

# Formulación plan estratégico de RSE para la Fundación Universitaria Juan de Castellanos

Doris Adriana Parra Betancourt

Camilo Andrés Perilla Viasus

Geluy Yurley Rincón Picón

Asesor

Lilia Andrea Camargo

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Sociales Artes y Humanidades ECACEN

Administración de Empresas

2026

## Resumen

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) constituye un factor fundamental en la gestión estratégica en instituciones de educación superior, ya que implica un compromiso ético impulsando el desarrollo sostenible más allá de los estándares establecidos normativo. En el caso de la Fundación Universitaria, el diagnóstico estratégico evidenció un sólido discurso institucional en RSE, pero también brechas entre los principios declarados y su aplicación sistemática.

Ante esta situación, el documento presenta un Plan de Acción y Seguimiento para la consolidación del Plan Estratégico de Responsabilidad Social, basado en la Guía ISO 26000. Este plan convierte los hallazgos y estrategias del diagnóstico en una hoja de ruta operativa y medible, orientada a cerrar brechas, fortalecer la coherencia institucional y posicionar a la universidad como un referente en gestión ética, social y ambientalmente responsable, ayudando a la realización de los ODS. (Rodríguez, Y., Cabrera, J & Frías, B. (2018).

***Palabras clave:*** Sostenible, responsabilidad, gestión, principios.

## **Abstract**

Corporate Social Responsibility (CSR) is a key element in the strategic management of higher education institutions, as it implies an ethical commitment to sustainable development that goes beyond regulatory compliance. In the case of the Juan de Castellanos University Foundation, the strategic diagnosis reveals a solid institutional discourse on CSR, but also gaps between the stated principles and their systematic application.

In response to this situation, the document presents an Action and Monitoring Plan for consolidating the Strategic Plan for Social Responsibility, based on the ISO 26000 Guide. This plan transforms the findings and strategies of the diagnosis into an operational and measurable roadmap, aimed at closing gaps, strengthening institutional coherence, and positioning the university as a benchmark in ethical, social, and environmentally responsible management, thus contributing to the achievement of the Sustainable Development Goals.

***Keywords:*** Sustainable, responsibility, management, principles.

## Tabla de Contenido

Introducción .....	7
Contexto institucional .....	8
Estructura Organizacional .....	10
Justificación .....	12
Objetivos .....	14
Objetivo General.....	14
Objetivos Específicos .....	14
Contexto y marco teórico de la RSE.....	15
Aspectos Relevantes del Fenómeno Social en la Institución .....	16
Aspectos Clave del Enfoque Interdisciplinario .....	16
Diagnóstico Estratégico de RSE – Encuesta y Análisis de Resultados .....	17
Interpretación de los resultados .....	21
Planteamiento del Plan Estratégico (RSE).....	35
Plan de Acción Para La Fundación Universitaria Juan De Castellanos.....	39
Conclusiones .....	48
Recomendaciones .....	50

**Lista de Figuras**

<b>Figura 1</b> <i>Organigrama</i> .....	10
<b>Figura 2</b> <i>Organigrama facultades</i> .....	11
<b>Figura 3</b> <i>Rol el cliente</i> .....	21
<b>Figura 4</b> <i>Toma de decisiones</i> .....	21
<b>Figura 5</b> <i>Mecanismos Formales</i> .....	22
<b>Figura 6</b> <i>Políticas de Inclusión</i> .....	23
<b>Figura 7</b> <i>Clima Laboral o Académico</i> .....	23
<b>Figura 8</b> <i>Protocolos situación de acoso laboral o escolar</i> .....	24
<b>Figura 9</b> <i>Manejo de residuos</i> .....	25
<b>Figura 10</b> <i>Principios de sostenibilidad</i> .....	26
<b>Figura 11</b> <i>Proveedores</i> .....	27
<b>Figura 12</b> <i>Canales confidenciales</i> .....	28
<b>Figura 13</b> <i>Calidad del servicio</i> .....	29
<b>Figura 14</b> <i>PQRS</i> .....	30
<b>Figura 15</b> <i>Proyección social</i> .....	31
<b>Figura 16</b> <i>Participación servicio social</i> .....	32
<b>Figura 17</b> <i>Comunicación</i> .....	33
<b>Figura 18</b> <i>Aplicación de RS</i> .....	34
<b>Figura 19</b> <i>Árbol de problemas</i> .....	36
<b>Figura 20</b> <i>Árbol de objetivos</i> .....	37
<b>Figura 21</b> <i>Stakeholder</i> .....	38

**Lista de Tablas**

<b>Tabla 1</b> <i>Dimensión ISO 26000 – Encuesta</i> .....	17
<b>Tabla 2</b> <i>Dimensión Gobernanza organizacional y participación</i> .....	40
<b>Tabla 3</b> <i>Derechos Humanos y prácticas laborales</i> .....	41
<b>Tabla 4</b> <i>Medio ambiente</i> .....	42
<b>Tabla 5</b> <i>Prácticas justas de operación y consumidores</i> .....	43
<b>Tabla 6</b> <i>Participación comunitaria y desarrollo</i> .....	44
<b>Tabla 7</b> <i>Seguimiento y mejora continua</i> .....	45

## Introducción

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) constituye un elemento esencial dentro de la administración estratégica de las universidades ya que trasciende del mero cumplimiento de normativas al adaptarse como compromiso ético enfocado en promover desarrollo sostenible de la comunidad y su entorno. A partir del diagnóstico estratégico realizado en la Universidad, se identificó un discurso institucional sólido en materia de RSE; sin embargo, se evidenciaron brechas significativas entre los principios declarados y su implementación transversal y sistemática.

El documento integra el plan de acción y de seguimiento enfocado en el fortalecimiento del plan estratégico de RSE, el cual se organiza en base a los temas fundamentales establecidos en la Guía ISO 26000. Dicho plan traduce los hallazgos, objetivos y estrategias identificados en el diagnóstico —árbol de problemas, análisis de stakeholders y mapa estratégico— en una hoja de ruta operativa, concreta y medible, orientada al cierre de las brechas identificadas, al fortalecimiento entre coherencia y consistencia entre el discurso de la institución y al momento de ponerlo en práctica, y al posicionamiento de la institución como un referente en gestión ética, social y ambientalmente responsable.

Finalmente, este plan busca servir como guía para la toma de decisiones, el uso adecuado de los recursos y la definición de procesos de seguimiento y evaluación, para que la RSE pase de ser sólo un enunciado a convertirse en una práctica institucional sólida que aporte valor compartido y contribuya de manera real al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

## **Contexto Institucional**

La Fundación Universitaria Juan de Castellanos es una institución de educación superior de carácter privado y confesional católico, adscrita a la Arquidiócesis de Tunja. Desarrolla su misión en el sector de servicios educativos, con una clara vocación de formación integral y compromiso social.

Ubicada en el centro histórico de la ciudad de Tunja, capital del departamento de Boyacá en Colombia, la institución ocupa un lugar estratégico en el corazón cultural y patrimonial de la región. Su sede principal se encuentra en la Carrera 11 N° 11 – 44, desde donde irradia su acción académica, investigativa y de proyección social hacia la comunidad boyacense y el país.

Esta posición geográfica y simbólica refuerza su vínculo con el entorno, permitiéndole interactuar de manera directa con las dinámicas sociales, económicas y culturales de la región, y potenciar su rol como agente de transformación y desarrollo sostenible, su operación impacta a la comunidad boyacense a través de la formación de capital humano, la generación de empleo y la oferta de servicios académicos y de extensión.

### **Misión**

Su misión es contribuir a la transformación social mediante una formación integral. Esta Universidad católica, ligada a la Arquidiócesis de Tunja y en permanente dinamismo, prepara profesionales que aportan soluciones a los problemas contemporáneos con un profundo sentido humano, en búsqueda del bien común y para cooperar en la realización de la "Civilización del Amor". (Fundación Universitaria Juan De Castellanos, s.f).

