento, además de ideales y la valentía para no creer en imposibles, la esperanza y la generosidad que nos llevan a trabajar y no quedarnos con los brazos cruzados, la capacidad de transformar la indignación que frustra en indignación que transforma, esa que es capaz de cambiar las situaciones más adversas. La Universidad tiene un papel fundamental y estratégico para que los ideales universales de igualdad, equidad y justicia, sean una realidad”. (Navarro, 2011 p.214 ).

Una condición para desempeñar a cabalidad un papel estratégico en los fundamentos de la sociedad moderna, es que la universidad trascienda las labores básicas tradicionales como la docencia, la investigación, y la extensión, para sumarse a la lucha de sociedad más igualitarias y con un verdadero desarrollo humano; pues, aunque son tareas propias de la universidad formar, informar, construir conocimiento científico que este en pro del desarrollo social, el imperativo hoy, es comprometerse con la tarea de

retroceder las fronteras de la injusticia, y de movilizar acciones sinérgicas para tratar los problemas que afectan el bienestar de las comunidades y en lograr la paz, la equidad y el ecodesarrollo.

En suma, la Responsabilidad Social Universitaria parte de replantear el papel de la universidad como productora y reproductora de fuerza de trabajo, como productora de profesionales con capacidades técnicas que respondan a las necesidades del mercado. Así superar la concepción tecnicista de la educación, exige, entender que en primera instancia que el conocimiento es Socialmente construido y por lo tanto la universidad debe asumir un compromiso ético y político con la solución de los problemas sociales.

Lo anterior implica que las diferentes ramas del saber, no sólo las sociales, deben interactuar con las comunidades, escuchar y responder a sus necesidades, debe fomentar la formación de profesionales críticos y responsables en el uso del saber y defensores de lo público, debe fomentar la investigación de los problemas de la región, del país y del mundo, priorizar las necesidades del colectivo y de la conservación del medio ambiente; debe entender la extensión como el desarrollo de procesos con las comunidades y no como locus u objetos de investigación proveedores de datos; también debe articular los planes de estudio al contexto social, político y económico.

También La Responsabilidad Social Universitaria (RSU) tiene como esencia reorientar todos los recursos públicos hacia el usufructo público. Tiene la posibilidad de fortalecer el carácter social de la construcción y del uso del conocimiento, sin embargo, todavía no reivindica el conocimiento ni la universidad como espacio común, como propiedad colectiva de todos los ciudadanos.

¿Porque promover la Responsabilidad social universitaria y no el enfoque de derechos en la universidad? ¿Cuáles son las diferencias? Entendemos que la Responsabilidad social universitaria movilice acciones muy importantes en las universidades, recordando el vínculo existente entre educación universitaria y problemas sociales, destaca algo que, a pesar de obvio requiere ser intencionado estratégicamente y explícitamente, la educación como formación de fuerza de trabajo y la socialización del

conocimiento como medio de producción, los cuales independiente de que se expliciten o no son apropiados por las empresas sin la formación de profesionales o en la formación de investigaciones, desarrollo científico o técnicos. Sin embargo, consideramos que el enfoque de derechos humanos es mucho más amplio y desarrollado. Bastaría que la universidad adoptase e implementase el enfoque de Derechos Humanos para cumplir con los propósitos de la RSU e inclusive superarla. Asunto que no ocurre en el caso contrario, la RSU no consigue integrar todos los principios y propósitos del enfoque de derechos.

Consideramos que la Responsabilidad Social Universitaria avanza, contribuye en el desarrollo de una estrategia específica para las instituciones universitarias, ayuda a concretar el enfoque de derechos en la dinámica particular de una institución de formación superior, ahí que su aporte pueda ser muy importante. Una vez que el enfoque de derechos es una obligación transversal a todas las instituciones particulares y las públicas.

### **3.2 Enfoque de Derechos**

Los Derechos Humanos son un consenso internacional para humanizar y dignificar la vida en el mundo, que tuvo origen en la preocupación y reflexión colectiva de lo ocurrido en la segunda guerra mundial; se fundamenta en los derechos del hombre y se expresa en la Declaración Universal de los Derechos Humanos aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 10 de diciembre de 1948.

La Declaración Universal de los Derechos Humanos es un instrumento de valor internacional, que expresa los derechos y libertades fundamentales, reconoce los Derechos Humanos como las condiciones mínimas para habitar el mundo de manera libre, digna y equitativa. También establece que la dignidad humana es el primer paso para el logro de la libertad, la justicia y la paz; dado que goza de dignidad cuando el conjunto de los Derechos Humanos son reconocidos y garantizados.

En palabras desde la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas Para los Derechos Humanos, OACDH, (2004):



“A grandes rasgos, los Derechos Humanos pueden definirse como los derechos inherentes a nuestra naturaleza, sin los que no podemos vivir como seres humanos. (...) la ausencia de estos derechos no sólo constituye una tragedia individual y personal sino que también crea las condiciones de la inestabilidad social y política donde germinan la violencia y los conflictos que se producen entre las sociedades y las naciones y dentro de éstas” (p.9).

Desde la perspectiva de la ética, puede decirse entonces que la declaración universal de los Derechos Humanos es la materialización de un sueño colectivo de la libertad, la justicia y la paz en el mundo y por esto es uno de los principales consensos de ideales y objetivos en la historia reciente en la que se establecen claramente los derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales básicos de los que todos los seres humanos deben gozar.

Desde una perspectiva pragmática “los Derechos Humanos son garantías jurídicas universales que protegen a los individuos y los grupos contra acciones y omisiones que interfieren con las libertades y los derechos fundamentales y con la dignidad humana. La legislación en materia de Derechos Humanos obliga a los gobiernos (principalmente) y otros titulares de deberes a hacer ciertas cosas y les impide hacer otras (OACDH, 2006, p.1).

El enfoque de derechos es una estrategia educativa que promueve la formación de sujetos políticos y democráticos y simultáneamente es una estrategia de acción pública para proteger e reivindicar derechos humanos, identificar, afrontar y eliminar la discriminación, la exclusión y la desigualdad; así como orientar y dinamizar acciones públicas orientadas al fortalecimiento de la democracia deliberativa y la paz así como la corrección de los problemas generados al interior del actual sistema económico.

El enfoque de los Derechos Humanos puede entenderse como una opción política por, en y para la democracia, la dignidad humana y la justicia social, está integrada por una estrategia educativa de promoción, garantía y vivencia cotidiana de los derechos y una estrategia de acción pública, dispone las herramientas necesarias para la

concretización, reivindicación, respeto y protección de los Derechos Humanos en su conjunto y de manera sostenida en el tiempo.

Como estrategia educativa promueve la difusión, análisis crítico, exigencia, movilización y la vivencia cotidiana de los derechos humanos, forma sujetos autónomos, solidarios, críticos, que interviene en los asuntos públicos y son conscientes de su capacidad de transformación del presente y el futuro de su comunidad.

Una educación en y para los Derechos Humanos debe tener una intencionalidad explícita de formar sujetos de derechos capaces de reconocerse a sí mismos y a los demás, de autorregularse, de construir conocimiento, de resistir y enfrentar los abusos del poder y de interpretar y transformar el entorno  
(Ministerio de Educación Nacional, et al, 2009, p. 71).

Como estrategia de acción pública, el Estado se compromete y proporciona medios, mecanismos y espacios para la participación efectiva de la sociedad civil en las decisiones que inciden el bienestar de la población y el ejercicio de los derechos humanos, intencionan e implementan políticas, programas, proyectos encaminados a cumplir con el imperativo de garantizar la dignidad de todas las personas y diseña rutas que ayuda a los gobiernos a entregar resultados progresivos en el logro de los ideales pactados en el ámbito nacional e internacional.

En pocas palabras, el enfoque de derechos forma sujetos de derechos y al mismo tiempo es un mecanismo para reivindicar derechos humanos. El enfoque de derechos propende por identificar, afrontar y eliminar la discriminación, la exclusión y la desigualdad; así como orientar y dinamizar acciones públicas orientadas al fortalecimiento de la democracia deliberativa y la paz entre clases sociales y entre naciones.

Los Derechos Humanos no sólo tienen una gran importancia como principios éticos universales, sino también como estrategia concreta para el disfrute de una vida digna, tranquila, satisfactoria y en paz. En consecuencia, conocer los Derechos Humanos

e implementar el enfoque de los Derechos Humanos es una obligación del Estado en su conjunto, es decir, compete a la ciudadanía y a todas las secretarías de gobierno y sus respectivos funcionarios, porque de un lado, éste tiene el deber de asumir el rol de garante, protector y promotor del bienestar de la población; y por otro, porque es un derecho y un deber de la sociedad civil conocer, promover, educar, debatir, vivir y exigir el cumplimiento de los derechos humanos.

Teniendo claro que, el enfoque de los derechos es una obligación para todos los organismos públicos una vez que la Declaración Universal de los Derechos Humanos aprobada por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas es un consenso internacional inalienable en el que los Estados y sus respectivos gobiernos son los garantes, a continuación se presentará una definición general, y a lo largo del estudio, con el ejercicio concreto de evaluación se pretende mostrar lo que implica trabajar de una manera coherente con el enfoque de los derechos humanos.

La Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas Para los Derechos Humanos (2006), afirma:

El enfoque basado en los derechos humanos, es un marco conceptual para el proceso de desarrollo humano que desde el punto de vista normativo está basado en las normas internacionales de Derechos Humanos y desde el punto de vista operacional está orientado a la promoción y protección de los derechos humanos. Su propósito es analizar las desigualdades que se encuentran en el centro de los problemas de desarrollo y corregir las prácticas discriminatorias y el injusto reparto del poder que obstaculizan el progreso en materia de desarrollo (p.15).

De modo que, el enfoque de los Derechos Humanos está lejos de ser una opción políticamente neutra, por el contrario, el enfoque de derechos involucra una postura política, que busca abiertamente el bienestar presente de las personas y los pueblos, prioriza la participación de grupos poblacionales estructuralmente discriminados por ser las principales víctimas de violación a sus derechos, plantea un proceso de

democratización permanente de la sociedad y el Estado en los ámbitos político, socioeconómico y cultural, supone un Estado con legitimidad y capacidad de acción para corregir las inequidades e intervenir en la vida económica, política y cultural y una sociedad con capacidad y posibilidad de incidir en las decisiones que le afectan.

En palabras de González (s f) “El enfoque de derechos supone una opción por el proyecto de los derechos humanos, no subordinado a la economía, una opción por los sectores discriminados y una opción por la democratización permanente de la sociedad y el Estado” (p.6).

Para finalizar se reitera que, el enfoque de los derechos es una opción política por la dignidad, la democracia, la igualdad y la libertad de modo que se configura en una obligación para todos los organismos públicos; el hecho de no conocer e implementar el enfoque de los derechos humanos, en el caso colombiano denotaría fragilidad en su capacidad de asumir Responsabilidad básica, además de estancamiento en la implementación del Plan Nacional de Educación para los Derechos Humanos, mientras que en lo que concierne a la sociedad civil significaría imposibilidad del ejercicio de la ciudadanía.

### **3.2.1 Principios del Enfoque de Derechos Humanos.**

Los principios del enfoque de derechos en su conjunto propende para que actores individuales y colectivos puedan asumir el poder de sujetos de derechos, con capacidad y posibilidad real de proponer, exigir, definir y hacer parte activa de las estrategias de búsqueda de una vida digna; el enfoque de derechos también busca hacer más democrático los sistemas políticos y la organización de la sociedad, pues estas son condiciones necesarias para el ejercicio de los derechos, para la ciudadanía social y económica.

Si bien los principios de los derechos humanos: indivisibilidad, interdependencia, universalidad, igualdad y no discriminación, también orientan las acciones del enfoque teórico-práctico de los derechos éste adiciona cuatro criterios fundamentales: transparencia

y rendición de cuentas, inclusión social y participación activa e igualdad de género. Vale la pena resaltar que estos también son fundamentos que guían la cooperación internacional y la programación para el desarrollo. A continuación se hace alusión a los principios incorporado en la propuesta del enfoque centrado en los derechos humanos.

- ***Principio de transparencia y rendición de cuentas.***

El enfoque de los Derechos Humanos promueve en las diferentes instancias de los gobiernos democráticos, la transparencia y la rendición de cuentas como criterio que conduce a la ampliación y fortalecimiento de la participación de las comunidades en el direccionamiento del desarrollo de los territorios, la formulación de estrategias para la protección, la reivindicación de derechos y el control de los recursos públicos.

En palabras de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas Para los Derechos Humanos (OACDH, 2006).

Un enfoque basado en los Derechos Humanos ayuda a formular políticas, leyes, reglamentos y presupuestos que determinan claramente qué Derechos Humanos particulares hay que abordar (qué debe hacerse y en qué grado, quién es responsable) y vela por que se disponga de las capacidades necesarias (o de recursos para conseguir las capacidades que faltan). El enfoque contribuye a que el proceso de formulación de políticas sea más transparente y da a la población y las comunidades capacidad de acción para que los que tienen el deber de actuar rindan cuentas al respecto, asegurando que existan vías de reparación efectivas en caso de violación de derechos (p17).

La Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas Para los Derechos Humanos (OACDH, 2006) también menciona que, la rendición de cuentas exige realizar estudios que evidencien y analicen los obstáculos concretos a los que se enfrenta los titulares de obligaciones para garantizar los derechos, en el caso del gobierno local significa que, uno de los primeros pasos es identificar y analizar las barreras que tiene la

Administración Municipal y sus diferentes secretarías para implementar las estrategias orientadas a la garantía de los derechos humanos; dicho análisis debe estar acompañados por la formulación de propuestas de desarrollo que responda al propósito de eliminar las barreras identificadas y fortalecer la capacidad que tiene los titulares de derecho para exigirlos.

Los mecanismos de rendición de cuentas se deben caracterizar por ser accesibles, transparentes y efectivos en el ámbito nacional, regional y local de los gobiernos e implica realizar periódicamente evaluaciones de impacto social a las estrategias emprendidas.

- ***Principio de participación activa.***

Según Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas, este principio exige aumentar la capacidad de deliberación y organización de la sociedad civil en los programas de desarrollo, aumentar transparencia divulgando las políticas e información de los programas en medios de alta difusión, crear canales específicos de participación para los grupos más pobres y marginados en las fases de diseño, implementación y evaluación de los programas y las políticas, aumentar la capacidad de análisis de políticas, involucrar la comunidad en las evaluaciones de impacto social, fortalecer redes de comunicación social local y establecer alianzas con la sociedad civil.

Desde el enfoque de derechos, la participación debe ser activa, libre y significativa, ésta es considerada un objetivo y medio para el desarrollo, está relacionada con la formación de ciudadanos críticos y activos, que participan de las decisiones y son autores de su propio desarrollo. Es importante destacar que en alusión a este principio, las Naciones Unidas hacen énfasis en la participación de la mujer rural y dice que los programas con enfoque derechos deben tener en consideración las opiniones de los niños y las niñas.

La participación activa supera la Visión de usuario y beneficiario que ubica el ciudadano en un lugar de pasividad para otorgarle un lugar en el que es posible hacer

parte de las decisiones que definen el presente y el futuro de la vida personal y colectiva; es decir, es un tipo de participación que reconoce la condición de actor político con capacidades, propuestas, responsabilidades y que en consecuencia tiene el deber de hacer parte activa de la formulación, gestión, implementación y evaluación de los programas, políticas y proyectos de acción pública.

FUNLAM (2010b) expresa de manera concreta la importancia y características de este tipo de participación en su relación directa con los proyectos públicos.

El sujeto no se limita a ser un simple usuario, sino que hace algo más que opinar desde fuera: se convierte en agente. Esta condición de agente que se le reconoce es quizá lo que mejor caracteriza tal forma de participar. Se trata, por tanto, de una participación más compleja. Una participación que, en su grado más elevado, ocurre en las diversas fases del proyecto o de la actividad. En primer término, en la propia definición del proyecto, en la determinación de su sentido y de sus objetivos. En segundo lugar, en su diseño, planificación y preparación. En tercer lugar, en la gestión, ejecución y control del proceso. Y, finalmente, en su valoración. Lo esencial en esta clase de participación es que los sujetos consideren como propio el proyecto y que puedan intervenir en él desde dentro y no sólo como simples ejecutantes o destinatarios (p.71-72).

En consecuencia, la participación activa consiste en ejercer el derecho a la ciudad e implica ampliar las oportunidades para que personas, grupos y colectivos puedan involucrarse y participar de las dinámicas de ciudad exigiendo garantía de derechos y asumiendo responsabilidades; para lograrlo, es indispensable que el Estado garanta una serie de condiciones asociadas a la democracia deliberativa.

En este sentido, las premisas requeridas para la concretización de la participación activa consisten en reconocer en todos y cada uno de los habitantes del territorio sujetos políticos, propiciar vínculos entre las organizaciones cívicas e instituciones locales, formar en habilidades de comunicación y diálogo (FUNLAM, 2010), “potenciar la capacidad de acción de los ciudadanos, especialmente los más marginados, para articular

sus expectativas en relación con el Estado y otros titulares de deberes y tomar las riendas de su propio desarrollo” (OACDH, 2006, p.26) y del mismo modo, garantizar el derecho a la participación real y efectiva a través de la educación en competencias ciudadanas y la creación, difusión y disponibilización de instrumentos, mecanismos y espacios para la participación de todos.