### **Visión**



## **Visión**

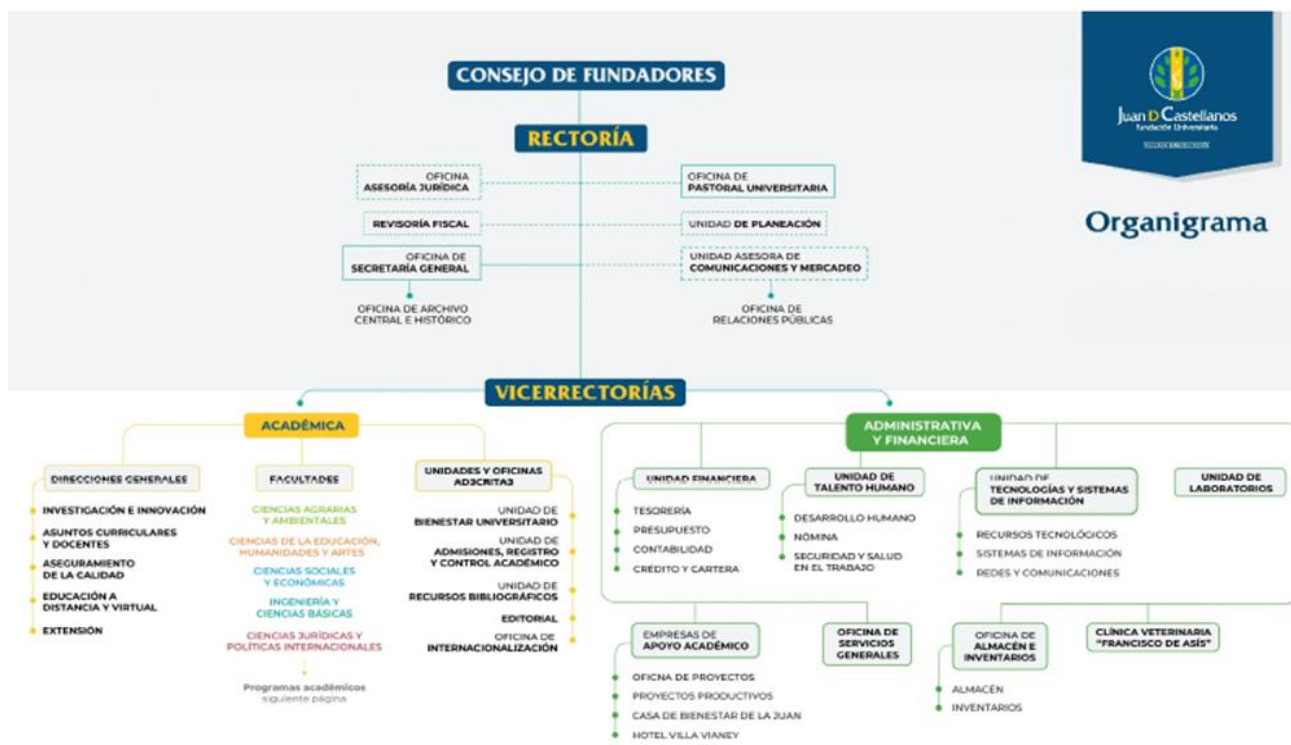
En el año 2029 se distinguirá como una institución católica de educación superior en desarrollo, reconocida por la innovación en sus procesos pedagógicos y curriculares, su compromiso con la investigación y el impacto en su entorno, así como por sus acciones de internacionalización y avances en transformación digital. Todo esto estará cimentado en la excelencia de su talento humano, el uso de espacios y ambientes de aprendizaje adecuados, y el respaldo de graduados capaces de enfrentar los desafíos de su época, siempre basada en los principios y valores institucionales

Su lema “Cultivamos Ciencia, Sabiduría y Amor”, sintetiza su compromiso con una formación integral y humanista. Este principio se despliega en valores concretos que orientan su quehacer diario: el compromiso con la educación, entendido como la base del cambio social; la innovación y creatividad, que impulsa a pensar fuera de los esquemas tradicionales para buscar nuevas metodologías para aprender y enseñar; la promoción de la inclusión y la diversidad, asegurando que cada individuo encuentre su espacio y oportunidades dentro de la comunidad universitaria; y el impacto social, que reafirma la creencia en el poder transformador del conocimiento. debe ponerse al servicio de la sociedad para transformarla positivamente (Referencias:[https://es.wikipedia.org/wiki/Fundaci%C3%B3n\\_Universitaria\\_Juan\\_de\\_Castellanos](https://es.wikipedia.org/wiki/Fundaci%C3%B3n_Universitaria_Juan_de_Castellanos))

## Estructura Organizacional

Figura 1

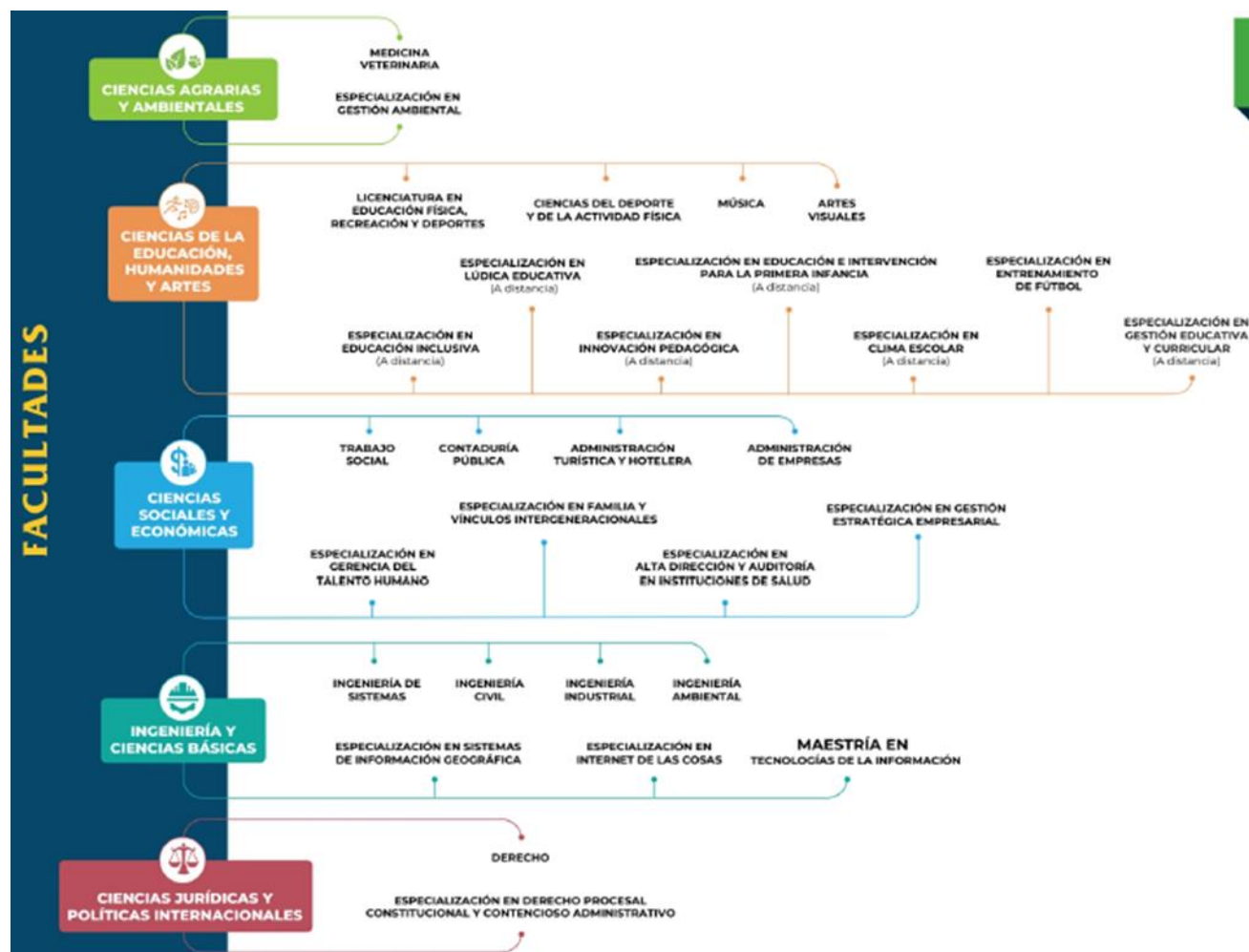
Organigrama



*Nota.* La figura describe una presentación de la estructura organizacional de la Universidad Juan de Castellanos. *Fuente* Página oficial de la Fundación Universitaria Juan de Castellanos <https://www.jdc.edu.co/la-institucion/normatividad>

Figura 2

## Organigrama facultades



*Nota.* La figura describe una presentación de la estructura organizacional de la Universidad por facultades. *Fuente* Página Oficial Fundación Universitaria Juan de Castellanos

<https://www.jdc.edu.co/la-institucion/normatividad>

## Justificación

La elaboración del plan de acción está centrada en la necesidad de transformar los resultados del diagnóstico estratégico en una herramienta práctica para una mejor gestión, que permita a la Universidad pasar del discurso a la acción y hacer efectivo su compromiso con la RSE. Si bien el diagnóstico permitió identificar un discurso institucional alineado con la RSE y la ISO 26000, también evidenció una brecha crítica entre la intención y la práctica, caracterizada por iniciativas aisladas, baja transversalidad y mecanismos limitados de seguimiento.

El plan surge como el siguiente paso lógico y necesario después del análisis realizado, proporciona respuestas directas a las situaciones identificadas, vinculando el árbol de problemas con los objetivos formulados en el árbol de objetivos, permitiendo que la investigación vaya más allá del nivel descriptivo y proporcione una base para la toma de decisiones y la implementación de actividades prácticas, además convierte las oportunidades de mejora en compromisos de acción.

La principal debilidad detectada fue la falta de sistematicidad y coherencia, este plan proporciona la estructura, los plazos y los indicadores necesarios para superar la fase declarativa y pasar a una fase de ejecución ordenada, donde la RSE deje de ser un conjunto de actividades dispersas para convertirse en una política institucional gestionada con criterio estratégico.

Al estructurar las acciones por dimensiones de la ISO 26000, el plan busca integrar la responsabilidad social en el núcleo de la gestión universitaria, facilita la asignación de responsables, la integración con procesos existentes y la rendición de cuentas, lo cual es fundamental para generar una cultura organizacional sólida en torno a la ética y la sostenibilidad.

El diagnóstico reconoció las expectativas de estudiantes, docentes, personal administrativo y la comunidad. Este plan es la herramienta para honrar ese compromiso, demostrando mediante acciones medibles que la institución escucha, responde y actúa para mejorar su bienestar, participación e impacto social y ambiental.

Para una institución educativa, la implementación rigurosa de la RSE no es solo un deber ético, sino un factor de diferenciación y calidad. Este plan busca fortalecer la reputación institucional, la satisfacción de la comunidad universitaria y el aporte al desarrollo regional, elementos clave para la sostenibilidad y el liderazgo de la Fundación en el largo plazo.

En conclusión, este Plan de Acción se justifica porque traduce la voluntad institucional en capacidad de acción. Es el puente entre la teoría de la gerencia estratégica aprendida en el diplomado y la práctica real, asegurando que el esfuerzo invertido en el diagnóstico culmine un impacto positivo, tangible y duradero para la universidad y todos sus grupos de interés.

## Objetivos

### Objetivo General

Diseñar el plan estratégico de RSE de la Fundación Universitaria Juan de Castellanos, basado en la implementación de actividades y herramientas desarrolladas durante el diplomado, para fortalecer su transversalidad y fortalecer los vínculos entre el discurso y la práctica de las instituciones.

### Objetivos Específicos

Analizar el diagnóstico estratégico de la Universidad para identificar fortalezas, debilidades y brechas en la implementación de la RSE.

Relacionar los hallazgos del diagnóstico con los fundamentos de la Guía ISO 26000 y los ODS.

Diseñar acciones concretas y medibles que permitan fortalecer la implementación transversal de la RSE en la institución.

## Contexto y Marco Teórico de la RSE

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se presenta como una alternativa para comprender y aceptar éticamente la responsabilidad de las empresas por el impacto de sus acciones sobre la sociedad y el medio ambiente natural. Su evolución ha estado ligada a los cambios económicos, sociales y ambientales que han marcado el desarrollo global, pasando de acciones filantrópicas aisladas a estrategias integrales alineadas con el desarrollo sostenible.

En el contexto de las instituciones de educación superior, la RSE adquiere un carácter particular, ya que estas organizaciones no solo generan impacto económico, sino que también forman ciudadanos, producen conocimiento y contribuyen al desarrollo social y cultural de los territorios donde operan. Por ello, la RSE universitaria se orienta a la formación integral, la proyección social, la ética institucional y la sostenibilidad ambiental.

Desde una perspectiva normativa, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se fundamenta en referentes internacionales tales como la norma ISO 26000. Este marco proporciona directrices en ámbitos esenciales como: la gobernanza de la organización, el respeto a los derechos humanos, las condiciones laborales, la protección ambiental, las prácticas operativas éticas, la relación con los consumidores y el compromiso con el desarrollo comunitario. Si bien esta norma no es objeto de certificación, constituye una guía valiosa para estructurar estrategias empresariales responsables y basadas en principios coherentes y reconocidos a nivel global.

La globalización ha generado transformaciones profundas en la manera en que las sociedades interactúan, desarrollan sus economías y acceden al conocimiento. Este fenómeno, caracterizado por la interconexión entre países, culturas y mercados, ha facilitado el intercambio

de información, tecnología y oportunidades académicas. Sin embargo, también ha traído desafíos en términos de equidad, sostenibilidad y preservación cultural.

Para la Universidad, comprender estos impactos es fundamental para fortalecer sus programas académicos, la investigación y la vinculación con la comunidad, garantizando que sus estudiantes se formen como profesionales capaces de afrontar un entorno globalizado. (Díaz, L,2007).

### **Aspectos Relevantes del Fenómeno Social en la Institución**

Según González (2021), una comprensión integral de los fenómenos sociales requiere la integración de diversas perspectivas disciplinarias, ya que los problemas actuales se caracterizan por su complejidad y la interacción de las dimensiones económica, cultural, ambiental y tecnológica. Esta visión integrada permite una interpretación más completa de la realidad y el diseño de respuestas coherentes, sostenibles y verdaderamente eficaces.

En el contexto de la Universidad, promover un enfoque interdisciplinario permite que los programas académicos y proyectos de investigación respondan de manera más integral a los desafíos locales y regionales ya que, como señala González (2021) esto fortalece la formación de profesionales capaces de abordar problemas complejos desde múltiples dimensiones, contribuyendo al desarrollo sostenible de la región y al fortalecimiento institucional.

### **Aspectos Clave del Enfoque Interdisciplinario**

Integrar perspectivas de diversas disciplinas para enriquecer el análisis y la comprensión de problemas sociales.

Considerar simultáneamente factores económicos, culturales, ambientales y tecnológicos en la formulación de soluciones.



Fomentar proyectos de investigación y programas académicos que promuevan la colaboración entre distintas facultades y áreas de conocimiento.

Preparar a los estudiantes para abordar desafíos complejos de manera integral, innovadora y sostenible.

### **Diagnóstico Estratégico de RSE – Encuesta y Análisis de Resultados**

Como parte del diagnóstico estratégico para el desarrollo del Plan de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), se elaboró y administró una encuesta a los principales grupos de interés de la Fundación Universitaria Juan de Castellanos. Este instrumento permitió recopilar percepciones, expectativas y niveles de conocimiento sobre las prácticas de RSE y su coherencia con las directrices de la Guía ISO 26000, con el fin de contar con una base sólida para el análisis y la toma de decisiones (Zeriouh & Hamidi, 2023).

La encuesta se estructuró en torno a la ISO 26000. A continuación, se listan las preguntas agrupadas por dimensión:

#### **Tabla 1**

##### *Dimensión ISO 26000 – Encuesta*

Dimensión ISO 26000	Enunciado
Gobernanza organizacional y participación	¿Cómo se toman las decisiones más importantes que afectan a la comunidad universitaria (académicas, financieras, de infraestructura) y qué canales existen para que participen o sean consultados?
	¿Conoce usted los mecanismos formales (página web, correos, carteleras) para acceder a información sobre el

---

presupuesto, resultados de autoevaluación, actos administrativos o informes de gestión de la Universidad? ¿Los considera suficientes y claros?

---

En su opinión, ¿existe una comunicación clara y coherente desde la alta dirección sobre la importancia de la RSE como un pilar estratégico de la identidad y misión de la Fundación?

---

¿Cree que la responsabilidad social en la Fundación Universitaria Juan de Castellanos es un elemento de gestión reactiva y aislada o una práctica estratégica e integrada en su cultura y operación?

---

Derechos humanos y prácticas laborales      Desde su experiencia, ¿qué políticas o acciones concretas observa en la Fundación para promover la inclusión, la no discriminación y el respeto a la diversidad (étnica, cultural, de género, capacidades diversas) entre estudiantes, docentes y personal administrativo?

---

¿Cómo describiría el clima laboral o académico en su entorno inmediato? ¿Existen programas de capacitación, bienestar y desarrollo profesional o curricular a los que pueda acceder y que perciba como beneficiosos?

---

¿Considera que la Fundación proporciona instalaciones y entornos físicos y psicosociales seguros y

---

---

	saludables? ¿Conoce los protocolos para reportar una emergencia, accidente o situación de acoso laboral o escolar?
Medio ambiente	¿Qué iniciativas ambientales operativas conoce o ha visto implementadas en el campus? (separación de residuos, ahorro de agua y energía, uso de materiales reciclables, mantenimiento de zonas verdes).
	En su proceso de formación o trabajo, ¿se integran de manera transversal principios de sostenibilidad y responsabilidad social y ambiental en las asignaturas, proyectos de investigación o actividades extracurriculares?
Prácticas justas de operación y consumidores	¿Cómo cree que la Fundación selecciona a sus proveedores y contratistas? ¿Prioriza solo el precio o también considera aspectos sociales, ambientales y éticos?
	Más allá del contenido académico, ¿qué mecanismos tiene la Fundación para garantizar la calidad del servicio (infraestructura, atención, recursos bibliográficos, tecnología) y para proteger los datos personales de los estudiantes?
Participación comunitaria y desarrollo	¿Qué proyectos o programas de proyección social, extensión o responsabilidad social universitaria con impacto en la comunidad de Tunja, Boyacá o la región conoce que desarrolle activamente la Fundación?

---

---

	¿La Fundación fomenta y facilita la participación de estudiantes y colaboradores en actividades de voluntariado o servicio social comunitario? ¿Ofrece incentivos o reconocimientos por ello?
Seguimiento y mejora continua	¿Existen canales confidenciales y efectivos para reportar, sin temor a represalias, situaciones irregulares como posibles actos de corrupción, plagio académico o favoritismos?
	Los procedimientos para presentar quejas, reclamos, sugerencias o solicitudes de derechos académicos (PQRS), ¿son ampliamente conocidos, accesibles y reciben una respuesta oportuna y satisfactoria?