- ***Principio de Inclusión.***

La inclusión social no es sólo un principio del enfoque de derechos, es también una estratégica y un ideal de las sociedades contemporáneas. De un lado la inclusión social es una consecuencia de la aplicación del criterio de equidad y los principios de universalidad y no discriminación de los Derechos Humanos y de otro lado, es una condición para el logro de la dignidad humana, un observable de la justicia social que se opone a la exclusión social en todas sus manifestaciones.

Establece que, el Estado y la sociedad civil son responsables del desarrollo de prácticas a favor de la integración, reconocimiento y respeto de las diferencias, así como de acciones en contra de todos los tipos de exclusión. Por tanto, a pesar que la tendencia que caracteriza a las sociedades de nuestros días, es el fortalecimiento y ampliación de la desigualdad y la exclusión, el Estado y sociedad civil tienen la Responsabilidad y el poder de reorientar el camino.

Con el propósito de lograr y mantener la inclusión social, los Estados y los gobiernos deben crear políticas orientadas a la interrupción de la transmisión intergeneracional de la pobreza, la protección de los derechos humanos, la satisfacción de las necesidades básicas y la igualdad de oportunidades. Un modo de avanzar en dicha dirección, es el desarrollo de políticas centradas en la inversión social en educación y la salud, la propiciación de empleos fijos y estables, la garantía de los derechos de los trabajadores y el fortalecimiento redes comunitarias.

Considerando que, la inclusión social también se configura como estrategia de reivindicación, restitución, reconocimiento y aceptación de las personas o grupos que



fueron discriminados, ignorados, separados, maltratados o despreciados, el concepto de inclusión social está entrelazado al concepto de exclusión social.

La exclusión social como concepto es amplio y denso, proporciona herramientas para distinguir tipos, dinámica y niveles de discriminación. Según el profesor Tezanos (2007), el concepto de exclusión está integrado por las categorías: marginación, pobreza y alienación, las cuales configuran diferentes caras de las prácticas de exclusión. En la dimensión cultural se encuentran prácticas de marginación y segregación; en la dimensión económica, se alusión a la pobreza, la cual se refiere a ingresos materiales suficientes para vivir dignamente; y en la dimensión política, se ubica la problemática de alienación, que según el autor, se refiere a procesos históricos específicos que dan lugar a vivencias que hacen que los hombres se sientan ajenos y extraños (Tezanos, 2007).

En otras palabras, las prácticas de exclusión social son un conjunto de obstáculos a la integración, oportunidades y posibilidades de desarrollo que se fundamentan en las diferencias económicas, culturales y naturales. Dichas barreras impiden a personas o colectivos disfrutar de los derechos, libertades, oportunidades y recursos con los que cuenta la sociedad en un momento histórico determinado, se basan en la idea que personas, grupos o comunidades específicas son prescindibles y, por lo tanto, son ubicados en posiciones secundarias, configurando actos de discriminación inaceptables desde la perspectiva de los Derechos Humanos.

Entre los instrumentos normativos de Derechos Humanos que fundamentan la inclusión social, es una obligación para todas las instancias del sector público en Colombia conocer, difundir y seguir las directrices de la resolución de la Convención sobre el Derecho de las Personas con Discapacidad y su respectivo protocolo facultativo, aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en el 2006; la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1979; la Convención Internacional sobre la Eliminación de Todos los tipos de Discriminación Racial, aprobada por Asamblea General de las Naciones Unidas en 1965; y el convenio relativo a la discriminación en materia de empleo y ocupación propuesta por la Organización Internacional del Trabajo en 1960.

- ***Principio equidad de género.***

Es importante resaltar la perspectiva de género dentro de las herramientas disponibles por el enfoque de Derechos Humanos para corregir prácticas de exclusión y disparidad entre hombres y mujeres. El objetivo general de éste enfoque es lograr la equidad entre los géneros, el cual es un paso previo e ineludible en la consecución del desarrollo humano, la erradicación de la pobreza y la vivencia de la libertad y la democracia.

Ésta es una estrategia destinada a hacer que las preocupaciones y experiencias de las mujeres, así como de los hombres, sean un elemento integrante de la elaboración, aplicación, supervisión y evaluación de las políticas y los programas en todas las esferas políticas, económicas, sociales, a fin que los hombres y las mujeres se beneficien por igual de las oportunidades y se impidan que se perpetúe las desigualdad entre los géneros (OACDH, 2006, p.18).

Con el propósito de cerrar las brechas de desarrollo humano que persisten entre los género, las Naciones Unidas en Colombia, invita a todo el sector público, a implementar la estrategia de transversalización de género, la cual implica integrar el enfoque de equidad de género de forma transversal en todas las políticas, estrategias, programas, actividades administrativas y financieras, así como en la cultura institucional, además incentiva acciones afirmativas a favor de las mujeres para superar situaciones de desventaja y equilibrar el acceso a oportunidades y derechos respecto a los hombres.

Entre los instrumentos normativos de Derechos Humanos que fundamenten la equidad de género, es un imperativo para el sector público en Colombia conocer, difundir y seguir las directrices del Protocolo Facultativo de la Convención sobre la eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, aprobada por la Asamblea General en 1999; las recomendaciones generales adoptadas en el 2008 por el Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer; la Estrategia de Equidad de Género y el respectivo plan de acción elaborado por el PNUD. Asimismo, se recomienda a todos y a cada una de las personas que trabajan con el Estado y las organizaciones de la sociedad

civil consultar y difundir en el ámbito local la Cartilla de Buenas Prácticas para Promover la Igualdad entre los Sexos y la Autonomía de la Mujer, elaborada por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, PNUD.

### **3.2.2 Propósitos de Enfoque de Derechos.**

A partir de la lectura e interpretación de diferentes resoluciones, instrumentos normativos y documentos de las Naciones Unidas relacionados con el enfoque y educación en derechos humanos, se propone distinguir tres grandes intenciones y potenciales en la incorporación del enfoque de derechos en las políticas, programas y proyectos: El enfoque de los derechos como conjunto de estrategias encaminadas al logro y conservación de la paz y el desarrollo humano, a través del disfrute presente y permanente de los Derechos Humanos y las libertades, tiene como propósitos específicos restituir los derechos que fueron vulnerados, formar sujetos de derecho y promover la cultura de los derechos en el ámbito local, regional e internacional.

El enfoque basado en los Derechos Humanos con el propósito de restituir los derechos vulnerados, ayuda tanto en el desarrollo de acciones orientadas a analizar sistemáticamente las discriminaciones existentes, como en la traducción de las metas y normas de los instrumentos universales de Derechos Humanos en resultados nacionales alcanzables en un plazo determinado. Dadas las características del contexto Colombiano, no está demás resaltar que, el propósito de restituir los derechos que fueron vulnerados es una Responsabilidad exclusiva del Estado.

Las estrategias con enfoque de derechos articulan de manera intencionada las acciones orientadas a la garantía de los Derechos Humanos de la población, lo cual no sólo implica cumplir con las indicaciones de los tratados internacionales, sino que además, debe fortalecer y permitir la participación de la sociedad civil, especialmente los actores que han sido discriminados en la definición de necesidades y problemas, en los diagnósticos que buscan identificar las vulneraciones y en el diseño, monitoreo y

evaluación de políticas públicas, programas y proyectos para la vivencia de los derechos humanos.

Es importante tener en cuenta que, aunque el enfoque aborda los derechos de toda la población en su conjunto, se centra “en la realización de los derechos de las poblaciones excluidas y marginadas, y de aquellas cuyos derechos corren el riesgo de ser infringidos, basándose en la premisa de que un país no puede avanzar de forma sostenida sin reconocer los principios de Derechos Humanos (especialmente la universalidad) como principios básicos de gobernanza” (OACDH, 2006, p.16). Razón por la cual, adopta medidas para corregir de manera permanente la discriminación estructural, buscando democratizar el disfrute de los derechos y aumentando la capacidad de los ciudadanos y grupos excluidos de ejercer el poder político, económico y cultural.

El enfoque de los Derechos Humanos también tiene entre sus propósitos promover entre los actores del Estado y la sociedad civil la cultura de los derechos humanos, es decir, tiene como objetivo fomentar que los Derechos Humanos sean asumidos en la cotidianidad como principio de vida. Esto implica que los gobiernos permitan, promuevan y fortalezcan la participación de la sociedad civil en los asuntos públicos, incentiven prácticas cotidianas de inclusión social, fortalezcan la movilización social por la reivindicación de derechos y creen estrategias de comunicación para la divulgación de los valores, principios, propósitos y estrategias de los Derechos Humanos.

Referente a la participación activa, el Estado involucra las Organizaciones sociales, grupos, colectivos y ciudadanos en la solución de sus propios problemas y además debe crear los medios jurídicos que permitan la participación proyectiva de las comunidades en todos los momentos de la planeación de los programas y políticas sociales. En palabras de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas Para los Derechos Humanos:

El enfoque basado en los Derechos Humanos pretende tanto ayudar en la formulación participativa del necesario marco político y legislativo como velar por que los procesos participativos y democráticos sean institucionalizados a nivel

local y nacional, inclusive aumentando la capacidad de las familias, las comunidades y la sociedad civil para participar constructivamente en los foros pertinentes (OACDH, 2006, p.17).

Respecto a la incentivación de prácticas cotidianas de inclusión social, es importante recordar que la cultura de los derechos se expresa en las relaciones, lenguajes, dinámicas, acciones de las instituciones y de las personas, por tanto para promover la cultura de los derechos es necesario propiciar la vivencia de los valores democráticos y la práctica cotidiana del principio de inclusión social en los ambientes públicos y privados así como en los diferentes espacios educativos presentes en la ciudades.

En lo que concierne a la movilización social, es importante decir que, la fortaleza de promoción de la cultura de los derechos humanos, se refleja en la capacidad de indignación, acción y manifestación colectiva de la sociedad civil. La promoción de la cultura de los derechos humanos configurase en una práctica fundamental de participación política. Significa que, la ciudadanía asuma la obligación de organizarse en movimientos sociales para la reivindicación de los derechos de todos, que asuma Responsabilidad de manifestarse en contra de algún tipo de discriminación o coacción de las libertades individuales y colectivas y que tenga la capacidad de organizarse, formar redes e incluso aliarse con otros para defender la paz y la dignidad humana.

A propósito del diseño de estrategias de comunicación, hay que destacar que, es una de las acciones básicas para la promoción de la cultura de los derechos, la protección de Derechos Humanos y la formación de sujetos de derechos; también permite difundir mensajes de paz, informar masivamente sobre los programas de restitución de derechos y especialmente difundir los sentidos, principios e instrumentos de los derechos humanos. En pocas palabras, las estrategias de comunicación son un gran instrumento de apoyo de los principios y propósitos del enfoque de derechos y sus respectivas estrategias.

### 3.3 Comunicación Universitaria

En los últimos tiempos las universidades han implementando nuevas estrategias de comunicación tanto interna como externa, ya que es entendida como una de las principales habilidades del ser humano buscando con ello propiciar interacciones constantes entre los diferentes actores de la Comunidad Universitaria y a la vez abrir la puerta del relacionamiento constante con el entorno, posibilitando la circulación de conocimientos y la proyección de la Universidad.

Esto se debe a que toda organización tiene la necesidad de estar en constante comunicación consigo misma y su entorno, de mantener articulado todos sus componentes y de intercambiar con su exterior. Esto evidencia que la comunicación ha desempeñado un papel clave en la transformación de la universidad en una institución que va más allá de la formación profesional de estudiantes, para convertirse en una institución Socialmente responsable.

En este ejercicio de investigación adoptamos el enfoque activo de la comunicación para orientar el análisis de los datos; en dicho enfoque la comunicación es concebida como construcción de significados compartidos, en la cual establecen relaciones dialógicas y sinérgicas entre los diferentes actores de la acción comunicativa. Este enfoque implica que no hay un receptor estático y pasivo, que hace las veces de recipiente acumulador de información. Según Irene Trelles (2008) , ésta es la perspectiva comunicacional que mejor responde a las necesidades de comprensión de los procesos comunicativos que se dan en las instituciones universitarias.

Basados en esta forma de comprender la comunicación, se busca coherencia con el enfoque adoptado, para esta pesquisa y siguiendo las recomendaciones de la profesora Irene Trelles (2008), se entiende la comunicación universitaria como “ (...) un proceso de construcción de significados compartidos, (..) que implica participación y consenso, se apoya la interrelación entre los subsistemas que componen nuestra organización, a su vez abierta a la sociedad y en interrelación con ésta”(2008, p.58). A pesar que la participación y el consenso seam apenas ideales.

En consecuencia, consideramos fundamental que las instituciones universitarias se apoyen en los medios de comunicación para dar a conocer las acciones y estrategias de Responsabilidad social, sus principios institucionales universitarios, y propicien espacios pedagógicos para la vivencia y concreción de estos ideales.

Para lograrlo es necesario que las universidades adopten un papel activo en la re-orientación del uso de las posibilidades de la comunicación y sus medios, que se busque la participación y en lo posible que se generen dichos consensos en pro del bienestar de las comunidades y el medio ambiente, la equidad, la vivencia de los derechos, así como el desarrollo y democratización de las ciencias, es decir, la comunicación al servicio de la Responsabilidad social.

### **3.3.1 Características de la Comunicación Organizacional**

Se reconoce en primera instancia que la información y la comunicación son un derecho fundamental, que se encuentra respaldado en la declaración de los Derechos Humanos expedida en 1948, que además es el punto de partida en la posibilidad de ejercer los derechos políticos. La sociedad civil sin posibilidad de acceso a la información y sin la posibilidad de vínculos de comunicación no tiene condiciones para exigir la garantía y restitución de sus derechos. En pocas palabras la información es una condición básica para la participación y la garantía de otros derechos.

Desde los procesos, las prácticas, los discursos y los medios de comunicación despliegan, actualmente un extenso mapa de desafíos a las Ciencias Sociales y de nuevos objetos de investigación y reflexión. Se podría decir que la comunicación hoy día desborda los límites del campo académico, pues la comunicación y la información han pasado a ocupar el centro de la configuración de nuevos modelos de sociedad, convirtiéndose además en uno de los principales vínculos hacia la modernidad, Martín Barbero (1997) lo explica como:

“(…) cambios no sólo sociales, sino al interior mismo de los discursos y horizontes epistemológicos de las ciencias humanas, de la filosofía y el arte, pues si bien los estudios de comunicación comienzan por nutrirse de teorías informacionales en las que el proceso de comunicación se produce entre el emisor omnipotente y un receptor pasivo, el influjo de las diferentes disciplinas del lenguaje replanteara aquel esquema reubicando el proceso de comunicación en los pactos de cooperación interactiva desde los que se construyen los discursos sociales y los mensajes” (p.15).

Desde la perspectiva de las organizaciones, la comunicación es concebida como un proceso por medio del cual se crea, genera, amplía y transmite información; se construyen opiniones, se dirigen pensamientos y acciones individuales e colectivas. La comunicación además de un acumulado ordenado de estrategias que permite transmitir mensajes e ideas, ofrece la posibilidad de educar e dirigir grandes públicos e construir identidades.

La comunicación es una característica inherente a las instituciones, Organizaciones y empresas. La comunicación tiene un papel preponderante en el proceso de entendimiento, armonización y coordinación de intereses y objetivos entre la empresa y los distintos grupos implicados con ella (Perdiguero.2003b). Podemos decir que la comunicación en las Organizaciones tiene dos dimensiones, por un lado, se comunica el saber hacer (actividad de la entidad) y otra, el hacer saber (acciones de comunicación). (MORA, 2009, p.58)

Es común que en las Organizaciones se encuentren diferentes tipos de comunicación que permite que sus objetivos, funciones, mensajes escritos y verbales formen círculos de comunicación dirigidos a informar constantemente; estos son: Comunicación Simbólica – Interpretativa, Comunicación de Interacción de Sistemas, Comunicación Interna, Comunicación Externa.



Con respecto a la Comunicación Simbólica – Interpretativa, en la Guía de Comunicación para la Gestión y el Desarrollo Social (2012) se afirma que, este tipo de comunicación corresponde a un sistema dinámico que ejerce una fuerza de interacción y de conocimiento en el que va ligado la educación, la cultura y la imagen Organizacional. Este tipo de comunicación promueve conductas que tienen la capacidad de crear, mantener y disolver la Organización, es decir, la comunicación es entendida como un eje fundamental que crea circuitos y sistemas internos que permiten que los mensajes y toda la información se difunda de manera asertiva adentro y fuera del área administrativa, motivo por el cual el logro de los objetivos de la organización depende de la claridad con la que sea emitida la información. Este tipo de comunicación tiene en cuenta el objetivo del mensaje, el medio por el que es transmitido y el público al que está dirigido.