---

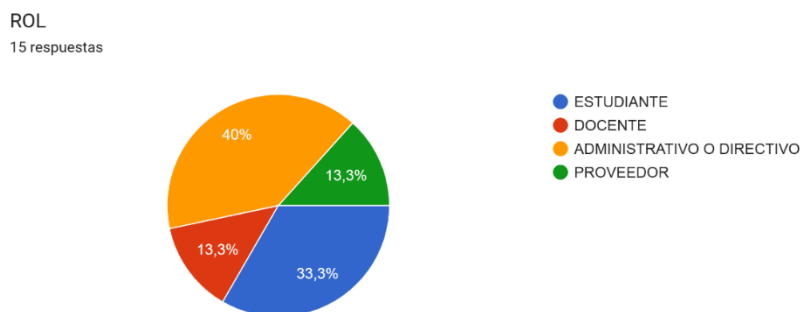
*Nota.* La tabla muestra una colección de preguntas en formato de entrevista, que fueron implementadas a diferentes trabajadores de la universidad Juan de Castellanos *Fuente.*

Elaboración propia sobre diagnóstico ISO 26000 (2025)

## Interpretación de los resultados

### Figura 3

#### *Rol el cliente*



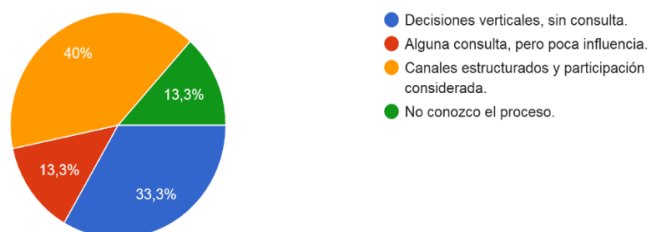
*Nota.* La figura describe el porcentaje del cliente encuestado en la Universidad. *Fuente.* Resultados de la encuesta aplicada en google forms.

### Figura 4

#### *Toma de decisiones*

1. ¿Cómo se toman las decisiones más importantes que afectan a la comunidad universitaria como académicas, financieras, de infraestructura y qué c...s existen para que participen o sean consultados?

15 respuestas



*Nota.* La figura describe el porcentaje de la manera en que eligen las decisiones de la Universidad. *Fuente* resultado de la encuesta aplicada formato google forms.

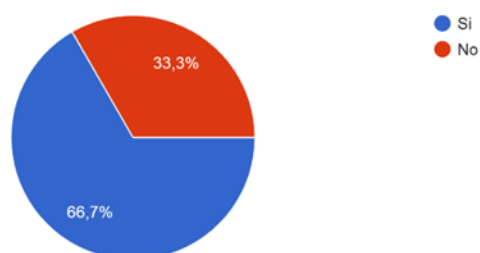
El resultado principal indica que, si bien la mayoría reconoce la existencia de canales formales de participación en la universidad, un porcentaje considerable percibe que las decisiones aún se toman de manera vertical y sin consulta. Esta divergencia revela una brecha entre las políticas institucionales y la vivencia de parte de la comunidad, lo que señala la necesidad de fortalecer la transparencia y la inclusión en los procesos de toma de decisiones.

## Figura 5

### *Mecanismos Formales*

2. ¿Conoce usted los mecanismos formales página web, correos, carteleras para acceder a información sobre el presupuesto, los resultados d...la Fundación? ¿Los considera suficientes y claros?

15 respuestas



*Nota.* La figura describe el porcentaje de los medios o canales formales para verificar o consultar información de la Universidad. *Fuente* resultado de la encuesta aplicada formato google forms.

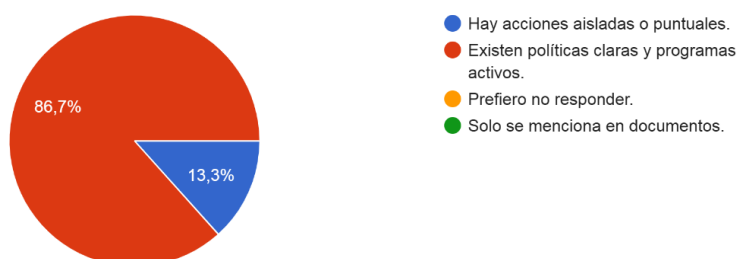
Aunque la mayoría considera suficientes y claros los mecanismos formales de acceso a la información, un tercio de la comunidad aún no los percibe como accesibles o comprensibles. Esto subraya la necesidad de mejorar la difusión y claridad de la información para lograr una transparencia plenamente incluyente.

## Figura 6

### Políticas de Inclusión

Desde su experiencia, ¿Qué políticas o acciones concretas observa en la Fundación para promover la inclusión, la no discriminación y el respeto a la ...tre estudiantes, docentes y personal administrativo?

15 respuestas



*Nota.* La figura describe el porcentaje existente de política referente a la inclusión. *Fuente* resultados obtenidos de la encuesta aplicada formato google forms.

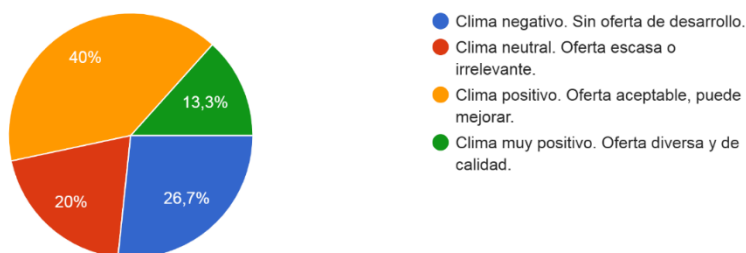
La mayoría de la comunidad reconoce la existencia de políticas y programas sólidos en materia de diversidad, lo cual refleja un compromiso institucional efectivo. No obstante, la percepción minoritaria de que las acciones aún son aisladas señala la necesidad de extender y visibilizar estas iniciativas para asegurar su impacto en todos los espacios universitarios.

## Figura 7

### Clima Laboral o Académico

4. ¿Cómo describiría el clima laboral o académico en su entorno inmediato? ¿Existen programas de capacitación, bienestar y desarrollo profesional y...ue pueda acceder y que perciba como beneficiosos?

15 respuestas



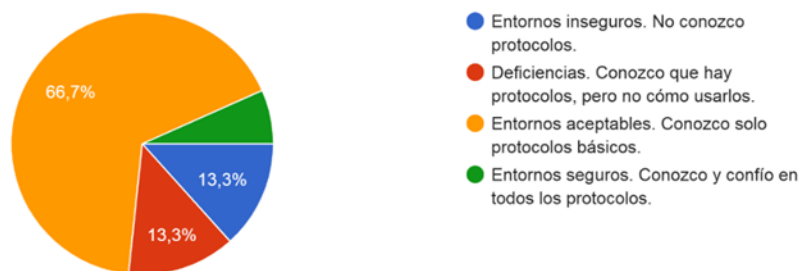
*Nota.* La figura describe el porcentaje existente del clima laboral. *Fuente* resultado de la encuesta aplicada formato google forms.

Los resultados muestran que la mayoría de los participantes perciben un clima académico/laboral positivo con una oferta de bienestar y desarrollo que resulta aceptable aunque con margen de mejora lo que indica que existen programas y oportunidades, pero no siempre logran cubrir todas las necesidades de la comunidad, sin embargo, el hecho de que un 26,7% describa el clima como negativo y sin oferta de desarrollo evidencia una brecha importante porque hay grupos que no se sienten acompañados o no identifican beneficios reales en las iniciativas institucionales.

## Figura 8

### *Protocolos situación de acoso laboral o escolar*

5. ¿Considera que la Fundación proporciona instalaciones y entornos físicos y psicosociales seguros y saludables? ¿Conoce los protocolos para ...nte o una situación de acoso laboral y o escolar?  
15 respuestas



*Nota.* La figura describe el porcentaje medible para mitigar el acoso que se pueda presentar, laboral o escolar. *Fuente* resultados obtenidos de la encuesta aplicada formato google forms.

La percepción mayoritaria indica que la universidad ofrece entornos aceptables y un conocimiento básico sobre protocolos de seguridad. No obstante, la proporción que identifica

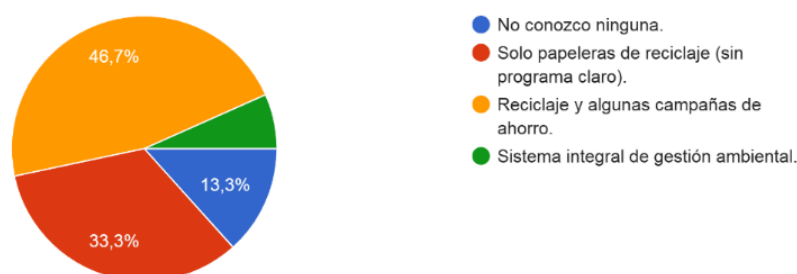


entornos inseguros o deficiencias en el manejo de dichos protocolos revela vacíos importantes en su difusión efectiva. Esto subraya la necesidad de profundizar en la capacitación y socialización de los procedimientos, para garantizar que toda la comunidad se sienta plenamente segura y preparada.

## Figura 9

### *Manejo de residuos*

6. ¿Qué iniciativas ambientales operativas conoce o ha visto implementadas en el campus? separación de residuos, ahorro de agua y energía, ...riales reciclables, mantenimiento de zonas verdes.  
15 respuestas



*Nota.* La figura describe el porcentaje medible del manejo de los residuos de la universidad.

*Fuente* resultados obtenidos de la encuesta aplicada formato google forms.

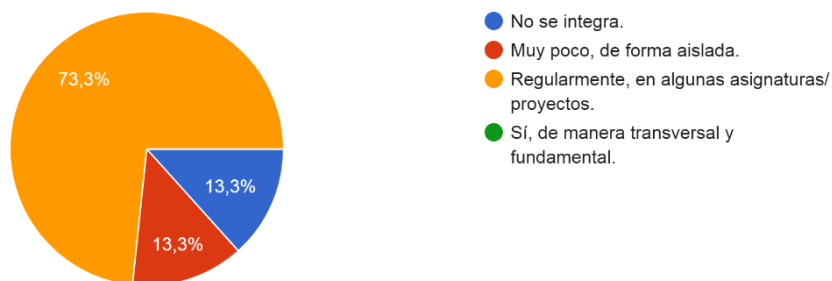
Se reconoce la existencia de acciones ambientales básicas y visibles en la comunidad universitaria, como el reciclaje y campañas de ahorro. Sin embargo, estas iniciativas se perciben como esfuerzos puntuales más que como parte de un sistema integral y estructurado. Esta percepción, junto a la distribución de respuestas hacia opciones de menor desarrollo, señala la necesidad de ampliar y consolidar las prácticas ambientales para lograr una gestión más completa y conocida por toda la comunidad.

## Figura 10

### *Principios de sostenibilidad*

7. En su proceso de formación o trabajo ¿se integran de manera transversal principios de sostenibilidad y responsabilidad social y ambiental...s de investigación o actividades extracurriculares?

15 respuestas



*Nota.* La figura describe el porcentaje medible de los principios de sostenibilidad, si se integran de manera íntegra o regular en la universidad. *Fuente* resultados obtenidos de la encuesta aplicada formato google forms.

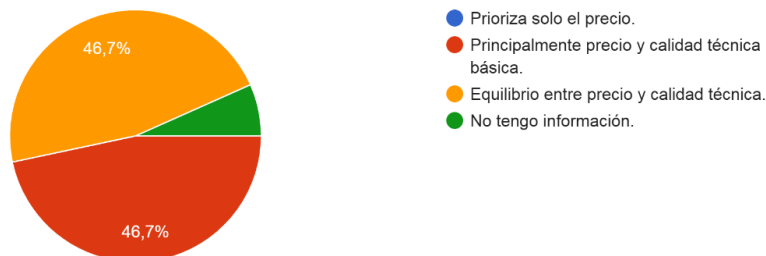
El resultado muestra que aunque la sostenibilidad y la responsabilidad social y ambiental están presentes en los procesos de formación o trabajo, su integración aún no es completamente transversal, indica que estos principios aparecen en ciertas asignaturas proyectos o actividades, pero no constituyen un eje central ni articulado en todo el currículo universitario, con esto se ven avances importantes, pero también evidencia la necesidad de fortalecer su incorporación sistemática para que la sostenibilidad sea un componente estructural y no solo puntual dentro de la formación o práctica profesional.

## Figura 11

### Proveedores

8. ¿Cómo cree que la Fundación selecciona a sus proveedores y contratistas? ¿Prioriza solo el precio o también considera aspectos sociales, ambientales y éticos?

15 respuestas



*Nota.* La figura muestra el porcentaje de prioridad según sus necesidades para la contratación de proveedores y contratistas de la universidad. *Fuente* resultado obtenidos a partir de la encuesta aplicada formato google forms.

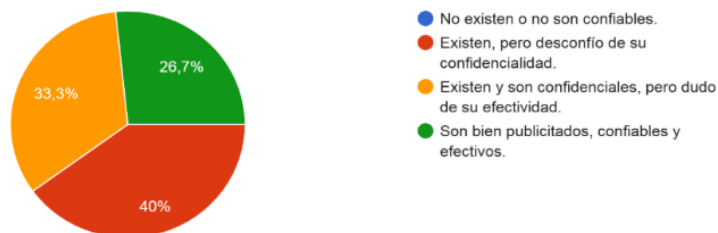
Existe una percepción dividida sobre los criterios de selección de proveedores, mientras algunos priorizan el precio y la eficiencia económica, otros observan un equilibrio entre costo y calidad técnica. Sin embargo, en ambos casos, los aspectos sociales, ambientales y éticos no son percibidos como prioritarios, lo que representa una oportunidad clara para fortalecer las políticas de compras sostenibles.

## Figura 12

### *Canales confidenciales*

9. ¿Existen canales confidenciales y efectivos para reportar, sin temor a represalias, situaciones irregulares como posibles actos de corrupción, plagio académico o favoritismos?

15 respuestas



*Nota.* La figura muestra el porcentaje de confidencialidad con el que cuenta la universidad.

*Fuente* resultado obtenido a partir de la encuesta aplicada formato google forms.

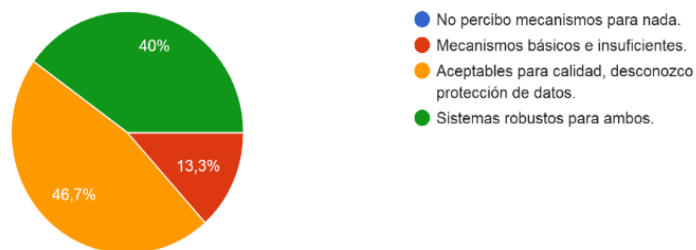
Los resultados indican que, aunque las personas conocen la existencia de canales para reportar situaciones irregulares, predomina la desconfianza hacia ellos. Un 40% duda de que realmente sean confidenciales y un 33.3% cuestiona su eficacia. Esto revela que la mayoría percibe que los mecanismos no funcionan como deberían. Solo el 26.7% considera que estos canales son claros, seguros y útiles. Además, ninguna persona señaló que no existieran. En conjunto, los datos evidencian que el reto no está en la presencia de los canales, sino en fortalecer su credibilidad y mejorar la forma en que se comunican y operan para que la comunidad se sienta respaldada al utilizarlos.

### Figura 13

#### *Calidad del servicio*

10. Más allá del contenido académico, ¿Qué mecanismos tiene la Fundación para garantizar la calidad del servicio infraestructura, atención, recu...a proteger los datos personales de los estudiantes?

15 respuestas



*Nota.* La figura muestra el porcentaje de calidad de servicio y tratamiento de datos personales con el que cuenta la universidad. *Fuente* resultado obtenido de la encuesta aplicada formato google forms.

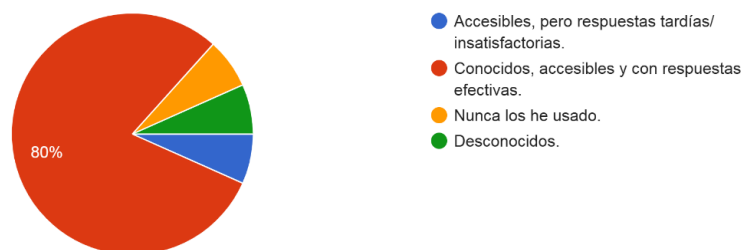
Se percibe una división en la evaluación de los mecanismos que aseguran la calidad y la protección de datos. Aunque la mayoría confía en su eficacia, una minoría los considera insuficientes. No obstante, existe un conocimiento generalizado sobre estos procedimientos en la comunidad.

## Figura 14

### PQRS

11. Los procedimientos para presentar quejas, reclamos, sugerencias o solicitudes de derechos académicos pqrs, ¿son ampliamente conocidos, acc... reciben una respuesta oportuna y satisfactoria?

15 respuestas



*Nota.* La figura muestra el porcentaje de visibilidad con el que cuenta la universidad para recibir peticiones, quejas, recomendaciones y sugerencias. *Fuente* resultado obtenido de la encuesta aplicada formato google forms.

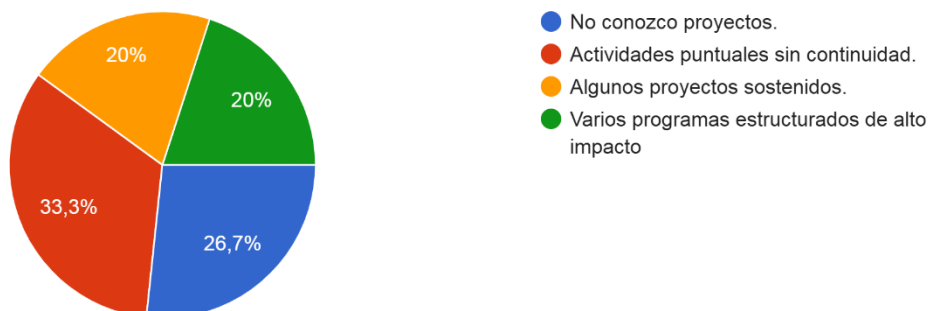
La mayoría considera que estos procedimientos sí están claros, son fáciles de acceder y además ofrecen respuestas útiles y oportunas. El porcentaje menor opina que, aunque los procedimientos se pueden usar sin problema, las respuestas tienden a llegar tarde o no resultan satisfactorias. En general los datos sugieren que el sistema de PQRs funciona bien para la mayoría de los estudiantes.