La Comunicación Organizacional permite desarrollar pensamientos estratégicos corporativos, y dinamiza a nivel interno los procesos, ya que es multicultural y plural, pues para que se dé la Comunicación debe haber un ente que desarrolle la idea, la dimensione, la mantenga y la edifique de manera que el sistema cumpla su función.

Es importante tener presente que los sistemas de comunicación nunca funcionan de manera perfecta y secuencial; pues pueden presentarse variables y situaciones no programadas que pueden cambiar, crear distorsión total o parcial en el sistema de comunicaciones, afectando el intercambio de información, así como la fluidez y oportunidad en la recepción y en la reacción esperada con los mensajes.

La Comunicación Interna se refiere al tipo de comunicación dirigida a todos los actores que integran los diferentes sectores de la Organización (directivos, gerencia, planeación, operaciones), ésta se encuentra integrada al conjunto de funciones que se cumplen en una Organización, para la apertura y el mantenimiento de buenas relaciones interpersonales, para buscar la integración y la motivación en pro del trabajo en equipo dentro de la misma y sus diferentes áreas o departamentos, ya que cada uno presenta diferentes necesidades de comunicación. Cuando existe una buena comunicación con las Organizaciones se crean condiciones necesarias para la sinergia, se afianzan las relaciones

corporativas, se aumenta la productividad y la cualificación de los resultados o productos de ésta.

La Comunicación Externa se dirige a públicos que no hacen parte de la gestión de institución. La comunicación externa tiene como propósito mantener el vínculo con los clientes o la población sujeto, está encaminada a mejorar y mantener las relaciones con los agentes externos, pero también dar a conocer sus resultados, propiciar alianzas, compartir conocimientos y proyectar una imagen favorable de la Organización.

Así pues, la comunicación es entendida como elemento esencial en cualquier ámbito, es un ejercicio obligatorio y necesario que permite lograr metas comunes en busca de mantener una comunicación asertiva, clara y coherente para que el mensaje se difunda de manera acertada. El flujo de la comunicación depende de la formalidad en que se trabaje, de la uniformidad y de los objetivos y de las metas manejadas al momento de transmitir el mensaje.

### **3.3.2 Estrategias de Comunicación**

Las estrategias de comunicación son conjunto de acciones, de principios y de recursos orientadas a la conquista de un objetivo específico que tiene una alta capacidad movilizadora. La importancia de las estrategias de comunicación es tan grande que puede determinar el éxito o el fracaso de un Programa o Proyecto Institucional.

La formulación e implementación de una estrategia de comunicación se encuentra integrada por seis momentos o etapas. Estas son: estudio de públicos, determinación de objetivos y estrategias, planificación e implementación, recepción del mensaje, control y evaluación, y por último, construcción de redes. Estos momentos se desarrollan en el tiempo a modo de espiral, integrándose y articulándose progresivamente.

El primer momento de la estrategia de comunicación es el estudio de públicos, el cual consiste en analizar y caracterizar los comportamientos y gustos del público al que

se desea llegar; este estudio permite al emisor de los mensajes determinar el medio apropiado para divulgar la información guardando siempre coherencia con la visión y misión de la organización.

En el estudio de públicos se debe identificar detalladamente las faltas de la información, no sólo para divulgar los mensajes que dan respuestas a dichas necesidades, sino también para diseñar estrategias que motiven el acceso a la información, en consecuencia el receptor, para el caso de las universidades es la comunidad universitaria y su entorno, debe ser consciente de la necesidad de acceder a información.

La comunicación universitaria puede garantizarse de una forma efectiva siempre y cuando se hayan identificado las necesidades de los diferentes actores de la Comunidad Universitaria y crear así, contenidos apropiados a sus formas de expresión y a sus códigos de comportamiento. Una de las acciones básicas de esta etapa es la creación de base de datos.

El segundo momento, Determinación de Objetivos y Estrategias, teniendo como referencia la caracterización del público en la etapa anterior, se definen los objetivos y acciones necesarias para alcanzarlos, estas deben contener acciones específicas dirigidas a cada tipo de público. Se consiste en diseñar información de interés para el ciudadano lo cual se recomienda sea sencilla y de contenidos útiles.

El tercer momento, Planificación e Implementación, radica en diseñar un plan de acción detallado para cada tipo de público, en el que se especifican todos los recursos necesarios para una óptima implementación y se asignan tareas específicas a los grupos de trabajo encargados. Este momento orientador de las acciones para la gestión comunicativa debe ser evaluado durante su ejecución de manera sistemática.

El cuarto momento, Recepción de los mensajes, es el momento de la acción comunicativa propiamente dicha. Se debe propiciar confianza con el interlocutor, establecer una relación de familiaridad, para promover la reflexión o la reacción hacia la que están intencionados los mensajes. En el proceso de recepción de los mensajes, se debe

mantener especial atención, pues este es un “(...) proceso creativo de interpretación y de evaluación, en el cual el significado es activamente construido y reconstruido, los individuos no absorben pasivamente las formas simbólicas, sino buscan un sentido en ellas, (...) y por tanto construyen su significado en el propio proceso de recepción.”(TRELLES, 2008, p.59).

Este es un momento dialéctico, dado que el público está conformado por sujetos activos y no receptores pasivos que solo acumulan información, sino por el contrario, son sujetos que cualifican, cuestionan, amplían, continúan propagando la información y quieren dar respuesta, retornar contenidos al emisor inicial. Es por esto que el ente gestor de las comunicaciones institucionales debe, además de motivar dicho retorno, propiciar espacios para la deconstrucción de significados compartidos.

El quinto momento, Control y Evaluación, consiste en analizar los efectos de la acción comunicativa tanto desde la perspectiva del emisor como del receptor, una vez que el acto comunicativo trata de relación bidireccional. Es importante tener presente las premisas de la ecología de la acción, de la que habla Edgar Morin(2008), para alertar que, los efectos de las acciones comunicativas no sólo van a depender de las intenciones del emisor, sino también de las condiciones del contexto donde se implementa la estrategia comunicativa y por lo tanto puede indagarse por los efectos a corto plazo, los efectos a largo plazo son prácticamente impredecibles.

Es entonces preciso ratificar la importancia de concebir constantemente estrategias de comunicación universitarias encaminadas a dar cuenta del accionar y del pensamiento institucional, con la utilización, constante y ampliada de todos los medios de comunicación organizacional disponibles, como radio, tv, prensa, pagina web, blogs, carteleras, en los que se exprese de manera real, clara y abierta las apuestas institucionales, se promueva la formación integral y se difunda el conocimiento.

En el caso particular de las estrategias de comunicación universitaria, Irene Trelles (2008) recomienda que la comunicación de la Ciencia sea integrada en los sistemas de evaluación de la gestión universitaria.

“para lograrlo hay que ir demostrando la utilidad y pertinencia del tratamiento del tema, la significación que puede ello implicar para el fortalecimiento de los valores de identidad y cultura universitaria, y el conocimiento de nuestro quehacer por parte de la propia comunidad universitaria y del resto de la comunidad.”(p.63)

El último momento, la construcción de redes, hace alusión al efecto general de la comunicación y uno de los ideales de toda estrategia de comunicación. Plantear que no se trata sólo de transmitir un mensaje y esperar una respuesta, se trata de juntar intereses y construir e intercambiar propuestas e construir posibilidades de actividades conjuntas. En el caso particular de la RSU, la comunicación por su naturaleza de proceso dinámico de intercambio, de circulación de intenciones, mensajes, y reacciones, favorece la creación de redes para la gestión del conocimiento e intercambio de saberes, prácticas y estrategias.

Las estrategias de comunicación universitaria para la promoción de la RSU fomenta la divulgación del conocimiento como uno de *los principios* del campus responsable, se configura entonces como una obligación de todos los proyectos educativos e investigativos, para responder a este compromiso y orientar las ciencias en beneficio del desarrollo de las comunidades, los medios, y espacios de comunicación interna y externa de las instituciones deben propender por la gestión del conocimiento.

La aplicación de actividades comunicativas en las universidades debe estar orientado por los principios de investigación y de diagnóstico de planeación estratégica a partir de estudios previos: coordinación, evaluación constante y estudios de impacto y de percepción de las campañas comunicativas; los cuales deben responder a las características del contexto, hábitos de los diferentes actores que integran la comunidad universitaria así como las posibilidades y limitaciones de los medios y canales de comunicación disponibles.

Los espacios y medios de comunicación universitarios, según François Vallaey (2012), deben contribuir con la consolidación de la democracia. Los canales de

comunicación y sus contenidos deben responder al propósito de educación ciudadana, así como al de creación y de la apropiación de espacios públicos para la deliberación, intercambio de argumentos y de construcción de consensos.

El autor sugiere para el logro de la Misión Social de las universidades las siguientes acciones en el campo de la comunicación: Contribución a los procesos de la comunicación de la Responsabilidad social universitario, la ejecución de la comunicación integral institucional, integración de los actores universitarios, docentes, alumnos, administración y facultades, e Información veraz y eficaz en el ambiente adecuado a los receptores definidos.

En este marco el proceso de comunicación hace referencia a: Acciones de gestión, Responsabilidad social, valores humanos e institucionales convivencia segura y pacífica, expansión de la comunicación social universitaria.

Las estrategias de comunicación universitaria para la promoción de la RSU son acciones y recursos en función de alcanzar unos objetivos y unas metas propuestas por medio de la capacidad movilizadora de la comunicación se promueven acciones colectivas. Las estrategias para la promoción de la RSU normalmente son pensadas en promover la cultura de derechos sociales, para aportar a la solución de problemas sentidos por las comunidades o para la reivindicación de derechos, por ejemplo a través de las campañas de salud, gestión del riesgo o de promoción de servicios institucionales.

### **3.3.3 Papel de la Comunicación en la Gestión de la RSU**

Difundir y promover una nueva forma de gestionar las instituciones universitarias exige de la formulación de una estrategia institucional que tenga la comunicación como uno de sus componentes transversales y permanentes. La Responsabilidad Social Universitaria como un proyecto colectivo de redefinición de valores, principios, normas y propósitos de la relación entre el conocimiento, la sociedad y la gestión entendida como acción conjunta que garantice la convivencia mediante la construcción de nuevas reglas

necesita del diseño e implementación de una estrategia de comunicación universitaria. Una vez que según Vallaey (2008).

La “Responsabilidad Social” es una exploración colectiva mundial para definir y practicar una nueva filosofía de gestión de las organizaciones, tomando la palabra “gestión” en su noble sentido de lo que nos permite organizarnos, trabajar y convivir juntos, con grandes reglas y pequeños hábitos, hacer viables nuestras acciones, perennes nuestras instituciones, habitable nuestro mundo. (p.195).

La comunicación cumple un papel muy importante en la gestión de la RSU, dado que ésta no sólo es la estrategia eficaz en la promoción de implementación de prácticas socialmente responsables; sino que, además en la actualidad es un eje transversal para la formación ciudadana; para la rendición de cuentas y para la educación ambiental; para la difusión de logros, principios y retos; lo cual permite a la organización o institución diseñar nuevas acciones correctivas para su fortalecimiento con la participación de toda la comunidad. Un ejemplo de ello son los estudios abordados en las Universidades Europeas sobre Responsabilidad Social Universitaria, en los que solo a partir del análisis de la información expresa en los medios como la radio, la televisión y las redes sociales virtuales, dieron respuestas a temas de investigación como prácticas e iniciativas de RSU y educación para el desarrollo sustentable.<sup>1</sup>

Irene Trelles (2008) Expresa de manera concreta la importancia y el lugar que ocupa la comunicación universitaria en la gestión de la Responsabilidad Social.

Las universidades, en tanto organizacionales sociales, no podrían prescindir de la comunicación para poder darle vida a los procesos que constituyen su razón de ser. Pero esa relación se redimensiona al tratarse de instituciones cuyo sentido y fin está vinculado a la formación y calificación de seres humanos, a la

---

<sup>1</sup>Los informes de los estudios a los que se hace alusión, se pueden encontrar en la revista electrónica de comunicaciones Razón y Palabra.

construcción y socialización del conocimiento, de modo tal que la comunicación entonces, de vector transversal presente en los procesos funcionales de cualquier entidad, se convierte en punto de partida imprescindible para este tipo particular de Organización que es la Universidad. (TELLES, 2008, p.58).

En el itinerario que debe seguirse en dirección a la mejora continua, cuyo norte es Responsabilidad Social Universitaria, las estrategias comunicativas son imprescindibles, dado que una de las primeras tareas primordiales, consiste en explicar tanto a la comunidad universitaria, como a la ciudadanía en general en que consiste el enfoque de RSU y cual es su diferencia con las actividades de extensión, además, de crear espacios para la participación efectiva de la comunidad en las actividades e direccionamiento estratégico de la institución. Vallaeys (2008) reitera que es necesario

“(…) Comunicar de la manera más amplia a la comunidad universitaria el enfoque de RSU para que las personas puedan entenderlo, quererlo, discutirlo y automotivarse para emprender iniciativas RSU. El tránsito del paradigma de la extensión universitaria hacia la responsabilización social universitaria debe ser claramente explicado a los diversos actores, autoridades, docentes, administrativos, estudiantes, socios externos.”(Vallaeys, 2008, p.217)

Las estrategias de comunicación universitaria para la gestión de la RSU además tienen un papel protagónico para desarrollar la habilidad de decir lo que se está haciendo como práctica de transparencia institucional y hacer lo que se dice como práctica de coherencia y de congruencia con los principios, Misión y Visión Universitaria.

Las acciones que emprende una Organización para el fortalecimiento de los procesos democráticos, para la promoción y respeto de los derechos humanos, los principios éticos que guían los procedimientos, así como el compromiso con el cuidado del medio ambiente, no sólo se expresan en los contenidos de los mensajes que se emiten, sino que las estrategias comunicativas en sí misma se configuran en estrategias de la organización para dar cumplimiento a dichas obligaciones. Es por esto que la



Responsabilidad Social de aquellas se evidencia, en gran parte, en las estrategias comunicativas que implementa.

En este sentido compartimos con la profesora Irene Trelles (2008) la idea que la razón de ser de la comunicación universitaria debía ser la socialización pública de la ciencia, es decir, ofrecer información pertinente. Dicha función no puede ser sofocada por necesidades en la promoción de los proyectos específicos de la administración de turno, ni mucho menos para vender servicios y hacer marketing social de la universidad.

En síntesis, puede afirmarse que, entre la Comunicación Universitaria y la Responsabilidad Social se establecen dos tipos de vínculos, una estratégica y otra relacional. En la primera la Organización no sólo informa a todas sus dependencias, sino que pone en común sus proyectos, expectativas, necesidades, acciones y decisiones motivando acciones conjuntas; y en la segunda, se da lo que se conoce como comunicación dialógica, la cual contribuye en la configuración de la universidad que exige el siglo XXI, una institución que se oriente por los principios de la democracia, la educación activa, de participación y el respeto de los consensos, y no la educación Bancaria, de la que hablaba Paulo Freire (1996).

## 4. MEMORIA METODOLÓGICA

Con el propósito de evidenciar las conquistas y desafíos de responsabilidad social en las prácticas y discursos del sector administrativo de la Universidad de Antioquia y su relación con las estrategias de la comunicación interna, se diseñó una estrategia cualitativa de enfoque sociocrítico para la creación y análisis de la información. Fue desarrollada una investigación de carácter evaluativa para la generación y análisis de datos en la que se realizó análisis de documentos institucionales (GALEANO,2004) y entrevistas semiestructuradas (VALLES,2007) teniendo como criterio central la propuesta conceptual de Francois Vallaey.

La estrategia de investigación permitió conocer la percepción y la opinión de las personas, analizar discursos y hacer relaciones entre diferentes tipos de fuentes. Además, se caracterizó por hacer parte de un proceso formativo individual y colectivo como estudiante de Trabajo Social. El desarrollo de éste primer ejercicio de investigación transitó por todas las etapas de un proceso de investigación, posibilitando la participación en la formulación y discusión de la estrategia en su conjunto, así como las técnicas y los instrumentos tanto de creación de datos como de análisis de datos.

El momento de diseño de la estrategia y el momento de mostrar datos de este estudio se desarrolló de forma articulada al proyecto orientado por Vicerrectoría de extensión “Consideraciones Administrativas Sobre una Universidad Socialmente Responsable” en el año 2012: Ya el momento de análisis e interpretación de los datos del componente estrategias de comunicación para un campus Socialmente responsable, así como la redacción del informe final se asumió de forma individual.

### 4.1 Momento de Diseño de la Estrategia

El diseño de la estrategia parte de la comprensión conceptual de la Responsabilidad Social Universitaria y la Comunicación Universitaria, que permitió el diseño del sistema categorial orientador de todo el proceso de investigación. El

mencionado proyecto tiene como eje central el campus responsable y se fundamentó conceptual y metodológicamente en el texto *Responsabilidad Social Universitaria, Manual de Primeros Pasos, escrito por François Vallaey, Cristina de la Cruz y Pedro M. Sasia.*

En un segundo momento de esta fase se diseña una ruta crítica que integra los conceptos, los objetivos, las preguntas de investigación, las fuentes y los productos según cada etapa, ésta resume la estrategia metodológica implementada para el logro del propósito general, y orienta los tránsitos por los diferentes momentos del proceso de pesquisa. Para visualizar el sistema categorial y la Ruta Crítica. (Ver Anexo 1. Sistema Categorial y Anexo 2. Ruta Crítica)

En un tercer momento se revisaron los documentos institucionales de planeación estratégica, como el Plan de Desarrollo 2006-2016, el Plan de Acción Institucional 2009-2012, el Estatuto General, Balance Social, entre otros, con el fin de construir el referente institucional que permitiera tener mayor claridad al momento de formular las preguntas en la guía de entrevistas.

#### **4.2 Momento de Generación de Información**

En este proceso de investigación se privilegió el contacto directo por medio de entrevistas semi-estructuradas para acceder a los discursos de las dependencias administrativas, tales como: *Vicerrectoría General, Vicerrectoría de Docencia, Vicerrectoría de Extensión, Vicerrectoría Administrativa, Dirección de Regionalización, Dirección de Posgrados, Relaciones Internacionales, Relaciones Laborales, Desarrollo Institucional, Auditoría Institucional, Asesoría Jurídica, Bienestar e Investigación. Secretaría General. Sistema de comunicaciones y Medios de comunicación Universitaria.*

La guía de entrevista constaba de tres partes: El primero es un recuadro donde se indaga y se registra la información general del entrevistado, una segunda parte se

consignan las 14 preguntas abiertas formuladas correspondientes a los diferentes temas de campus responsable anteriormente mencionados, y un tercer lugar donde se consignaron las expresiones de comportamientos que se originaron desde el lenguaje verbal y no verbal de los entrevistados, así como características del ambiente en el que fue dada la entrevista.

Específicamente sobre las estrategias de Comunicación Universitaria para la promoción de la RSU se preguntó por los principios orientadores de las estrategias de comunicación, propósitos de la información y las campañas comunicativas, mensajes emitidos de campus responsable, resultados y / o efectos de los mensajes en la Comunidad Universitaria.

Después de hacer una lectura panorámica de las entrevistas abordadas a la tercera parte de la población objetivo, se evidenció la necesidad de reformular las preguntas, dado que con la información que se estaba obteniendo no era suficiente para responder a todos los objetivos específicos del estudio. Se diseñó entonces un nuevo formato de entrevistas, el cual constó de 15 preguntas orientadas a la búsqueda de profundizar en los temas de indagación. (Ver Anexo 3. Guía de Entrevistas eje Campus Responsable).

Se destaca como un logro general del momento del origen de los datos en campo la receptividad de los funcionarios entrevistados con la propuesta de investigación. Las personas entrevistadas valoraron la pertinencia de la investigación y facilitaron el acceso a la información, lo cual incidió en la confianza de las estudiantes al entrevistar, en la fluidez de las conversaciones y en la posibilidad de nuevos encuentros.

Como estudiante en formación, las entrevistas permitieron evidenciar falencias metodológicas, así como propiciar reflexiones sobre la complejidad de la entrevista como técnica, así como de sus grandes potencialidades en la comprensión de los problemas sociales que son temas de preocupación del trabajador social.

En relación con dificultades de esta etapa del proceso de investigación se resalta las falencias e diseño inicial de la guía de entrevista, dado que ésta no integró los tópicos que

se requerían para indagar sobre la comunicación universitaria en su relación con la Responsabilidad Social Universitaria debido que el grupo con el cual se trabajó en campo no tenía claridad de la importancia y de la transversalidad.

Esta dificultad implicó el diseño de una nueva guía de entrevistas y así como la ampliación individual de nuevas entrevistas que permitieran ampliar y profundizar en las estrategias de comunicación universitaria para el fomento de la Responsabilidad Social Universitaria. Sin embargo, a pesar de los esfuerzos para la obtención de nueva información, no se consiguió la saturación suficiente de los datos.

#### **4.3. Momento de Análisis y de Interpretación de la Información**

Para el análisis e interpretación de la información fueron transcritas el total de las entrevistas y los datos fueron ordenados y clasificados en matrices de análisis. (Ver anexo 3) En esta etapa se procuró establecer relaciones entre las diferentes fuentes de información y el referente conceptual. Los documentos institucionales y las entrevistas fueron analizados mediante codificación abierta de los párrafos. (STRAUSS; CORBIN, 2002). La interpretación de los datos fue orientada por la concepción de Responsabilidad Social Universitaria de François Vallaeys y del análisis de relación educación universitaria y problemas sociales.

El análisis e interpretación de los datos se realizó a partir de la naturaleza de las fuentes, éstas se agruparon en dos grandes bloques: discursos de documentos institucionales y discursos registrados en las entrevistas de los representantes de las Vice-rectorías Administrativas. Para ambos tipos de fuente se diseñó una matriz independiente y luego fueron triangulados sus contenidos.

Para el análisis documental se diseñó una matriz en la cual se relacionan los contenidos de algunos documentos institucionales, con las temáticas integradoras de la categoría estrategia de comunicación, para una Universidad Socialmente Responsable. Las fuentes documentales analizadas fueron clasificadas según su función, es decir,

documentos de carácter normativo, documentos de planeación estratégica, documentos de informes de resultados y documentos de instancias de control administrativo. Pretendiendo emplear la versión más actualizada de las respectivas fuentes, se utilizó la versión que se encuentra disponible en el portal web de la universidad.

Los documentos institucionales que fueron tematizados y clasificados en la matriz relacional fueron los siguientes:

**Documentos de carácter normativo:** Estos establecen orientaciones generales de obligatorio cumplimiento para las diferentes unidades administrativas y que inciden en todos los actores de la Comunidad Universitaria; de este grupo hacen parte el Acuerdo Superior 1 de 1994, conocido como Estatuto General y Direccionamiento Estratégico, en éste último se expresa la Misión, la Visión, los Objetivos de la institución universitaria.

**Documentos de carácter proyectivo y estratégico:** A este grupo pertenecen los documentos de planeación institucional que, a partir de la formulación de objetivos a alcanzar en un periodo determinado, establecen las estrategias, acciones, proyectos, presupuestos y recursos que serán integrados de manera sinérgica el logro de los objetivos propuestos e implican a toda la Comunidad Universitaria.

Este tipo de documentos tiene como propósito dar cuenta de los resultados obtenidos en la gestión de la universidad basada en las propuestas planteadas en tiempo delimitado. Las fuentes de este grupo tenidas en cuenta fueron: el Plan de Desarrollo 2006-2016 y el Plan de Acción 2009-2012.

**Documentos de Resultados de gestión:** Este tipo de documentos tienen como propósito dar cuenta de los resultados obtenidos en la gestión de un rector en particular y su equipo de trabajo. Busca mostrar los avances en propuestas inicialmente planteadas, por lo general estos informes al igual que los documentos de carácter proyectivo tiene una delimitación temporal. Las fuentes de este tipo, integradas a la matriz de análisis fueron: el Balance Social Gestión y Resultados Sociales 2011 y el Informe de Gestión: Logros y Aprendizajes 2002-2012.

Documentos con carácter de Control Interno: La comisión de ética como una de las instancias de control de la gestión administrativa, es decir, como veedora de las prácticas del comité directivo vigente y sus diferentes dependencias administrativas, tiene la función de vigilar el actuar de las unidades administrativas de la universidad desde los principios de la ética universitaria y, periódicamente publica los resultados de su trabajo en la REVISTA ETHOS.

Con respecto a las entrevistas aplicadas a Vicerreectorías. Las actividades de análisis partieron de la preparación de los datos en material textual, lo cual exigió transcripción de las entrevistas que habían sido guardadas en archivo de audio a un documento de texto. Luego se tematizaron cada una de las entrevistas aplicadas y se creó un listado de temas hallados, la información fue clasificada en matrices previamente diseñadas facilitando la lectura, triangulación e interpretación de la información.

Se logró crear y validar la información proveniente de las fuentes primarias y secundarias de área administrativa, desde de la triangulación en matrices de análisis, a fin de asegurar coherencia en el contenido y en el resultado de la investigación. Se trianguló y relacionó la información de las fuentes documentales, con los relatos de las entrevistas, se hace el trabajo de lectura e interpretación guiadas por el referente conceptual construido. Por último, a partir de los hallazgos se redacta el capítulo de resultados.

## **5. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA EN LA UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA**

En esta sección del informe presentamos el sentido de la Responsabilidad Social Universitaria en el discurso explicitado en los documentos institucionales y en el discurso de los funcionarios de las Vicerrectorías Administrativas de la Universidad de Antioquia; intentando identificar relaciones con la propuesta conceptual de François Valleys.

En un primero momento nos referiremos a la naturaleza y sentidos implícitos en la concepción institucional de la Responsabilidad Social Universitaria y sus implicaciones prácticas. Después, en un segundo momento, fueron analizados los propósitos institucionales y presentamos sus convergencias y divergencias en relación a los propósitos de la Responsabilidad Social Universitaria.

### **5.1. La Naturaleza de la Responsabilidad Social en la Universidad**

En la Universidad de Antioquia la Responsabilidad Social Universitaria se encuentra presente hace más de dos décadas ocupando un papel central en la gestión de la institución. Conforme la Misión y Visión de la institución la Responsabilidad social se encuentra formalmente incorporada desde el año 1994 como criterio central del que hacer de la Universidad de Antioquia.

El Estatuto General de 1994 dice textualmente:

La Universidad de Antioquia, patrimonio científico, cultural e histórico de la comunidad antioqueña y nacional, es una institución estatal que desarrolla el servicio público de la educación estatal con criterios de excelencia académica, ética y Responsabilidad social. En ejercicio de la autonomía universitaria, de las libertades de enseñanza, aprendizaje, investigación y cátedra que garantiza la Constitución Política, y abierta a



todas las corrientes del pensamiento cumple, mediante la investigación, la docencia y la extensión, la Misión de actuar como centro de creación, preservación, transmisión y difusión del conocimiento y de la cultura”, en donde estos actos lleva a expresar la Responsabilidad social como el proceso de servicio a la población vulnerable con los instrumentos del conocimiento, de la investigación y el respeto de la ética.(UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA, 1994,p.1).

La Responsabilidad social aparece como uno de los tres criterios que orientan el cumplimiento de la Misión de la institución en la producción, difusión y custodia del conocimiento históricamente construido. En la práctica significa que la Responsabilidad social es un criterio orientador del conjunto de las acciones de la institución, es una directriz fundamental de los procesos de investigación, docencia y extensión que caracterizan la educación pública universitaria del departamento de Antioquia.

Así mismo, la connotación de Responsabilidad social contenida en la Misión institucional es parcialmente coherente con la propuesta por Valleys. A pesar que la Responsabilidad Social constituye un principio esencial que estructura la Visión y la Misión de la Universidad y que tiene el carácter de proceso, le es otorgado un carácter de asistencia y solidaridad, pues es concebida como un “proceso de servicio a la población vulnerable” en la que el conocimiento contribuye en la superación de los problemas de la sociedad.

Destacase también en la primera línea de la cita anterior, la concepción de la universidad como un patrimonio colectivo y de carácter público como fundamento que supera una de las principales limitaciones del concepto de Responsabilidad social difundido por el profesor Valleys. Una vez que la propuesta conceptual del autor reivindica el carácter social de la construcción y uso del conocimiento científico, pero deja de lado el problema de la privatización de las instituciones públicas, así como el usufructo privado del conocimiento Socialmente construido e históricamente acumulado.

Sin embargo, esa concepción avanzada que la Universidad de Antioquia expresa de sí misma en el Estatuto General, como institución que produce y difunde conocimiento es inmediatamente truncada en la línea siguiente con la concepción de la educación como un servicio y no como un derecho.

Si bien la Responsabilidad social al igual que la excelencia académica y la ética, es uno de los criterios o principios fundamentales en el desarrollo de todos los procesos institucionales y por tanto abarca todas las unidades administrativas, facultades, institutos y centros de investigación que hacen parte de la Universidad, ésta no es adoptada formalmente por todas las instancias.

La directriz del Estatuto General sobre la importancia y concepción de la RSU no es adoptada por todos los documentos de menor nivel jerárquico, y en los casos que es retomado se hace de manera fragmentada e algunas veces alterada. Los documentos que hacen alusión a la Responsabilidad Social Universitaria como Principio Institucional presentan concepciones distintas e inclusive contradictorias.

A seguir se expone y analiza la concepción de la Responsabilidad Social presente en los documentos institucionales a partir de una clasificación realizada conforme su naturaleza. Las fuentes codificadas y comparadas buscando identificar la coherencia y congruencia con los principios orientadores de la Responsabilidad Social Universitaria.

En los documentos institucionales de carácter normativo la Responsabilidad Social se aproxima con la concepción de François Vallaëys, una vez que aparece relacionada con el campo de cultura, ciencia y fomento de la participación en el Campus Universitario. Reconocen la necesidad de mantener un vínculo con la sociedad, asumen el compromiso de formar ciudadanos responsables, solidarios y con conciencia social, también asumen el reto de producir conocimientos socialmente pertinentes y de propiciar reflexiones en torno a las necesidades y conflictos sociales comprometiéndose inclusive con su solución. Los documentos normativos recuperan el sentido integrador de la Responsabilidad social y otorgan el carácter de política institucional de mejora continua en el cumplimiento de la Misión social de la universidad.

Nótese que la concepción de Responsabilidad social universitaria del Estatuto General abarca la transformación, la formación integral contextualizada y respetuosa, coincidiendo con los elementos centrales que configuran la propuesta del autor en cuestión. Por ejemplo, en el artículo 4º del Estatuto General en la parte de principios generales dice:

La Institución orienta sus esfuerzos hacia la consolidación como centro de cultura y de ciencia que por su naturaleza tiene una especial Responsabilidad con la sociedad, a la cual se debe; está atenta en su actividad a los patrones específicos y a las exigencias que nacen de cada campo del saber; se compromete en la búsqueda de nuevos conocimientos y de las soluciones a los problemas de la sociedad, con alto sentido humanístico y en el marco de una concepción universal”(UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA, 2012, p.3) .

En la Misión institucional también hay una importante aproximación con lo que plantea el profesor Vallaeys en sus textos. La universidad se visualiza como actor transformador de la sociedad e incluye en su objeto misional, la concepción integral del hombre, entre otras cosas, supone una formación política, ética, contextualizada y respetuosa del medio ambiente.

Los documentos institucionales de carácter normativo incorporan los principios de promoción de derechos y fortalecimiento de procesos democráticos. La Responsabilidad Social es entendida como un proceso de formación ética y gestión social de conocimiento proyectada para responder a las necesidades del contexto.

Sin embargo, en estos documentos todavía se asocia la Responsabilidad Social Universitaria a las acciones de extensión, a la atención y el servicio a la población más vulnerable y desprotegida del departamento de Antioquia otorgándole una connotación de acción solidaria.

Entender la Responsabilidad Social, como acciones de asistencia a los más vulnerables, no coincide con el propósito de la Responsabilidad de Vallaeys, porque la

Responsabilidad Social trasciende las acciones solidarias. “La Responsabilidad social universitaria es una estrategia macro que integra procesos de gestión ética y ambiental, formación ciudadana, producción y difusión de conocimientos y participación social”. (VALLAEYS, 2008, p.209).

El Estatuto General en su artículo 6 afirma textualmente que,

La Universidad, como institución estatal, constituye un patrimonio social y asume con el más alto sentido de Responsabilidad el cumplimiento de sus deberes y compromisos; en consecuencia, el personal universitario tiene como Responsabilidad prioritaria servir a los sectores más vulnerables de la sociedad con los instrumentos del conocimiento y del respeto a la ética"(UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA, 2012, p.4).

A pesar que, conforme el párrafo anterior, la Responsabilidad Social es un criterio a ser asumido por toda la Comunidad Universitaria, tanto la relación e proyección de la institución con la sociedad como las acciones de solidaridad con la población vulnerable son delegadas exclusivamente a la Vicerrectoría de Extensión. Lo anterior significa un retroceso en el concepto de Responsabilidad Social se debería asumir el desafío de desarrollar una nueva filosofía institucional en la que la docencia y la investigación respondan a los problemas del conjunto de la sociedad.

Inclusive la propia Vicerrectoría de Extensión rechaza éste carácter asistencialista en la comprensión de la Responsabilidad Social Universitaria y cuestiona la delegación exclusiva de las acciones a un único estamento de la institución.

*"Significa tener una alineación muy clara entre las políticas las normas los procedimientos, las actuaciones y la voluntad de sus directivos y de todo su personal de los diferentes estamentos para lograr unos compromisos que tiene que ver con la calidad de vida del ser humano en el ambiente laboral y con todo el compromiso que tenemos con la sociedad y la comunidad () no se puede hablar de Socialmente responsable por tener solo algunos rasgos de*

*beneficencia , porque la labor es social que impacta directamente en la sociedad"*<sup>2</sup>

Las actividades de Extensión Universitarias pueden ser consideradas como avances en las acciones de Responsabilidad Social Universitaria, sin embargo estas no son suficientes. Tratarse de la relación entre conocimiento, educación y compromiso con la solución de los problemas sociales. Por tanto se trata de acciones hacia fuera y no especialmente hacia el interior de la institución, ya que es dentro de la institución donde se gestiona y se desarrollan las estrategias y los procesos de RSU en líneas calidad organizacional, formación académica, producción del conocimiento y proyección social.