## Figura 15

### *Proyección social*

12. ¿Qué proyectos o programas de proyección social, extensión o responsabilidad social universitaria con impacto en la comunidad de Tunj... conoce que desarrolle activamente la Fundación?

15 respuestas



*Nota.* La figura muestra el porcentaje de proyectos y programas que maneja la universidad referente a proyección social. *Fuente* resultado obtenido de la encuesta aplicada formato google forms.

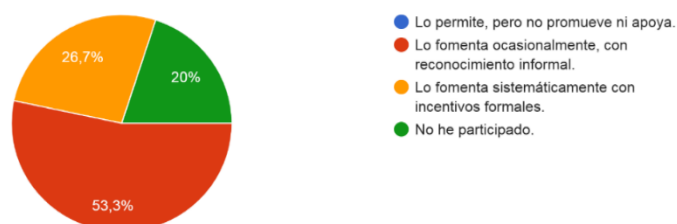
La institución lleva a cabo iniciativas de impacto social que son reconocidas por una parte de la comunidad. Sin embargo, estas no se perciben como procesos estructurados y continuos, y su divulgación resulta insuficiente, lo que limita su visibilidad. Esto resalta la necesidad de consolidar estos esfuerzos en programas permanentes y de comunicarnos de manera más efectiva.

## Figura 16

### *Participación servicio social*

13. ¿La Fundación fomenta y facilita la participación de estudiantes y colaboradores en actividades de voluntariado o servicio social comunitario? ¿Ofrece incentivos o reconocimientos por ello?

15 respuestas



*Nota.* La figura muestra el porcentaje de servicio social voluntario que proyecta y fomenta en la universidad. *Fuente* resultado obtenido de la encuesta aplicada formato google forms.

El porcentaje más alto considera que la Fundación solo fomenta estas actividades de manera ocasional y cuando existe algún tipo de reconocimiento es de manera informal. Esto sugiere que las iniciativas de voluntariado no forman parte de una estrategia institucional sólida o continua. Un 26.7% percibe que sí se realizan esfuerzos más sistemáticos, pues afirma que la participación es fomentada con incentivos formales, lo que indica que algunas experiencias sí han logrado estructurarse dentro de la institución, aunque no representan la mayoría. La menor parte no ha participado se puede ver la falta de oportunidades o de las actividades que son escasas.



## Figura 17

### Comunicación

14. En su opinión, ¿existe una comunicación clara y coherente desde la alta dirección sobre la importancia de la responsabilidad social como un p...ratégico de la identidad y misión de la Fundación?

15 respuestas



*Nota.* La figura muestra el porcentaje de comunicación de la alta dirección respecto a la responsabilidad social empresarial, destacando los medios formales de la misma *Fuente* resultado de la encuesta aplicada formato google forms.

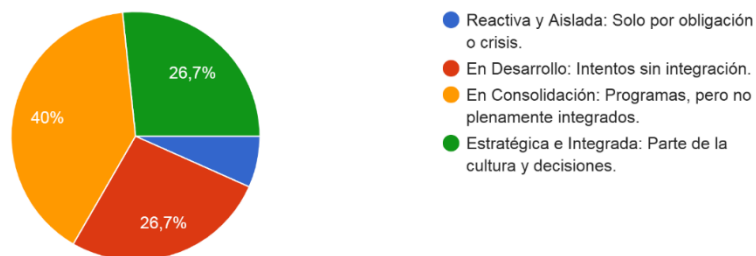
La mayoría reconoce que la responsabilidad social está presente en los documentos formales, pero percibe que carece de un refuerzo cotidiano por parte de la dirección. Esta desconexión convierte el principio en un concepto teórico más que en un pilar operativo, señalando que la brecha crítica reside en integrarlo efectivamente en la comunicación y las decisiones diarias de la alta gestión.

## Figura 18

### Aplicación de RS

15. ¿Cree que la responsabilidad social en la Fundación Juan de Castellanos es un elemento de gestión reactiva y aislada o una práctica estratégica e integrada en su cultura y operación?

15 respuestas



*Nota.* La figura muestra el porcentaje de RS implementada *Fuente* resultado de la encuesta aplicada del formato google forms.

La mayoría de los participantes apuntan que existen programas definidos, pero aún no están plenamente integrados en la operación central. Esto sugiere que hay una base de trabajo, pero que la transversalidad y el alineamiento total siguen siendo un objetivo. Las percepciones más positivas y negativas se dividen casi por igual de los encuestados lo que valida los esfuerzos realizados.

Este análisis constituye la base clave y participativa que justifica y orienta cada una de las acciones en RSE, asegurando que responda a las brechas reales percibidas por los grupos de interés y se enfoque en convertir la responsabilidad social en una práctica institucional consolidada, coherente y generadora de valor compartido.

### **Planteamiento del Plan Estratégico (RSE)**

El Plan Estratégico de la Universidad se formula como una herramienta de gestión que se enfoca en integrar de manera sistemática los principios éticos, sociales y ambientales en todas las áreas de la institución. Este plan busca articular las acciones existentes con una visión estratégica que permita generar valor compartido y fortalecer el impacto positivo de la universidad en su entorno.

El planteamiento del plan parte de los resultados del diagnóstico institucional, en el que se identificó la importancia de fortalecer un enfoque organizado de la RSE que apoye la toma de decisiones, promueve la participación de las partes interesadas y permita el seguimiento de los resultados alcanzados (ISO, 2010; Rodríguez et al., 2018). En este sentido, el plan se concibe como un instrumento dinámico que contribuye a la mejora continua y al cumplimiento de la misión institucional.

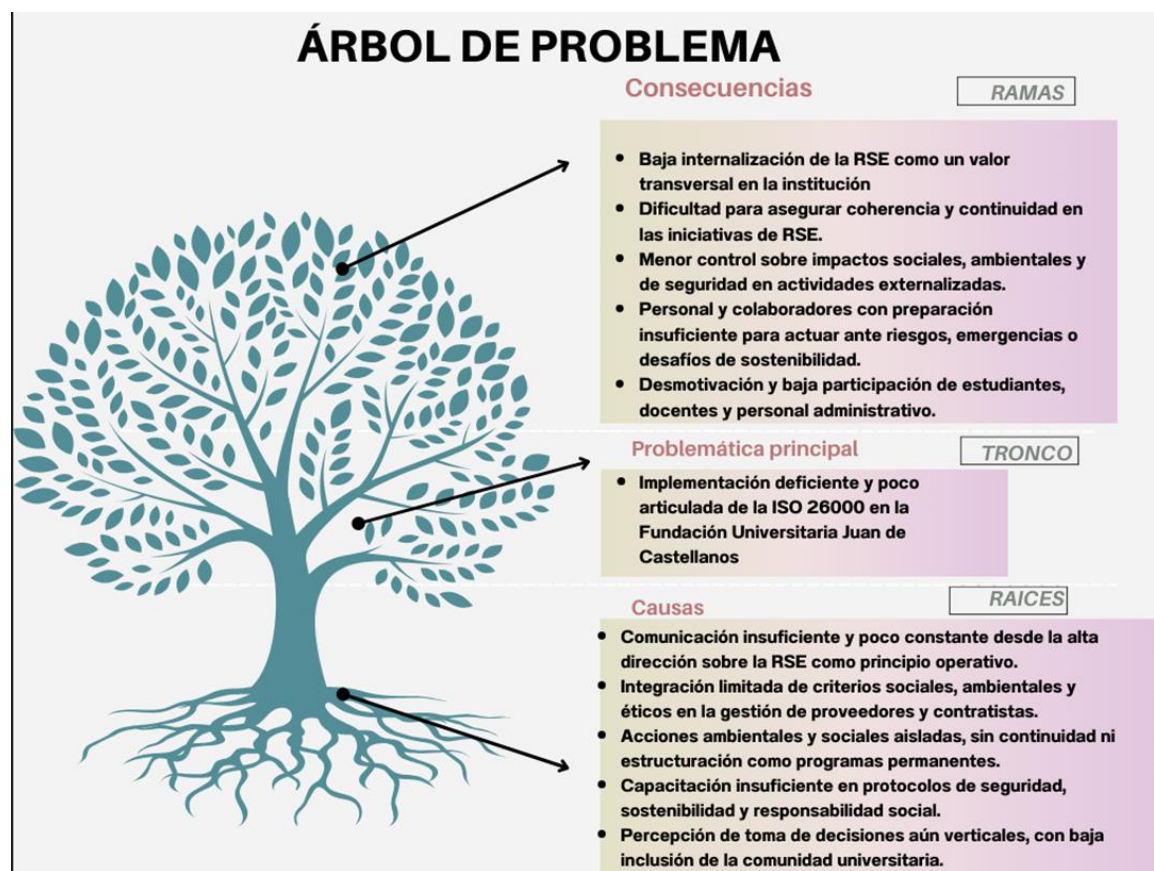
Como parte fundamental del proceso de diagnóstico, se diseñó y aplicó una encuesta estructurada dirigida a los principales grupos de interés de la Fundación, con el propósito de capturar percepciones, necesidades y expectativas frente a las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y su alineación con la ISO 26000.

Los resultados permitieron identificar que, aunque existe un reconocimiento general del discurso institucional en RSE, se percibe una brecha importante en su aplicación práctica, especialmente en comunicación interna sobre iniciativas de RSE, participación real de la población tomando decisiones, sistemas de medición y seguimiento de impactos sociales y ambientales e integración de la sostenibilidad en los procesos académicos y administrativos.

Estos hallazgos cuantitativos y cualitativos sirvieron como insumo principal para la construcción del árbol de problemas, el análisis de stakeholders y, posteriormente, para el diseño del presente Plan de Acción Estratégico.

**Figura 19**

*Árbol de problemas*



*Nota.* El Árbol de Problemas el cual identifica como problema central la falta de sistematización del enfoque de RSE en la planeación estratégica institucional, cuyas causas raíz incluyen: gobernanza limitada, iniciativas aisladas, comunicación deficiente, desconfianza en mecanismos de rendición de cuentas, y baja integración curricular de la sostenibilidad. Estos elementos

generan efectos como percepción de incoherencia, impacto social limitado y brecha entre discurso y práctica, según los hallazgos de la encuesta aplicada.

Basándose en los resultados obtenidos, se elaboró el árbol de objetivos, orientado a transformar los problemas identificados en oportunidades de mejora, enfocadas en el fortalecimiento de la gestión responsable, la sostenibilidad y el impacto social. Adicionalmente, se realizó la identificación y análisis de los stakeholders, permitiendo reconocer el nivel de influencia e interés de cada grupo y su relación con la Universidad.

**Figura 20**

*Árbol de objetivos*



*Nota.* El Árbol de Objetivos que transforma los problemas identificados en soluciones

estratégicas, teniendo como objetivo central implementar un sistema integral de RSE transversal

y medible. Esto se logra con el fortalecimiento de la gobernanza participativa, sistematización de iniciativas ambientales y sociales, establecimiento de canales transparentes de comunicación, integración curricular de la sostenibilidad, y desarrollo de mecanismos efectivos de seguimiento y evaluación, alineados con la ISO 26000 y los ODS. *Fuente:* Elaboración propia teniendo en cuenta resultados del árbol de problemas.

**Figura 21**

*Stakeholder*

**Stakeholder**  
**Enfoque ISO 26000**

Stakeholder	TIPO	INTERESES EXPECTATIVAS	Impacto de la implementación deficiente de la ISO 26000
Estudiantes	INTERNO	Educación de calidad, participación, bienestar, inclusión y transparencia	Baja percepción de participación, confianza limitada en los canales institucionales y menor apropiación de la RSE
Docentes	INTERNO	Condiciones laborales justas, coherencia institucional y apoyo a iniciativas académicas responsables.	Dificultad para integrar la RSE de forma transversal en la docencia y proyectos académicos.
Proveedores y contratistas	EXTERNO	Procesos de contratación claros, equitativos y sostenibles.	Falta de criterios sociales, ambientales y éticos en la selección y evaluación.
Entidades gubernamentales y reguladoras	EXTERNO	Cumplimiento de normas, transparencia y buenas prácticas.	Posibles inconsistencias entre políticas formales y ejecución real.

*Nota.* La figura muestra el Análisis de Stakeholders clasifica a los grupos de interés según su nivel de influencia e interés en la RSE institucional. Identifica como clave a la alta dirección, docentes y personal administrativo, como segmento a gestionar activamente a los estudiantes y proveedores, como grupo a mantener informado a la comunidad externa y como población a

monitorear a otros actores del sector educativo. Este mapeo permite diseñar estrategias diferenciadas de participación y comunicación para cada grupo.

### **Plan de Acción para la Fundación Universitaria Juan de Castellanos**

El plan de acción propuesto se orienta a fortalecer de manera progresiva y real la gestión de la RSE tomando como referencia los resultados del diagnóstico y los lineamientos de la norma ISO 26000, a partir de las brechas identificadas entre el discurso institucional y las prácticas reales, se definieron objetivos estratégicos que abarcan las dimensiones de gobernanza organizacional y participación, derechos humanos y condiciones laborales, cuidado del medio ambiente, prácticas equitativas en las operaciones, interacción con los consumidores, integración comunitaria y promoción del desarrollo. y seguimiento y mejora continua, cada objetivo se articula con estrategias concretas, plazos definidos e indicadores medibles, lo que permite hacer seguimiento al avance, evaluar resultados y tomar decisiones de mejora continua.

Este plan no se limita a la formulación teórica, sino que busca integrarse a la dinámica cotidiana de la universidad mediante la creación de comités, programas de formación, sistemas de seguimiento, espacios de participación y mecanismos de evaluación periódica ya que así de esta manera se pretende que la RSE deje de ser solo un enunciado institucional y se convierta en una práctica transversal que involucre a directivos, docentes, estudiantes, personal administrativo, proveedores y comunidad externa, fortaleciendo la coherencia entre lo que la institución declara y lo que realmente implementa en su gestión académica, social, ambiental y ética.

A continuación, presentamos la ruta que permitirá a la Universidad cerrar la brecha entre su discurso y su práctica, transformando la Responsabilidad Social de un principio asociado en un hecho tangible de valor ético, social y ambiental para toda su comunidad.

**Tabla 2**

*Dimensión Gobernanza organizacional y participación*

Objetivo Estratégico	Estrategia	Plazo	Indicador
Realizar reuniones periódicas del comité de RSE donde se evidencie la representación en actores de las actividades en fortalecimiento realizadas durante el periodo o semestre.	Crear un Comité de RSE con representación de estudiantes, docentes, personal administrativo y directivo.	6 meses	<u><i>Reuniones realizadas</i></u> <u><i>reuniones planificadas</i></u>
Incrementar la participación de los stakeholders en la toma de decisiones sobre RSE.	Implementar encuestas semestrales de percepción y mesas de diálogo con grupos de interés.	12 meses	<u><i>Encuestas implementadas</i></u> <u><i>encuestas planificadas</i></u>  <u><i>estudiantes encuestados facultad</i></u> <u><i>estudiantes inscritos facultad</i></u>



Formalizar políticas de RSE alineadas con la ISO 26000.	Elaborar y socializar un documento oficial de Política de RSE institucional.	8 meses	$\frac{\text{Número capacitaciones personal}}{\text{personal de cada facultad}}$
---	--	---------	--

*Nota.* La tabla presenta los objetivos estratégicos, estrategias, plazos e indicadores de seguimiento correspondientes a la dimensión de Gobernanza Organizacional y Participación, una de las materias fundamentales de la Guía ISO 26000. *Fuente:* Elaboración propia y se deriva directamente del diagnóstico de brechas realizado a la Fundación Universitaria Juan de Castellanos, así como del análisis de sus grupos de interés.

### Tabla 3

#### *Derechos Humanos y prácticas laborales*

Objetivo Estratégico	Estrategia	Plazo	Indicador
Promover un clima laboral inclusivo y respetuoso.	Diseñar e implementar un programa de formación en diversidad,	10 meses	$\frac{\text{Personal capacitado}}{\text{Personal contratado}} \frac{\text{encuestas realizadas}}{\text{encuestas planificadas}}$

equidad e  
inclusión.

Garantizar el bienestar integral de la comunidad universitaria.	Crear un programa de salud mental y seguimiento psicosocial accesible.	12 meses	$\frac{\text{Número de beneficiarios}}{\text{beneficiarios planificadas}}$
---	--	----------	--

*Nota.* En la tabla se fundamenta en el diagnóstico de brechas realizado a la Fundación Universitaria Juan de Castellanos, en coherencia con los compromisos institucionales de bienestar e inclusión.

#### **Tabla 4**

*Medio ambiente*

Objetivo Estratégico	Estrategia	Plazo	Indicador
Reducir el impacto	Implementar un plan de gestión de	18 meses	$\frac{Kw \text{ mes actual}}{Kw \text{ mes anterior}} \times 100$

ambiental de residuos y consumo  
 las eficiente de  
 operaciones energía.  
 universitarias.

---

Integrar la	Desarrollar talleres	12	
sostenibilidad	y actividades	meses	$\frac{\text{Personal capacitado al mes}}{\text{personal total de la organización}} \times 100$
ambiental en el	ambientales		
currículo y la	semestrales para		
cultura	toda la comunidad.		
institucional.			

---

*Nota.* Su contenido, centrado en la gestión ambiental y la cultura de sostenibilidad, es de elaboración propia y se surge del diagnóstico de brechas operativas y formativas identificadas en la Fundación Universitaria Juan de Castellanos.