Otra dificultad es que a pesar que este tipo de documentos establecen orientaciones generales de obligatorio cumplimiento, que deberían ser retomados por los documentos de menor jerarquía e implementados por las diferentes unidades administrativas, estas directrices no sólo son ignoradas, sino que algunas veces su sentido es alterado.

En los documentos institucionales de carácter proyectivo y estratégico, la Responsabilidad Social Universitaria no es visible. En el Plan de Acción Institucional 2009-2012 hace falta hacer alusión explícita al término de la RSU, las acciones se centran en el compromiso de formar de manera integral el talento humano y en cuidar el patrimonio cultural. Pero ya en el Plan de Desarrollo 2006-2016 el término Responsabilidad Social aparece, aunque asociado a la acción de priorizar la asistencia a los sectores más vulnerables de la población.

Hay que hacer notar que los documentos proyectivos y estratégicos son instrumentos de planeación institucional de un período determinado, que deben regirse por las normas institucionales. Estos establecen las estrategias, acciones, proyectos, presupuestos y recursos que serán integrados de manera sinérgica para el logro de los objetivos propuestos e implican a toda la comunidad universitaria.

---

<sup>2</sup> Entrevista 7. **Vicerrectoría de Extensión**. Consideraciones administrativas sobre el campus responsable. Universidad de Antioquia, Medellín, 11 de abril, 2012.

En los documentos institucionales de carácter Informativo de la gestión, la Responsabilidad Social Universitaria es un asunto de voluntad e sensibilidad de los funcionarios. El Balance Social. Gestión y Resultados Sociales del 2002-2012 delega los asuntos de carácter social en la Secretaria de Bienestar Universitario y resalta logros de la Vicerrectoría de Extensión. Pero falta que también se haga alusión a la Responsabilidad Social como principio institucional y como logro concreto. En consecuencia, no se comprende la RSU como proceso y como filosofía que compromete a toda la comunidad universitaria e instancias administrativas.

En los documentos institucionales de control interno la RSU hace parte de los componentes evaluados e incentiva su materialización en la cotidianidad de la institución. En el informe de Gestión: Logros y Aprendizajes 2002-2012, la Responsabilidad Social se fundamenta en la investigación social y en la iniciativa de servicio social, pero tampoco se refiere de manera explícita a logros o retos de Responsabilidad Social. Resalta el enfoque solidario de la Vicerrectoría de Extensión por atender los problemas y necesidades de la población desprotegida, asociando la Responsabilidad Social a sensibilidad filantrópica.

Destacase también que en los informes de gestión no se reporta ningún resultado o pronunciamiento de la Misión de ética como responsable de promover, facilitar y liderar reflexiones sobre la “reforma de principios “en la gestión de la universidad.

A pesar que los documentos muestren incongruencias, avances y retrocesos en la comprensión del sentido de la Responsabilidad Social Universitaria y sus implicaciones prácticas, las personas responsables por el direccionamiento de sectores estratégicos asumen con convicción el compromiso de contribuir en la solución de problemas estructurales de nuestra sociedad tales como la desigualdad, la inequidad y la pobreza. Conforme entrevista realizada a la dirección de regionalización:

“una universidad Socialmente responsable es tener muy claro y muy consciente a quien se debe y cuál es su objeto, no es producir profesionales,

no es tener grandes laboratorio o producir grandes publicaciones, no, es saber que es una entidad social, un patrimonio cultural que se debe a la sociedad y que todo lo que aquí se haga tiene que impactar positivamente a la sociedad(...)nosotros nos debemos a una sociedad a un conglomerado y más en nuestros países que hay tanta desigualdad y tanta inequidad, nosotros tenemos que apostarle a mejorar las condiciones de vida, de bienestar, no solamente económico sino de bienestar humano y social"<sup>3</sup>

Por tanto, las conquistas y desafíos no tienen que presentar convergencias en el ámbito formal y en el ámbito de la práctica institucional. Las dificultades encontradas en la comprensión de la naturaleza de la Responsabilidad Social Universitaria en los documentos institucionales no necesariamente se presentan de la misma forma en la implementación de los programas. Por ejemplo, el Grupo Interdisciplinario de Responsabilidad Social valora la participación de la Universidad de Antioquia en la conceptualización e instrumentalización del enfoque de Responsabilidad social en América Latina; Además destaca importantes logros en los procesos de construcción y gestión del conocimiento y el fortalecimiento de relaciones institucionales.

Resumiendo, la Responsabilidad social como principio orientador es un eje fundamental en los documentos normativos de la Universidad de Antioquia y es parcialmente coherente con la propuesta conceptual de Valleys. En la Universidad de Antioquia la Responsabilidad Social Universitaria no es de un todo entendida como política de mejora continua asociada a la construcción y difusión del conocimiento, es por ello que falta involucrar toda la institución y entes competentes pues las acciones de Responsabilidad Social Universitaria están siendo delegadas exclusivamente a la Vicerrectoría Extensión Universitaria.

---

<sup>3</sup> Entrevista 6. **Dirección de Regionalización**. Consideraciones administrativas sobre el campus responsable. Universidad de Antioquia, Medellín, 10 de abril, 2012.

## 5.2. Propósitos Orientadores de la Responsabilidad Social Universitaria

*“No se puede educar sin instruir, pero si es posible y frecuente instruir sin educar.”*

(Vicente Ailbeníz Laclaustra).

La Responsabilidad Social Universitaria como proceso busca fortalecer el carácter social de la construcción, uso y difusión del conocimiento mediante la planeación y desarrollo de estrategias que propenda por la mejora continua.

A continuación, agrupamos los propósitos de la Universidad teniendo como referencia los propósitos de la RSU según Valleys, estos son: garantizar la Responsabilidad Social de la Ciencia, promover la formación ciudadana y los procesos democráticos y educar el estudiante como agente del desarrollo.

Con respecto a Garantizar la Responsabilidad Social de la Ciencia implica producir conocimiento con criterios éticos. El conocimiento y los procesos de investigación deben estar orientados a la solución de los problemas sociales y el bienestar del conjunto de la sociedad. La Universidad debe promover el usufructo colectivo de los logros y descubrimiento científicos, así como de los desarrollos técnicos y tecnológicos.

Desde la Misión Institucional de la Universidad de Antioquia (2006) no se logra hacer evidente el compromiso con la Garantía de la Responsabilidad Social de la Ciencia. La Universidad de Antioquia determina que sus propósitos misionales consisten en “formar integralmente el talento humano, así como generar y difundir el conocimiento” (p.19). Pero no explicita el sentido político y ético de dichos propósitos. Falta definir el para qué va educar y producir ciencia, hacer alusión a quienes estará dirigido los esfuerzos de la Universidad.

Ya en la Visión Institucional se explicita un compromiso con la garantía de la Responsabilidad Social de la Ciencia una vez que la Universidad compromete los



procesos pedagógicos, de formación y de investigación con la transformación económica del país, pero no hace alusión a la dimensión política, ética y ecológica del desarrollo.

El fortalecimiento y reconocimiento de los procesos de investigación constituyen el desafío central para el año 2016 y consecuencia, la gestión del conocimiento será el proceso clave en éste período. Para éste año la meta general que se traza la Universidad es la de “ser la principal universidad de investigación del país y una de las mejores de América Latina”. (UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA, 2006, p.19). Por tanto, para responder a los fundamentos de la Responsabilidad Social Universitaria la dimensión ética y política de la producción y gestión de conocimiento debe ser explicitada, pues la investigación no es un proceso neutro.

En el Estatuto General, artículo 27, los propósitos de la Universidad de Antioquia como institución pública de educación superior están en concordancia con los principios y propósitos que rigen la Responsabilidad Social Universitaria. El Estatuto General es la base fundamental del referente normativo y el quehacer institucional, por tanto, todos los demás documentos y todas las políticas y programas deben tenerlo como referencia base.

En este documento la Universidad de Antioquia tiene varios propósitos que podrían estar direccionados a Garantizar la Responsabilidad Social de la Ciencia. Estos son:

- Crear, desarrollar, conservar, transmitir y utilizar el conocimiento para solucionar con independencia los problemas y necesidades locales, regionales y nacionales.
- Formar y liderar integralmente a los estudiantes sobre bases con desarrollo científico, técnico, tecnológico, artístico, económico, político, ético y humanista.
- Evaluar de manera continua los múltiples elementos de la vida académica y administrativa, teniendo en cuenta el interés social, los objetivos de planeación regional y nacional, y la pertinencia científica y pedagógica de los diversos programas.

- Difundir información científica, tecnológica, literaria y artística, mediante el uso de los distintos medios de comunicación. (UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA, 2011, p.7-8).

La Universidad en su ejercicio de producción, protección y difusión del conocimiento asume el compromiso político de contribuir en la transformación de la sociedad y la solución de los problemas sociales locales y nacionales. En pocas palabras La Universidad asume acertadamente que la ciencia no es neutra y que puede ser reorientada al beneficio colectivo.

En lo que respecta al propósito de Promover la Formación Ciudadana y los Procesos Democráticos entendemos que éste consiste en promover el reconocimiento y garantía de los derechos civiles y políticos de todos los sujetos que integran la Comunidad Universitaria, así como educar en y para la vivencia de Derechos Humanos al interior de la institución, desarrollando estrategias de promoción de la cultura de los derechos dentro y fuera de la universidad, e instaurando mecanismos de participación y control ciudadano como por ejemplo la rendición de cuentas.

La Misión Institucional no muestra alusión al propósito de Promover la Formación Ciudadana y los Procesos Democráticos, mientras que la Visión Institucional destaca la necesidad de promover y profundizar la democracia y la garantía de los derechos culturales. La vivencia de los Derechos Humanos es el contexto en el que se desarrolla las actividades encaminadas al cumplimiento de los propósitos misionales. La Visión Institucional apela a la construcción de un “auténtico escenario de la diversidad y el diálogo intercultural, en el marco del respeto por el pluralismo y el ambiente”. (UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA, 2006, p.19).

El Estatuto General también contiene un objetivo institucional relacionado con éste segundo propósito, el cual consiste en “Generar y difundir una cultura de respeto por los Derechos Humanos mediante la adopción de actitudes y prácticas que favorezcan la formación y el progreso de la sociedad civil”. (UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA, 2011,

p.7-8). Lo que constituye una evidencia de coherencia con los principios y propósitos de la Responsabilidad Social Universitaria según nuestro referencial teórico.

En lo que respecta al tercer propósito de la Responsabilidad Social Universitaria, Educar el Estudiante como Agente del Desarrollo, significa fomentar el cuidado del ambiente por medio de prácticas que promuevan a través de diferentes planes de acción la garantía en la eficiencia del uso de los recursos naturales, así como asumir compromisos con la conquista de la equidad y del desarrollo económico ecológicamente sustentable.

En relación a éste propósito la Misión Institucional se compromete con la “formación integral del talento humano” (UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA, 2006, p.19) pero no hace ninguna alusión a las características del enfoque sociopolítico al que estarán encaminadas las acciones. De otro lado, la Visión Institucional se compromete con la formación de líderes del desarrollo y también habla del respeto al “ambiente” de manera genérica sin asumir un compromiso concreto con el desarrollo sustentable. La ambigüedad en relación al enfoque de desarrollo denota ambivalencia en los criterios éticos de la universidad.

Ya en el Estatuto General se hace alusión a una formación integral, actualizada, articulada a la producción científica internacional pero comprometida en primera instancia con el desarrollo nacional ecológicamente sustentable. Conforme aparece registrado en dicho documento la Universidad de Antioquia tiene como propósitos:

- Formar integralmente a los estudiantes sobre bases científicas, éticas y humanísticas.
- Propiciar el desarrollo investigativo y científico del país y su integración con las corrientes científicas mundiales.
- Impulsar por medio de acciones investigativas, docentes y de extensión, la preservación y racional utilización del medio ambiente y fomentar la consolidación de una adecuada cultura ecológica. (UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA, 2011, p.7-8).

No obstante, en el Estatuto General fue formulado un propósito que incorpora la necesidad de colocar a disposición de las empresas el conocimiento y recursos públicos para el usufructo privado. El artículo 27 dice textualmente que la Universidad de Antioquia tiene el propósito de “adelantar programas y proyectos orientados a impulsar el desarrollo de un espíritu empresarial con clara conciencia de su Responsabilidad Social, tanto en el sector público como en el privado”. (UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA, 2011, p.7-8).

Ésta idea de responder a los intereses privados es incongruente tanto con la Responsabilidad Social Universitaria como proceso de socialización y uso colectivo de la ciencia y de los recursos públicos; como con la naturaleza de la Universidad de Antioquia como institución pública garante del derecho a la educación superior.

Por otro parte, en el Plan de Desarrollo de la Universidad de Antioquia se encuentran propósitos que se podrían asociar a los propósitos de RSU de manera general. En el texto se hace alusión a la gestión del conocimiento, los derechos humanos, la participación ciudadana y el desarrollo sostenible; además enfatiza en la orientación al principio de fortalecer la formación de estudiantes que asuman la Responsabilidad Social en su ejercicio profesional.

Por consiguiente, Plan de Desarrollo tiene propósitos explícitos encaminados a la formación de profesionales Socialmente Responsables y comprometidos con la región y el país. Dicho plan se propone formar a los estudiantes en base a la Responsabilidad ética que implica el conocimiento y estimulándolos a asumir compromisos con el cambio y el contexto social, político y económico cercano.

Es necesario destacar también que el Plan de Desarrollo hace referencia explícitamente al Desarrollo Sostenible como uno de los pilares fundamentales de la formación, lo cual es de suma importancia, dado la relevancia de la connotación del concepto en el contexto de la Responsabilidad Social Universitaria, pues, es en el Desarrollo Sostenible donde se centra el deber ético que orienta y dinamiza la Responsabilidad Social, articulando de manera sinérgica la perspectiva ambiental y el

desarrollo humano. Siendo este un paso clave en la incorporación de las directrices del Programa de Educación para el Desarrollo Sostenible 2005-2014 de la Unesco.

El compromiso asumido por la Universidad de Antioquia con el enfoque del Desarrollo Sostenible plantea una ruptura con el desarrollo económico lineal el cual conduce no sólo al agotamiento y contaminación de los recursos naturales, sino también reproduce la inequidad social, imposibilita el bienestar humano y la calidad de vida en las generaciones futuras.

Sin embargo, en el Plan de Acción Institucional 2009-2012, herramienta de planeación estratégica institucional donde se formulan las metas para un determinado período, el medio ambiente retoma su relación simplificadora; dejando de lado su dimensión política, social y económica. Es decir, no retoma el enfoque desarrollo sostenible en su totalidad y complejidad.

El Plan de Acción propone 18 objetivos estratégicos institucionales para el trienio, de estos ninguno tiene un compromiso con la promoción del enfoque y las prácticas de Responsabilidad Social Universitaria. Sólo de manera incipiente se habla de Derechos Humanos en el objetivo decimotercero que dice: “Promover la diversidad cultural en el marco del respeto por el pluralismo y el ambiente (UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA, 2009, p.31). Al igual que en los criterios de logro, en los objetivos estratégicos del plan de acción se percibe un desdibujamiento del carácter de la universidad pública; la educación superior como un servicio que es prestado y no como un derecho obligatorio.

Recapitulando, los propósitos de la Universidad de Antioquia registrados en los documentos rectores tienen coherencia parcial con los propósitos orientadores de la Responsabilidad Social Universitaria. Los documentos analizados evidencian elementos de avance importante en el direccionamiento de acciones tendientes a la implementación de prácticas de Responsabilidad Social Universitaria. Sin embargo, los documentos de carácter normativo como el estatuto general muestran que no hubo claridad en la concepción de la misma y que ésta no fue eje estructurante en su formulación, llevando a desarticulación y contradicciones en los discursos registrados entre los documentos.

Se quiere una universidad que contribuya con el desarrollo socio económico y científico de país, con la preservación y revitalización de patrimonio cultural, que respete la pluralidad, el ambiente y los principios éticos, que genere bienes públicos, que se convierta en patrimonio de la sociedad y contribuya en la solución de los problemas sociales locales e internacionales, que piense en el mañana y trabaje por el bienestar de las generaciones futuras.

## 6. EL PAPEL DE LA COMUNICACIÓN EN LA GESTIÓN DE LA RSU

Las acciones de la Responsabilidad social están fundamentadas en el compromiso político adoptado en la gestión social del conocimiento. Si entendemos la responsabilidad social como proceso participativo entonces necesario elaborar estrategias en la que la comunicación sea un eje transversal. En ese sentido se hace necesario promover acciones colectivas tendientes a la garantía de Responsabilidad social de la ciencia, la promoción de la cultura de los derechos humanos, el fortalecimiento de espacios de participación; además de la formación de profesionales con conciencia ambiental y social comprometidos con la transformación de la sociedad.

A continuación pretendemos caracterizar el papel de la comunicación en la gestión de la Responsabilidad Social de la Universidad de Antioquia a partir del análisis de documentos institucionales y entrevistas realizadas a funcionarios Vicerrectorías Administrativas. Para tal fin, indagamos en primera instancia por los criterios que orientan la producción, selección y difusión de los mensajes relacionados con la promoción de la RSU, para después, identificar los propósitos de la estrategia de comunicación universitaria.

### 6.1. Principios de las Estrategias de Comunicación Universitaria

“Hace algún tiempo no habíamos pensado en toda esa posibilidad de criticar de manera positiva, negativa o de cualquier forma y opinar frente a la cantidad de temas que hay en la universidad; todos esos aspectos hacen que la universidad promueva esos componentes éticos, democráticos y ambientalmente sostenibles”<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup>Entrevista 8. **Desarrollo Institucional**. Consideraciones Administrativas sobre el Campus Responsable. Universidad de Antioquia, Medellín, 18 de abril, 2012.

Recientemente las universidades han implementando nuevas estrategias de comunicación tanto interna como externa, buscando con ello propiciar interacciones constantes entre los diferentes actores de la comunidad universitaria y a la vez abrir la puerta del relacionamiento constante con el entorno local, nacional e internacional, posibilitando la circulación de conocimientos y la proyección de la universidad.

Es por esto que la Responsabilidad Social tiene una estrecha relación con las estrategias de Comunicación Universitaria, dado que la comunicación ha desempeñado un papel clave en la transformación de la Universidad en una institución que va más allá de la formación profesional de estudiantes, para convertirse en una institución comprometida con el desarrollo humano, el uso ético de la ciencia, el fortalecimiento de la democracia participativa y desarrollo ecológicamente sustentable.

Las estrategias de comunicación institucional tienen un papel central en la gestión de la Responsabilidad Social Universitaria. La formación y difusión de una nueva filosofía institucional exige del potencial pedagógico de los espacios y medios de comunicación. Requiere también que, tanto en el discurso como en la práctica; las directivas, los administradores, los docentes y los profesores contribuyan en la formulación, instalación y cualificación de las estrategias orientadas a hacer de la universidad una Institución Socialmente Responsable.

Para alcanzar los propósitos de la Responsabilidad Social, entendida como proceso de formación y difusión de una nueva ética en relación a la producción y difusión del conocimiento, es necesario diseñar estrategias de comunicación institucional en las que todos los miembros de la Comunidad Universitaria adquieran conciencia ambiental y se eduquen en formación ciudadanía vivenciando la democracia participativa y los Derechos Humanos al interior de la Universidad.

Para tal fin, los espacios y medios de comunicación universitarios deben funcionar como espacios para la deliberación, para la socialización de proyectos, necesidades, expectativas; deben funcionar como espacios de construcción de consensos e argumentos;



como espacios de promoción y garantía de los Derechos Humanos y ciudadanos, y especialmente, como medio para la motivación de acciones conjuntas.

En palabras de François Vallaey, (2008)

Toda la estrategia responsable de la Universidad debe orientarse en cuidar los procedimientos de la formación y debates ciudadanos, es decir la implementación del "espacio público" del debate, la misma dinámica permitiendo luego que los argumentos los más universalizables, con el tiempo, alcancen el consenso mayoritario (p.13).

En otras palabras, desde la perspectiva de la conquista de la Responsabilidad Social Universitaria, los medios y canales de Comunicación Institucional permiten construir un puente entre la Universidad y el contexto, una relación sinérgica entre ciencia y las necesidades de la comunidad, de un vínculo bidireccional entre ciencia y política, en entre las políticas y las acciones, entre el diseño y las prácticas, entre los sueños y los logros.

En el caso de la Universidad de Antioquia, una experiencia positiva que demuestra la posibilidad de construir este tipo de vínculos entre los medios de comunicación y la RSU, es la *Revista Ethos*, la cual es un espacio de comunicación dirigido por la comisión de ética, que tiene logros significativos en el fortalecimiento de la democracia, la expresión de opiniones y construcción de argumentos en torno a los principios, propósitos y valores que constituyen y recrean la filosofía institucional.

Sin embargo, en los documentos institucionales no hay convergencia en los principios que orientan la planeación e implementación de las estrategias de comunicación en la gestión de la Responsabilidad Social Universitaria. Los documentos de carácter normativo y los documentos de carácter estratégico deberían tener coherencia en lo que respecta a los contenidos, componentes y estrategias de la RSU, pues esto incide en la coherencia entre el discurso y la práctica.

Los documentos de carácter normativo utilizan la norma internacional ISO 26000 como criterio de calidad en materia de comunicaciones e información. Estos documentos determinan que dicha normativa debe ser acogida por todas las instancias administrativas de la Universidad; además establecen como meta formular un proyecto de informática y de telecomunicaciones acorde a las resoluciones internacionales.

En los documentos Institucionales de carácter proyectivo se refieren a la comunicación como un objetivo de áreas específicas. Según el Plan de Desarrollo 2006-2016 los principios que orientan las estrategias de la comunicación son la difusión del conocimiento en los diversos campos del saber y la preservación y revitalización del patrimonio cultural.

En el Plan de Desarrollo 2006-2016 la comunicación también tiene una tarea específica en la gestión de las políticas de Responsabilidad Social y promoción de la ética en el discurso y en la actuación de los diferentes actores que integran la Comunidad Universitaria. Pero estas aparecen de una forma débil, es decir, no explica la intención de la comunicación. Hecho puede generar confusiones en los principios de la Responsabilidad Social en el ámbito Universitario.

Los documentos analizados presentan los principios y propósitos claros, pero falta profundizar aspectos intencionados al fortalecimiento de la RSU. Los resultados que se dan a conocer en materia de comunicaciones, son acciones de carácter aislado, lleva a pensar que la institución no ha emprendido verdaderas estrategias de comunicación para el fortalecimiento de un campus responsable. Un ejemplo de esta desarticulación es el hecho que el Plan de Acción 2009-2012, no sea coherente con los objetivos y metas específicas que en materia de comunicaciones fueron formuladas en el Plan de Desarrollo 2006-2016, específicamente en el objetivo estratégico número seis; problema que presupone importantes dificultades a la hora de destinar recursos y esfuerzos para el alcance de dicho objetivo.

En los documentos Institucionales de carácter Informativo y de balance social la comunicación universitaria adquiere el sentido de tarea colectiva de interés público que

orienta la administración y el gobierno de la Universidad y explícitan los criterios que orientan la producción, selección y difusión de los mensajes en la Universidad de Antioquia de una manera más clara.

Según el Informe de Gestión-Logros y Aprendizajes 2002-2012 los criterios que orientan las estrategias de Comunicación Universitaria son la transparencia, la universalidad, la oportunidad y la relevancia informativa. El documento dice textualmente que,

Teniendo en cuenta que como Universidad debemos dar un tratamiento a la comunicación basada en criterios de universalidad, transparencia, oportunidad, relevancia informativa e interés público, (...) superar la cotidiana labor de difusión de mensajes y dar a la comunicación el sentido que tiene en los procesos de construcción de comunidad como ente aglutinador y mediador de la comprensión de las dinámicas sociales. Es un hecho que la comunicación en la institución es un bien público, una tarea que debe ser asumida por los individuos y los colectivos que la conforman y, sobre todo, una labor orientadora para los organismos de decisión y gobierno en los campos académico y administrativo. (UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA, 2012, p.39)

Cabe resaltar que los logros y retos en materia de Comunicación Universitaria deberían ser registrados en los informes de balance social de la Universidad. En éste también se debería reportar los avances en materia de difusión y recepción de mensajes dada, la ya mencionada importancia estratégica y relacional de la comunicación en una institución cuyo objeto Misión es la producción, salvaguarda y difusión del conocimiento.

Las personas entrevistadas de las Vicerrectorías Administrativas confirman que la Universidad aún no tiene criterios claramente definidos que permitan orientar la producción, selección y difusión de los mensajes publicados en los espacios y medios de comunicación institucional; tampoco hay directrices para contribuir desde todas las

dependencias en la formación de la Comunidad Universitaria en la filosofía de la RSU, ni para difundir sus avances e desafíos.

El único criterio es que lo que necesitemos comunicar vaya a tener un impacto sobre esa comunidad, o a esa población a la que queremos llegar, (...) o sea nosotros no publicamos nada que tenga que ver individualmente, ni personal no, todo es porque viene enmarcado desde un objetivo, desde un programa institucional nuestro, entonces se le avala que se divulguen y ya, pero no nada que no esté dentro de la dependencia propia.<sup>5</sup>

La Universidad tiene unos procedimientos, no exactamente una política porque todavía no la ha desarrollado, es decir, no hay un corpus que diga esta es la política, pero está implícita en todo, en los estatutos, y en el manejo de parámetros de cada medio de comunicación donde se promueve cada uno de esos principios de la universidad<sup>6</sup>.

Así pues, dado que la Comunicación es un conjunto de acciones intencionadas, planeadas, definidas, que cumple un papel central en la articulación de sectores, actores e intereses de toda organización, cuyo principal potencial es su capacidad movilizadora de acciones colectivas; es importante que la institución dirija esfuerzos en el diseño de una estrategia de comunicación para la promoción y fortalecimiento de la Responsabilidad Social Universitaria. Se debe implementar un control permanente de la coherencia de las campañas y mensajes con los valores, principios y propósitos misionales; también es importante realizar campañas específicas para promover la participación en los procesos de Responsabilidad Social.

En pocas palabras, en los documentos analizados hay importantes avances en lo que respecta a la definición de criterios para la comunicación institucional pero todavía

---

<sup>5</sup>Entrevista 12. **Dirección de Bienestar Universitario**. Consideraciones administrativas sobre el campus responsable. Universidad de Antioquia, Medellín, 20 de abril, 2012.

<sup>6</sup>Entrevista 7. **Vicerrectoría de Extensión**. Consideraciones administrativas sobre el campus responsable. Universidad de Antioquia, Medellín, 11 de abril, 2012.

hay incongruencias en las directrices registradas en cada documento. La universidad cuenta con numerosos medios y espacios de comunicación, pero a la fecha no tiene una política formal de comunicaciones alineadas a los principios y propósitos institucionales, y tampoco cuenta con criterios que orientan la producción, selección y difusión de los mensajes, ni ha construido una estrategia de comunicación para el fortalecimiento de la Responsabilidad Social Universitaria.

## **6.2. Propósitos de Las Estrategias de Comunicación Universitaria**

En la Universidad de Antioquia el conjunto de medios de información y Comunicación Institucional son Responsabilidad de la Secretaría General para quien los públicos internos y externos tiene el mismo nivel de importancia. La institución cuenta con una larga trayectoria en materia de comunicaciones, así como con una admirable organización y sólida estructura de espacios, medios y productos informativos y de comunicación. Sin embargo, todavía no se han diseñado e implementado estrategias comunicativas específicas para la promoción de prácticas Socialmente Responsables al interior de la Universidad de Antioquia.

Los documentos normativos revisados dan pocas directrices relacionadas específicamente a los medios y estrategias de Comunicación Universitaria; no obstante, estos documentos otorgan un papel central a la comunicación tanto en lo que respecta a la comunicación interna como con la comunicación dirigida a públicos externos.

Conforme el Estatuto General (1994) Los propósitos de la comunicación con los públicos externos es la de establecer y fortalecer el vínculo de la institución con la sociedad mediante la oportuna divulgación científica y artísticas en todas las áreas del saber, en cuanto a los propósitos de la Comunicación Interna, además de difundir el conocimiento y promover su producción, también contribuye como herramienta de educación política, pues también determina que, la Comunicación Institucional debe responder a los propósitos de rendir cuentas públicas e institucionalizar prácticas democráticas al interior de la Universidad de Antioquia.

En el Estatuto General y el Direccionamiento Estratégico de la Universidad de Antioquia los propósitos específicos de las estrategias comunicativas, sólo hacen referencia a dos de los cuatro principios de la Responsabilidad Social que se plantea desde los documentos de Valleys .Si bien, desde los normativos la Universidad de Antioquia tiene propósitos misionales acordes con todos los principios y propósitos de la Responsabilidad Social Universitaria estos no se encuentran totalmente anclados a las estrategias y los objetivos en el área de comunicaciones.

En el Estatuto General la Universidad se compromete con el desarrollo de acciones para: “Generar y difundir una cultura de respeto por los Derechos Humanos mediante la adopción de actitudes y prácticas que favorezcan la formación y el progreso de la sociedad civil”, (Universidad de Antioquia, 2011, p.8); así como, trabajar por la preservación del medio ambiente e institucionalización una “cultura ecológica” , pero estos objetivos no fueron retomados como componentes de las acciones de divulgación y comunicación.

En los documentos proyectivos se plantean criterios, objetivos y acciones específicas en el área de comunicaciones que inclusive pueden ser considerados avances en Responsabilidad social universitaria. Por ejemplo, en el Plan de Desarrollo 2006-2016: Una Universidad Investigadora, Innovadora y Humanista al Servicio de las Regiones y el País, uno de los objetivos estratégicos para fortalecer la interacción de la institución con la sociedad fue el de "fortalecer la comunicación para contribuir a la construcción del sentido de lo público”, (UdeA, 2006, p. 101).

La formulación de este objetivo denota claridad en la comprensión del conocimiento como un producto social a ser socializado, también refleja que hay auto -reconocimiento del potencial de la universidad pública como educadora social, así como demuestra que se están asumiendo compromisos con la formación política de la comunidad que se encuentra afuera del campus, y que, por tanto, sin proponérselo, está avanzando en el desafío de ser una universidad Socialmente responsable.

Con el fin de contribuir a la construcción del sentido de lo público por medio del fortalecimiento de la comunicación fueron definidas cinco metas que desde la perspectiva de la Responsabilidad Social Universitaria son consecuentes con el propósito de garantizar la Responsabilidad Social de la Ciencia, promover la formación ciudadana y los procesos democráticos.

Las acciones establecidas en materia de comunicaciones para alcanzar dicho propósito fueron:

1. Adecuar los temas y propósitos de la comunicación con criterios de universalidad, relevancia social e interés público.
2. Fortalecer los canales y espacios de comunicación y diálogo entre los distintos estamentos de la comunidad universitaria y entre ésta y la sociedad.
3. Fortalecer la dimensión cultural de la comunicación.
4. Implementar la comunicación pública como un elemento que propicie la rendición de cuentas a la sociedad, la transparencia y la veeduría ciudadana.
5. Consolidar el papel de los medios y la red de comunicadores en el fortalecimiento del sentido de pertenencia e identidad institucional, en la proyección social de la Universidad, en el desarrollo académico y en la gestión administrativa. (U de A, 2006, p. 102).

Sin embargo, este documento no define ninguna meta que comprometa las estrategias y medios de Comunicación Universitaria con otras dimensiones de la Responsabilidad Social Universitaria como el fomento del desarrollo sostenible y enfoque de derechos humanos, los cuales también son parte fundamental en construcción del sentido de lo público y de la formación como agentes de desarrollo.

Otra dificultad en el componente de Comunicación Universitaria es la falta de articulación entre las estrategias de Planeación Institucional, pues, no se encontró congruencia entre las metas y los objetivos del Plan de Desarrollo y el Plan de Acción. Lo anterior incide negativamente en los procesos orientados a la implementación de prácticas institucionales Socialmente Responsables, dado que las metas del Plan de Desarrollo que hacen alusión a la gestión social del conocimiento y la creación de

espacios para el fortalecimiento de la democracia al interior de la Universidad quedaron por fuera no sólo de la planeación trienal, sino también de la asignación presupuestal según lo evidencia los documentos trabajados.

También es importante destacar el carácter cuantitativo de las metas establecidas en el componente de comunicación. Se evidencia una especial preocupación por el crecimiento cuantitativo de medios y de públicos más que por el fortaleciendo cualitativo y la consolidación del sistema de comunicaciones de la Universidad el cual es uno de los retos centrales es la difusión de discursos y prácticas de Responsabilidad Social Universitaria.

Así, por ejemplo, el Plan de Desarrollo 2006-2016 estableció como metas específicas del componente de Comunicaciones,

Destinar un 10% de los productos comunicativos a la difusión de resultados de investigación y desarrollo tecnológico generados en la Universidad; Dedicar un 15% de los productos y servicios de comunicación al soporte de los procesos de educación formal y continua; Disponer un 5% de los espacios de la comunicación para la realimentación social a los procesos académicos, investigativos y de extensión. (U de A, 2006-2016, p. 101).

En conclusión, en la Universidad de Antioquia se necesita promover la creación de estrategias comunicativas diseñadas e implementadas para la promoción de prácticas Socialmente Responsable al interior de la institución. Sin embargo, el sentido de la comunicación, así como los propósitos y principios que orientan las acciones de Comunicación Universitaria son acordes a las orientaciones de la Responsabilidad Social Universitaria, constituyendo avances significativos donde deben ser cuidadosamente intencionados y articulados, para así evitar contradicciones y ambigüedades que afecten el discurso y la práctica.



## 7. CONQUISTAS Y DESAFÍOS

*“No hagas nada por obligación ni por compromiso, sino por Amor, entonces habrá plenitud, y en esa plenitud todo es posible y sin esfuerzo porque te mueve la naturaleza de la Vida...lo que debe ser será y llegará naturalmente” (Pablo Neruda)*

En la Universidad de Antioquia se nota el trabajo en la Promoción de Principios Institucionales. Se da una labor en intentar construir un eje articulador de los principios y criterios de orientación de sus procesos misionales donde se funda la construcción del saber administrativo y público. Este principio se ha adoptado como instrumento clave que busca mejorar la Misión de la Universidad.

Es de destacar los avances a nivel del desarrollo y ejecución del Plan de Acción en lo que tiene que ver con el impacto hacia una efectiva Comunicación Universitaria, para ello se dieron diferentes estrategias que hacen visible los resultados en promoción de los principios Universitarios, dichos alcances son manifiestos a través de las entrevistas realizadas durante la investigación donde se dice que en los últimos años en el área de Comunicación se han logrado implementar campañas y eventos que apuntan al desarrollo de principios misionales.

En consecuencia, La Dirección de Bienestar Universitario desarrolla constantemente programas encaminados a la Responsabilidad Social, allí se dan un sinnúmero de acciones para el bienestar estudiantil con el propósito de promover la formación integral de la Comunidad Universitaria. Entre las acciones que se destacan se encuentra el desarrollo de competencias, fortalecimiento de la propia identidad y la autonomía personal en las relaciones interpersonales y grupales de la vida social

Universitaria; pues es desde esta dependencia donde toda la Comunidad Universitaria se inscribe y vincula a la vida de la Universidad.

*"La Dirección de Bienestar Universitario desarrolla programas para propiciar entornos óptimos para el cumplimiento misional. La vivencia de los valores que se promueven permite generar en los participantes, no sólo mayor identidad institucional, sino la formación integral como una búsqueda permanente para la afirmación de los principios institucionales, el vínculo social y afectivo, el respeto, la inclusión y la vivencia universitaria"* (U de A, C, 2011, p.23).

En relación a los espacios universitarios y la transformación de los entornos, se ha dado una transformación significativa en la adecuación física, la cual propicia espacios para el encuentro; existe la necesidad de que la educación deba brindar estos espacios con el fin que las personas tengan una mejor oportunidad de afianzar y compartir los conocimientos, las actitudes y las destrezas que les permitan comprender, opinar, transformar la sociedad y el mundo en el que viven, reconociéndose como parte de ella y asumiendo capacidades ciudadanas que destaquen la gestión evolutiva del entorno de la Universidad.

En materia de transformación de la comunicación para la Responsabilidad Social Universitaria en la Universidad de Antioquia se está comunicando constantemente, se exige estar en permanente contacto con la información así como su generación y dar cuenta de su accionar constante. Se ha preocupado para que cada uno de los contenidos de la información tengan un enfoque social y que éstos sean incluidos en los diferentes medios para que lleguen a todos y cada uno de los públicos e incluir su impacto dentro de los informes de gestión, la Universidad ha evolucionado adoptando el arte de informar como medio para la opinión y el desarrollo.

Desde las Vicerectorías de la Universidad se es conciente del compromiso con la Responsabilidad Social, tienen claro la importancia de estar en permanente transmisión del conocimiento; en la importancia de comunicar e informar, además propende para la

conservación de la generación del conocimiento de toda la Comunidad Universitaria, así como que éste permanezca en el tiempo para el beneficio de las generaciones futuras.

Teniendo en cuenta que promover el Fortalecimiento de la Democracia es apuntar de forma directa a uno de los principios de Responsabilidad Social en lo que se refiere a la toma de decisiones a través de la participación, al interior de la Universidad ésta se adquiere como estrategia que permite alcanzar el bienestar, la libertad individual y colectiva, con todo el potencial del conocimiento y lo que éste puede contribuir a ello.

Por tanto, el fortalecer la democracia a través de la comunicación se convierte en uno de los brazos educativos más importantes en el momento de fortalecer sociedades más justas, diversas y armónicas a la vez. Una de las principales Misiones de la Comunicación es crear espacios de generación y transmisión de conocimiento, al mismo tiempo que un espacio abierto a la sociedad, que exprese su diversidad y que en dichos espacios se pueda participar con todas las personas y así afianzar la identidad cultural, que ayuden a construir proyectos democráticos.

Los movimientos sociales que han abocado su esfuerzo en transformar la Universidad, han entendido la importancia de explicitar ese rol en los objetivos misionales para crear los mecanismos adecuados y asegurar su cumplimiento.

En consecuencia la universidad intenta avanzar en desarrollar una verdadera cultura democrática que además de garantizar la participación y convivencia permite a la comunidad administrativa y de estudiantes seguir el hilo de las discusiones y debates que se presenten, dándole contenido a estos espacios democráticos gracias al compromiso de la Universidad en crear espacios que posibiliten la convivencia y la participación de múltiples profesionales que se caracterizan por ser críticos y reflexivos de esta manera se materializa la condición de institución abierta, dialogante y participativa. (U de A, 2002-2012, p. 41).

La Universidad se democratiza cuando el conocimiento llega a todos los sectores de nuestra Comunidad Universitaria y población, donde la educación y la participación

se postula poco a poco como un derecho de todos. En esencia, en estos espacios donde la socialización del conocimiento es democrática y va creciendo a través de la aplicación y puesta en escena del objetivo misional y sumado a la extensión, debe ser entendida más allá de la diferencia y de la realización de actos culturales, al contrario, como la realización dialógica entre la investigación la docencia y el medio externo; se debe entender como un proceso sinérgico normativo que permita que la generación y transmisión del conocimiento que pueda realmente abrir las puertas a un conocimiento universal, de modo que cada persona comience a tener un raciocinio más profundo sobre su realidad y entorno y que se fomenta con iniciativas como la editorial de la Universidad de Antioquia estategias para la toda la población lectora.

En definitiva, La Comunidad Universitaria se preocupa por mantener la democracia generando mucha más empatía entre los estudiantes, quienes preguntan, se informan, opinan, discuten y se cuestionan, fomentando y difundiendo una cultura de comunicación continua. No se debe dejar de lado que la información disponible en los documentos institucionales se establecen directrices para el estudio de públicos, la planificación de las estrategias comunicativas, la recepción de mensajes y el fomento de construcción de redes, lo que invita para el momento de diseño de objetivos y estrategias, así como para el control y evaluación de efectos de los mensajes la Comunidad Universitaria que tengan orientaciones claras y concretas; que dichos momentos se transmitan en su totalidad, es decir, que se garantice la articulación entre lo que se pretende, se planea y se comunica.

En Promoción de Acciones de Responsabilidad Social Universitaria, el Balance Social y el Informe de Gestión, si bien no se aborda la Responsabilidad Social de manera integral, nos muestra que se han empleado los medios y espacios de Comunicación Universitaria orientados a las acciones de fortalecimiento para la promoción de la Responsabilidad Social Universitaria. Pues las estrategias de comunicación disponibles han aportado a la gestión del conocimiento, la democracia y la transparencia al interior de la Universidad.

Un ejemplo de esto es el crédito dado a las estrategias comunicativas en el último Informe de Gestión Logros y Aprendizaje, el cual reporta el reconocimiento que en el 2009 el Ministerio de Educación Nacional, éste otorgó a la Universidad “por el compromiso para usar los medios y las Tic en los procesos de enseñanza y aprendizaje en la educación superior” (U de A, 2002-2012, p.8). así como la conformación de equipos de trabajo para la promoción y gestión de la RSU, como son el comité de ética quienes publican la Revista Ehtos, y el grupo Interdisciplinario de Responsabilidad Social de Vicerrectoría de Extensión, los cuales tienen propósitos encaminados a un Campus Socialmente Responsable.

Entre las acciones de promoción que se tiene desde el área de extensión se basan en dotar a la Comunidad Universitaria de estretegias y herramientas necesarias en saberes de formación y capacitación para que se tengan oportunidades amplias y encajar en el mercado para exponerse al pais y el mundo de forma positiva.

Básicamente son los actores de la Universidad quienes tienen un papel importante ante el mundo, con un conocimiento valido para contribuir en éste; La labor de las Universidaes a nivel interno para los estudiantes es fundamental porque es aquí donde reciben una formación integral con capacitación y oportunidades para vender al mundo exterior.

- **Incremento de Medios y Emisiones del Sistema de Comunicaciones**

En el informe Logros y Aprendizajes 2002-2012 en el tema 8, “la pluralidad, una vocación universitaria”, se relacionan como logros la cantidad de canales y medios de comunicación en funcionamiento, así como su cantidad de emisiones y ediciones en el periodo respectivo. El sistema de Comunicaciones de la Universidad, es coordinado por la Secretaría General, este está integrado por un departameto de Información y prensa, servicios audiovisuales, emisora cultural y publicaciones.

En el sistema de Comunicaciones se destaca los medios de prensa, el periódico y suplemento Alma Mater, por el número de emisiones y ediciones, además de la Revista Debates, la emisora cultural por su permanencia y amplitud de cobertura en la región de Antioquia integrada por nueve emisoras, también están los servicios audiovisuales con el programa de televisión la fuerza de los argumentos y el portal Universidad de Antioquia, que según el informe de Logros y Aprendizajes tiene más de 37 mil visitas diarias.

El Centro de Estudios de Opinión realizó la muestra de logros en materia de comunicaciones sobre las percepciones de los medios de comunicación y su respectiva divulgación en las unidades académicas, con el propósito de mejorar y mantener los medios y espacios de de comunicaciones de la Universidad. Sin embargo, aún no se hace mención a los resultados concretos de dicho estudio en el Balance Social (2011).

En sintonía con todo lo anterior se concluye que a través de la adopción de buenas estrategias de comunicación se da el primer paso para la invitación a la participación de la Comunidad Universitaria y a contribuir en su desarrollo; además de tener en cuenta los aspectos para la implementación que conlleva a facilitar la gestión integral de la Responsabilidad Social misma; de ésta forma dar sentido y congruencia con los propósitos misionales y todas sus áreas, afianzando cada vez más la información y su óptima gestión.

- **Desafíos de las Estrategias de Comunicación Universitaria para el Fortalecimiento de la RSU.**

La Universidad es un actor relevante para construir y anticipar escenarios alternativos encaminados a lograr una mayor comunicación y cohesión social. Sin embargo, la Universidad tiene que estar dispuesta a transformarse y a su vez ser ella misma en función de brindar un excelente servicio a los demás, lo que determina un desafío constante en las estrategias y mensajes de la comunicación.

En pro de superar todo lo que demanda el arte de comunicar ésta inscribe a la Institución Universitaria a hacer una lectura apropiada de su entorno para definir las vías que llevaran a cabo la conquista y construcción de una realidad social con miras a ser cada vez mejor lo que requiere tener conocimiento y capacidad de acción al servicio de las comunidades. Es decir, estar en construcción permanente en virtud de la Responsabilidad Social Universitaria por medio de la interacción que se establece entre universidad y sociedad, con miras a promover la cohesión social como fin primordial.

La Universidad de Antioquia ha superado el desafío de mantener un diálogo permanente con el entorno utilizando todos sus medios, estrategias y herramientas de comunicación, sin embargo la Universidad tiene una percepción de que la ciudad la reconoce aunque no al detalle y para ello es importante realizar un trabajo de sensibilización constante a través de los medios de comunicación sobre su gestión.

En consecuencia mantener un diálogo permanente en el entorno supone un desafío para la Universidad pues aún teniendo sus propios medios de comunicación hay mensajes que no logran llegar al receptor o público, al que realmente le es útil o interesante. Dejando una huella superficial en la que la Universidad queda en un nivel de reconocimiento muy cuestionante, pero a la vez deja la tarea de realización de un plan de acción que mantenga la sensibilización e implementación del medio, del mensaje y satisfacer la necesidad de informar el público concreto, es decir, que logre ser informado en un entorno dinamizado y cada vez más exigente.

Partiendo de la premisa del movimiento constante de la cultura y en consecuencia la transformación a las necesidades humanas y administrativas, es necesario reformular y crear constantemente instrumentos para la promoción de los derechos humanos, la formación ciudadana, el desarrollo sostenible y la participación al interior de la Universidad.

En otras palabras las unidades administrativas deben implementar estrategias de comunicación que transiten por cada uno de los momentos de la comunicación, es decir

que realicen estudio de públicos, diseño de objetivos y estrategias, planificación e implementación, así como control y evaluación de la recepción de los mensajes, que permita el afianzamiento de la relaciones, y con ésta la construcción de redes que fortalezcan contantemente la Responsabilidad Social.

Todo lo anterior expresa que se debe estar mostrando lo que se quiere ser y hacer, sin importar que éstas acciones sean cambiantes, que deben estar sujetas a ser reorientadas en los casos que se requiera, porque al final si los cambios no se encarnan en acciones concretas, entonces dejan de ser percepciones con validéz en los obserbables que están determinados en los documentos que rigen el quehacer institucional.

Finalmente, no se pretende decir, que si una idea, meta, proyecto o acción no está formulada o si la practica está trascendiendo el diseño desde un principio estas no se puedan implementar, por el contrario, solo es necesario actualizar, cualificar y replantear nuevamente los objetivos y/o propósitos, es sólo cuestión de aprovechar los medios, estrategias y herramientas para el arte de comunicar, pues de igual forma se da cuenta de sus logros, alcances, dificultades, y retos en los diferentes proyectos y medios encargados de hacer visible esta gestión.

- **Retos Para la Comunicación y la Responsabilidad Social Universitaria**

La Universidad de Antioquia tiene como retos de comunicación en torno a la Responsabilidad Social Universitaria que esta se agilice, se dinamice y se muestre sensible a las necesidades de la comunicación cuando se democratiza. A través de la participación de la Comunidad Uniersitaria se genera el logro de los objetivos trazados por la RSU encaminados a la gestión del buen gobierno, la diversidad socioeconómica y sociocultural del Plan de Desarrollo. Pues bien, desde cada una de las áreas administrativas deben tener una composición de acciones y objetivos concretos en funcion de la Responsabilidad Social, que sea la representación de su realidad, es necesario derribar todas las barreras que hoy no lo permiten, para esto la comunicación puede contribuir a liberarnos de un sistema ineficiente poniéndolo al servicio de la transformación social.



Por otra parte los espacios y medios de comunicación universitarios, según François Vallaeyts deberían responder a la meta de la educación a la ciudadanía, implementación del espacio público, la deliberación, la promoción y garantía de los Derechos Humanos y Ciudadanos.

*“Toda la estrategia responsable de la Universidad debe orientarse en cuidar los procedimientos de la formación y debates ciudadanos, es decir la implementación del "espacio público" del debate, la misma dinámica permitiendo luego que los argumentos los más universalizables, con el tiempo, alcancen el consenso mayoritario”* (François Vallaeyts , 2008, p. 13).

Para esta etapa de la comunicación también es importante traer a colación las premisas de la acción, de Edgar Morin, donde se sugiere que los efectos de las acciones comunicativas no dependen solo de las interacciones que emprenda el emisor, sino, de las condiciones del contexto y así lograr evidenciar los efectos de las estrategias y mensajes implementados en menos tiempo.

En consecuencia el resultado de establecer una buena articulación desde la planeación e implementación de programas y su ejecución permite generar prácticas y proyectos que llevan a valorar la Responsabilidad Social como debe ser, con la importancia que esta merece, para ello depende de su aprovechamiento y su utilización. El objetivo es dar una buena comunicación, que todo lo que se transmita por el medio que sea llegue al público interesado y así se se logre dar muestra de la Responsabilidad Social.

Ahora bien, desde las unidades administrativas competentes se debe trabajar en la errada concepción que se tiene a la hora de relacionar el principio de Responsabilidad Social Universitaria con la Responsabilidad de comunicar, y que esta a su vez se vea sólo como herramienta por la cantidad de medios y emisiones, mas no con los contenidos y el impacto de los mensajes que se emiten para los públicos, lo que no les clarifica si se está haciendo una verdadera y oportuna promoción de principios en pro de los componentes de la RSU.

En síntesis, podemos percibir que aún cuando la Universidad de Antioquia tiene muchos medios para difundir información además de la participación abierta de la comunidad Universitaria se evidencia que no son bien utilizados o aprovechados para obtener una comunicación asertiva entre los estudiantes y la universidad. Sin embargo la Universidad ha incursionado en las redes sociales donde se tiene libre participación de toda la ciudad universitaria. Los medios de comunicación están siempre presentes, pero lo que se destaca de este estudio es que no existe una apropiación y adecuada participación por parte de algunos entes encargados, así como de los estudiantes; la voluntad de comunicar está solo falta que se trabaje un poco más para que la Comunidad Universitaria se apropie de las herramientas que en materia de comunicar y participar se dan constantemente en la Ciudad Universitaria.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con certeza la Universidad ha implementado desde sus diferentes unidades administrativas; proyectos y acciones relacionados con algunos de los 4 componentes integradores de la Responsabilidad Social, (promoción de los derechos humanos, transparencia y democracia, acciones para el cuidado medio ambiente y gestión del conocimiento) seguramente con buenos resultados, lo que lleva a pensar que la Secretaria General no tiene que partir de cero en sus acciones de mejora en búsqueda de una institución Socialmente Responsable, pero sí requiere identificar dichas acciones, y articularlas e intencionales hacia ésta, es decir, que estén enganchadas hacia un mismo objetivo o enfoque planteado desde la normatividad que rige la U de A.

Además de hacer el respectivo acompañamiento y apoyo para ampliar el radio de los proyectos identificados hacia toda la Comunidad Universitaria y darles mayor sostenibilidad y divulgarlas como acciones, retos y logros de la Responsabilidad Social Universitaria. La tarea es intencionar y articular las buenas experiencias hacia y desde la Responsabilidad social.

Encontramos que los funcionarios de la Universidad de Antioquia reconocen la necesidad de ser una institución Socialmente Responsable, pero desconocen sus implicaciones, todavía confunden Responsabilidad Social Universitaria con actividades de extensión y aún no han adecuado sus documentos rectores institucionales en la conquista de este propósito.

Hay importantes avances en la difusión de los principios de la Responsabilidad Social tales como promoción de derechos humanos, fortalecimiento de procesos democráticos y cuidado del medio ambiente, sin embargo hay muchas dificultades en la vivencia cotidiana de esos principios al interior de la Universidad.

Es importante aclarar que las estrategias de comunicación no tienen explícitamente entre sus objetivos divulgar y apoyar las acciones relacionadas con los

Derechos Humanos y el desarrollo sostenible; no obstante la divulgación de los contenidos y acciones relacionadas con estos temas como propósitos orientadores se deberían tener presentes, al igual que la transparencia, la democracia, el buen gobierno y la gestión del conocimiento, es decir que hagan parte de los compromisos manifiestos en la Comunicación Universitaria dentro de los documentos base como el Estatuto General y el Direccionamiento Estratégico.

Es aquí donde la Universidad de Antioquia debe adoptar o enmarcar una propuesta de Responsabilidad Social Universitaria en base a la propuesta realizada por Vallaey's que tiene como propósitos integrados e interdependientes capacitar docentes y administrativos en el enfoque de Responsabilidad Social; promover y emplear el aprendizaje basado en proyectos de impacto social; apoyar el voluntariado estudiantil; promover el desarrollo del país; orientar la investigación hacia la solución de problemas sociales; concientizar sobre la crisis de saber y del mundo actual; y por último orientar la gestión de la universidad como una organización Socialmente Responsable y ejemplar, en la que en su dinámica cotidiana se vivencia la democracia, la gestión ecológica, el bienestar social y se garantizan los Derechos Humanos y los derechos políticos de todos los integrantes de la comunidad universitaria. (Vallaey's. 2008).

En lo referente a las acciones y procesos estratégicos se ha avanzado poco porque no se ha articulado a la Responsabilidad Social Universitaria con la Misión y los propósitos institucionales. Todavía la participación de la comunidad universitaria en su conjunto es insuficiente y aún la participación de Organizaciones de la sociedad civil tanto del municipio de Medellín como del Departamento. La articulación entre planes de estudio, investigación, extensión y problemas sociales no son una directriz general, pero hay importantes avances por iniciativas propias de los centros académicos.

A lo largo del presente informe se menciona que la extensión es una forma de llegar al entorno; Es por eso que la Responsabilidad Social se da en una doble vía, ir al entorno y luego retornar; Las acciones de Responsabilidad Social se deben entender como las acciones en que la Universidad puede mejorar los procesos misionales, mejorar la

formación, integrar conocimientos, y el desarrollo sostenible, y para esta última tener presente que lo ambiental no hace parte de lo externo del individuo.

Desde el Estatuto General da cuenta de la Responsabilidad Social Universitaria a la luz de los conceptos que se trabajan hoy día, pero tiene una noción paternalista de voluntariedad en cuanto a la Visión externa de la institución, lo que nos muestra afuera, mas no evidencia totalmente lo que una institución como la Universidad de Antioquia debería hacer.

Si se dice que la Responsabilidad Social de una Universidad es el direccionamiento del enfoque estratégico, entonces éste se debe conformar en la medida en que se da cuenta a lo que se compromete a hacer, es decir los principios y propósitos que están en el Plan Estratégico, se deben operativizar en acciones estratégicas y concretas.

Para que una institución sea socialmente responsable debe tener explícito y definido el ámbito de sus funciones, pues uno no puede ser responsable de cualquier cosa o cualquier ámbito, por eso se debe tener definidas las acciones para la intervención, pues son la consecuencia que dará coherencia a su Misión, ya que en ella se encarna la operatividad administrativa hacia la academia y su entorno. Es decir hay una lógica desde su identidad y su quehacer práctico.

Para el compromiso con la solución de los problemas sociales necesitamos que la Universidad promueva constantemente la reflexión sobre el significado social de la producción del conocimiento para estar en sintonía con lo que la comunicación demanda cada día en la sociedad, Debemos ser capaces de articular, desde una Visión global, las diversas partes de la comunicación en proyectos de promoción social de principios éticos y sostenibles, para la producción y la transmisión de saberes responsables.

Es importante saber que la participación de la Comunidad Universitaria que se tiene contantemente se moviliza, crece y se hace más sensible a las necesidades de la sociedad, cada vez más va en el ejercicio de la Responsabilidad Social garantizando las

metas en las políticas misionales, principios y propósitos de la universidad. Que si éstas se ponen al servicio de la transformación social a través de la educación y comunicación pueden contribuir a liberación de las personas y la sociedad.

En consecuencia es indispensable involucrar a cada uno de los actores, a comunicar, informar y ser informados para así generar la búsqueda de la democratización real, de la buena comunicación, estas acciones son el paso fundamental para ganar respaldo social y transformación constante.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barbero, M. Silva Armando. (1997). *Proyectar la Comunicación*. Instituto de Estudios Sobre Culturas y Comunicación. Universidad Nacional.
- Freire, Paulo. (1996). *Pedagogía de la Autonomía. Saberes Necesarios en la Práctica Educativa*. São Paulo: Paz e Terra.
- Fundación Universitaria Luis Amigó, Laboratorio Universitario de Estudios Sociales (2010). *Rutas y Estrategias Pedagógicas para la Inclusión Social, Recuperación de Experiencias Pedagógicas*. Informe Final. Investigación no publicada, Observatorio del Deporte y la Recreación, Medellín, Colombia.
- Galeano, María Eumelia. (2004). *Estrategias de Investigación Cualitativa. El giro en la mirada*. Medellín: Carreta Editores.
- Morin, Edgar: Hulot, Nicolas (2008). *El año I de la era Ecológica*, Barcelona: Ediciones Paídos.
- Gonzáles, P, Antonio. (s.f). *Políticas Públicas con Enfoque de Derechos Humanos: Una Propuesta para su Conceptualización. Programa Andino de Derechos Humanos*. Quito, Ecuador.
- Jiménez, M. Ex Ministra de Educación de Chile. Villar, J. “*Cómo Medir la Percepción de la Responsabilidad Social en los Diversos Estamentos de la Universidad*”. Universidad Católica de Temuco. Recuperado el 17 de junio de 2012:[http://iesalc.unesco.org.ve/index.php?option=com\\_content&view=article&id=2594%3AAla-clave-de-la-responsabilidad-social-de-las-universidades-esta-en-la-respuesta-no-en-la-pregunta-ial-servicio-de-quien-se-pone-el-bien-publico-que-promueven&catid=126%3Anoticias-pagina-nueva&Itemid=712&lang=es](http://iesalc.unesco.org.ve/index.php?option=com_content&view=article&id=2594%3AAla-clave-de-la-responsabilidad-social-de-las-universidades-esta-en-la-respuesta-no-en-la-pregunta-ial-servicio-de-quien-se-pone-el-bien-publico-que-promueven&catid=126%3Anoticias-pagina-nueva&Itemid=712&lang=es).

Moyano, M, A. (2010). *La comunicación universitaria.* , Revista De Comunicación Y Nuevas Tecnologías. Revista Icono Vol. 2 (14), pp. 90-124. Recuperado de [http://www.icono14.net/revista/8-vol2/06\\_icono16\\_migueldeaguilera.pdf](http://www.icono14.net/revista/8-vol2/06_icono16_migueldeaguilera.pdf)

Navarro, I. Red Iberoamericana de Compromiso Social y Voluntariado Universitario. "La Planeación y Gestión Estratégica de la Responsabilidad y el Compromiso Social: un Reto para las Universidades Latinoamericanas". Recuperado de [http://www.iesalc.unesco.org.ve/index.php?option=com\\_content&view=article&id=2592:la-planeacion-y-gestion-estrategica-de-la-responsabilidad-y-el-compromiso-social-un-reto-para-las-universidades-latinoamericanas&catid=126&Itemid=694&lang=es](http://www.iesalc.unesco.org.ve/index.php?option=com_content&view=article&id=2592:la-planeacion-y-gestion-estrategica-de-la-responsabilidad-y-el-compromiso-social-un-reto-para-las-universidades-latinoamericanas&catid=126&Itemid=694&lang=es)

Norma ISO 26000: (2010). Guía sobre Responsabilidad Social. *La Organización Internacional para la Normalización*, ISO. Norma Internacional que provea una guía para la Responsabilidad Social. Recuperado de [http://www.culturaemedellin.gov.co/sites/CulturaE/MiEmpresa/Noticias/Documents/Responsabilidad\\_social.pdf](http://www.culturaemedellin.gov.co/sites/CulturaE/MiEmpresa/Noticias/Documents/Responsabilidad_social.pdf).

Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas Para los Derechos Humanos, OACDH. (2004). *ABC: La Enseñanza de los Derechos Humanos. Actividades Prácticas para Escuelas Primarias y Secundaria.* New York y Ginebra. Naciones Unidas.

Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas Para los Derechos Humanos, OACDH. (2006). *Preguntas Frecuentes sobre el enfoque de Derechos Humanos en la cooperación para el Desarrollo.* New York y Ginebra. Naciones Unidas.

Oficina del Alto Comisionada de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, OACDH; Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, UNESCO. (2006). *Plan de Acción Programa Mundial para la Educación en Derechos Humanos, Primera etapa.* Nueva York y Ginebra: Naciones Unidas. Recuperado de: <http://www2.ohchr.org/spanish/issues/education/training/index.htm>



Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, OACDH; Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, UNESCO. (2012). *Programa Mundial para la Educación en Derechos Humanos, segunda etapa*. Nueva York y Ginebra: Naciones Unidas. Recuperado de: [http://www.ohchr.org/Documents/Publications/WPHRE\\_Phase\\_2\\_sp.pdf](http://www.ohchr.org/Documents/Publications/WPHRE_Phase_2_sp.pdf)

Organización de las Naciones Unidas, Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas Para los Derechos Humanos. (s.f). *¿Qué son los derechos Humanos?* Recuperado de <http://www.ohchr.org/SP/Issues/Pages/WhatareHumanRights.aspx>

Organización de las Naciones Unidas. (1948, 10 de diciembre). Resolución 217 A (III). Declaración Universal de los Derechos Humanos. Aprobada por la Asamblea General. Recuperado el 2 de Enero de 2013 de <http://www.derechos.org/nizkor/ley/doc/dudh.html>

Organización de las Naciones Unidas. (2000, 13 de Septiembre). Resolución A/RES/55/ 2 Declaración del Milenio. Aprobada por la Asamblea General. Recuperado de <http://daccess-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N00/559/54/PDF/N0055954.pdf?OpenElement>

Organización de las Naciones Unidas. (2006, 8 de Diciembre). Resolución A/RES/61/ 10 El deporte como medio de promover la educación, la salud, el desarrollo y la paz. Aprobada por la Asamblea General. Recuperado el 9 de Marzo de 2017 DE <http://www.un.org/es/comun/docs/?symbol=A/RES/61/10>

Organización de las Naciones Unidas. (2012, 16 de Febrero). Resolución A/RES/66/137 Declaración de las Naciones Unidas sobre Educación y Formación en Materia de Derechos Humanos. Aprobada por la Asamblea General. Recuperado el 9 de Marzo de 2017 de <http://daccess-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N11/467/07/PDF/N1146707.pdf?OpenElement>

Ruiz. M, Isabel María. *“Responsabilidad social en la Universidades de España”*. Universidad de Málaga. Revista Electrónica Razón y Palabra. N 70. Recuperado de

([http://www.razonypalabra.org.mx/N/N70/Articulo%209 Responsabilidad%20Social%20en%20las%20Universidades%20de%20Espana\\_corregido.pdf](http://www.razonypalabra.org.mx/N/N70/Articulo%209%20Responsabilidad%20Social%20en%20las%20Universidades%20de%20Espana_corregido.pdf)).

Strauss, A. Corbin, J. (2002). Bases de la Investigación Cualitativa. *Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Medellín: Editorial Universidad de Antioquia,

Tezanos, José Félix. (2007). *La Sociedad Dividida Estructuras de Clases y Desigualdades en las Sociedades Tecnológicas*. Madrid, España: Biblioteca Nueva.

Trelles, Irene. (2008). “*La comunicación Universitaria de la Ciencia y la Tecnología: Espacio natural para la socialización del conocimiento en aras del desarrollo sustentable*”. Universidad de la Habana. Revista Electrónica Latinoamericana de Estudios sociales, Históricos y Culturales de la Ciencia y la Tecnología. N 1. Recuperado el 2 de junio de 2011: (<http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/25946/6/articulo6.pdf> ).

Universidad de Antioquia. (A). (2011). Direccionamiento Estratégico, *Visión Y Misión*. Universidad de Antioquia. Medellín, Recuperado marzo de 2012 de: <http://www.udea.edu.co/portal/page/portal/portal/a.InformacionInstitucional/b.DireccionamientoEstrategico>. Marzo de 2012.

Universidad de Antioquia. (B). (2011). Direccionamiento Estratégico, Acuerdo Superior 1 de 1994. *Estatuto General*. Universidad de Antioquia. Medellín, 2011. Recuperado Marzo de 2012 de: <http://www.udea.edu.co/portal/page/portal/portal/a.InformacionInstitucional/b.DireccionamientoEstrategico/C.principiosValores>.

Universidad de Antioquia. (C). (2011). Direccionamiento Estratégico, *Balance Social*. Gestión y Resultados Sociales. Universidad de Antioquia. Medellín, 2011. Recuperado Marzo de 2012 de: <http://www.udea.edu.co/portal/page/portal/BibliotecaPortal/ElementosDiseno/Documentos/General/balanceSocial2011.pdf>. Marzo de 2012.

Universidad de Antioquia. (2011). Comisión de ética, *Revista Ethos*. n°5. Medellín, Recuperado Abril de 2012 de: <http://www.udea.edu.co/portal/page/portal/portal/a.InformacionInstitucional/f.InformacionOrganizacional/comisionInstitucionalEtica/publicaciones>.

Universidad de Antioquia. (2012). Informe de Gestión, *Logros Y Aprendizajes*. 2002-2012. Medellín, Universidad de Antioquia. Recuperado Marzo de 2012 de: <http://www.udea.edu.co/portal/page/portal/BibliotecaPortal/ElementosDiseno/Documentos/RRPP/logrosAprendizajesRectoria.pdf>.

Universidad de Antioquia. (2009). Plan de Acción Institucional 2009-2012. “*Una universidad comprometida con el conocimiento por una sociedad equitativa e incluyente*”. Rectoría Oficina de Planeación. Medellín, Octubre de.

Universidad de Antioquia. Plan de Desarrollo 2006-2016, *Una universidad investigadora, Innovadora y humanista al servicio de las regiones y el país*. Rectoría Oficina de Planeación. Medellín, Noviembre de 2006.

Vallaey, François. *¿Qué es la Responsabilidad Social Universitaria?* Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado 21 de junio de 2012: [www.url.edu.gt/PortalURL/Archivos/09/Archivos/Responsabilidad Social Universitaria.pdf](http://www.url.edu.gt/PortalURL/Archivos/09/Archivos/Responsabilidad%20Social%20Universitaria.pdf)

Vallaey, François. *Hacia La Construcción De Indicadores De Responsabilidad Social Universitaria*. Recuperado 28 de mayo. [http://recursostic.javeriana.edu.co/multiblogs/doc/francoi\\_vallaey.pdf](http://recursostic.javeriana.edu.co/multiblogs/doc/francoi_vallaey.pdf)

Vallaey, François. (2008). “*Responsabilidad Social Universitaria: Una nueva filosofía de gestión ética e inteligente para las Universidades*”. Observatorio de Responsabilidad Social para América Latina y el Caribe. Revista Educación Superior y Sociedad. UNESCO. 2008. N 2. Recuperado el 17 de Junio de 2011 <http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001820/182067s.pdf>

Valles, Miguel. (2007). *Entrevistas Cualitativas*. Madrid, España: Centro de Investigaciones Sociológicas.

Velásquez, Silvia Gabriela. (2011). “*Mitos y Objetivos de la Responsabilidad Social Universitaria*”. Centro Virtual de Noticias de Educación. Colombia. Recuperado el 2 de Junio de 2011 de <http://www.mineducacion.gov.co/cvn/1665/w3-article-261508.html>.