### **Tabla 1**

#### *Prácticas justas de operación y consumidores*

---

Objetivo Estratégico	Estrategia	Plazo	Indicador
Fortalecer la	Crear un portal de	9	
transparencia en la	transparencia con	meses	$\frac{\text{Visitas del mes}}{\text{visitas mes anterior}}$

comunicación con estudiantes y proveedores.	información sobre procesos académicos, contratación y RSE.		$\frac{\text{encuestas realizadas en el mes}}{\text{encuestas planificadas}}$
Mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios educativos.	Implementar un sistema de retroalimentación continua y mejora en servicios académicos y administrativos.	12 meses	$\frac{\text{Quejas recibidas en el mes}}{\text{Quejas mes anterior}}$

*Nota.* La tabla describe la quinta materia fundamental de la Guía ISO 26000. Su formulación, centrada en la transparencia, la comunicación efectiva y la calidad de los servicios. *Fuente:* Elaboración propia y se fundamenta en el diagnóstico de expectativas y brechas de satisfacción identificadas en los grupos de interés de la Fundación Universitaria Juan de Castellanos.

## Tabla 2

### *Participación comunitaria y desarrollo*

Objetivo Estratégico	Estrategia	Plazo	Indicador
Fortalecer el vínculo universidad- comunidad a través de proyectos sociales.	Diseñar y ejecutar al menos 2 proyectos de proyección social	12 meses	$\frac{\text{Proyectos P.S ejecutados}}{\text{beneficiarios directos al año}}$

anuales con  
participación estudiantil.

Promover la responsabilidad social en la formación profesional.	Incluir en las mallas curriculares al menos un espacio obligatorio de RSE o sostenibilidad.	18 meses	<i>Programas cátedra incluida número programas ofertados</i>
--	--	-------------	--

*Nota.* Su diseño, centrado en la proyección social, la vinculación comunitaria y la integración curricular de la RSE, es de elaboración propia y se fundamenta en el diagnóstico de oportunidades y brechas de impacto social identificados en la universidad.

### Tabla 3

#### *Seguimiento y mejora continua*

Objetivo Estratégico	Estrategia	Plazo	Indicador
Establecer un sistema de medición y reporte de avances en RSE.	Implementar un sistema institucional de seguimiento de RSE por área de manera trimestral	9 meses	<i>informes trimestrales área áreas totales</i>

Garantizar el	Realizar una revisión	Semestral	
progreso continuo	semestral del plan		<i>acciones de mejora ejecutadas</i>
en las prácticas de	estratégico de RSE con		<i>acciones de mejora planteadas</i>
Responsabilidad	ajustes basados en		
Social Empresarial.	resultados.		

---

*Nota.* Componente esencial para la sostenibilidad de la gestión en RSE según la Guía ISO 26000.

Su formulación, orientada a la medición sistemática, el reporte transparente y la actualización periódica del plan. *Fuente:* Elaboración propia y orientada del diagnóstico de debilidades en monitoreo y evaluación identificadas en la Fundación Universitaria Juan de Castellanos.

La Fundación muestra en su discurso institucional un fuerte compromiso con la responsabilidad social con la formación integral, el respeto por la diversidad y la sostenibilidad pero sin embargo, al contrastar ese discurso con la práctica real se pueden evidenciar algunas brechas puesto que si bien existen políticas y programas de inclusión ,bienestar y formación, muchas acciones aún se desarrollan de manera parcial o incluso de forma aislada especialmente en temas ambientales, participación comunitaria y comunicación interna lo cual demuestra y refleja que la RSE está presente en el plano declarativo pero lastimosamente todavía no se aplica de manera íntegra y transversal y sistemática en base a la totalidad de los procesos de la FUJDC.

Al observar esta situación desde lo ético se debe resaltar que la coherencia entre lo que se dice y lo que realmente se hace es fundamental para construir confianza con los grupos de interés, aunque la institución no actúe de forma irresponsable, todavía enfrenta diversos retos. para consolidar prácticas más claras, medibles y sostenibles ya que fortalecer la aplicación de la ISO 26000 no solo implica cumplir con una norma sino asumir un compromiso ético con

estudiantes, trabajadores, proveedores, la comunidad y el entorno ambiental, esto implica también el avance hacia una RSE más integrada y operativa que permitirá que el discurso institucional no sea solo una declaración si no una realidad en la vida universitaria de todos.

En general la Universidad cuenta con bases sólidas y la intención institucional es coherente con los principios de la RSE pero aún se requiere fortalecer la implementación práctica para lograr una alineación mucho mayor entre discurso y acción ya que al analizar se evidencia que existen avances importantes pero también oportunidades de mejora que bien gestionadas, pueden convertir a la institución en un referente regional de responsabilidad social, sostenibilidad y gestión ética de sus procesos además de todos los beneficios que trae consigo al actuar de forma responsable honesta e íntegra.

## Conclusiones

En resumen, se puede concluir que la Universidad tiene la responsabilidad de crear programas de formación dirigidos tanto a docentes como a estudiantes, enfocados en el desarrollo de competencias digitales avanzadas y pedagógicas. Es crucial integrar las herramientas digitales en los planes académicos de forma alineada con los objetivos educativos de la institución y fomentar alianzas estratégicas con organismos públicos y privados para fortalecer la infraestructura tecnológica y reducir la brecha digital existente.

La incorporación de recursos tecnológicos en la formación universitaria se ha convertido en un apoyo fundamental para fortalecer los procesos de enseñanza y aprendizaje, especialmente en aquellos escenarios donde el acceso a materiales educativos tradicionales es limitado y herramientas como plataformas virtuales, bibliotecas digitales, aulas híbridas y recursos multimedia proporcionan a los estudiantes acceso a información actualizada, mejoran la interacción con los docentes y facilitan dinámicas académicas más flexibles y participativas.

Dado esto, resulta fundamental que la Universidad implemente estrategias integrales en coordinación con políticas públicas y actores del sector educativo. Estas estrategias deben incluir el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica, formación continua de los docentes y estudiantes, y el fomento del uso adecuado de herramientas digitales para fines pedagógicos.

En conclusión, el estudio revela que el tema abordado es amplio y requiere mayor exploración desde diversas perspectivas. Los hallazgos no solo destacan la importancia del problema, sino que también generan oportunidades para nuevas reflexiones y potenciales líneas de acción futuras.

Además, se hace evidente la necesidad de adoptar un enfoque integral que conecte la teoría con la realidad práctica del contexto. Esto facilita una comprensión más clara de los



elementos que impactan la situación actual, ofrece un análisis más detallado que permita obtener información adicional y facilite la toma de decisiones más fundamentadas.

Finalmente, abordar los desafíos identificados exige el compromiso y la participación de diversos actores. El trabajo colaborativo entre instituciones, academia, organizaciones y la comunidad es clave para generar transformaciones reales y sostenibles que impacten positivamente a todos los involucrados.

## Recomendaciones

Para aprovechar al máximo los beneficios de la globalización y abordar sus desafíos, la Universidad puede implementar las siguientes estrategias fundamentales:

El fortalecimiento de competencias digitales mediante la capacitación de docentes y estudiantes en el uso adecuado de herramientas tecnológicas que optimicen los procesos de enseñanza y aprendizaje.

La internacionalización académica a través de la promoción de convenios con instituciones extranjeras, programas de movilidad estudiantil y proyectos colaborativos de investigación.

La innovación curricular basada en la actualización de los programas académicos para incorporar tendencias globales y responder a las demandas del mercado laboral.

El empleo de herramientas digitales en los programas universitarios ya ha demostrado un gran potencial para mejorar el aprendizaje y reforzar la formación integral de los estudiantes. Recursos como plataformas virtuales, contenido multimedia y bibliotecas digitales facilitan la interacción docente-estudiante, amplían el acceso a información actualizada y favorecen la implementación de metodologías activas en el aula.

No obstante, aún persisten desafíos relacionados con la brecha digital, que afecta principalmente a estudiantes con limitaciones en conectividad, acceso a dispositivos tecnológicos y preparación en competencias digitales. Estas barreras dificultan la equidad en la participación universitaria y pueden generar desigualdades en el desempeño académico y en la adquisición de habilidades esenciales para el ámbito profesional.

Por esto, se hace indispensable que la Universidad, en coordinación con autoridades educativas a nivel regional y nacional, desarrolle estrategias integrales orientadas a garantizar una inclusión digital efectiva. Esto incluye no solo inversiones en infraestructura tecnológica y actualización de plataformas, sino también la formación continua de docentes y estudiantes para emplear estas herramientas de forma pedagógica y efectiva.

En conclusión, el análisis realizado evidencia la complejidad inherente al tema tratado y resalta la necesidad de abordarlo desde múltiples perspectivas. Los hallazgos subrayan la relevancia del problema y abren posibilidades para futuras investigaciones que podrían explorar nuevas dimensiones de este.

Es igualmente fundamental optar por un enfoque integral que combine adecuadamente los aspectos teóricos con las condiciones prácticas del entorno. Este método permite una comprensión más profunda de los factores que afectan la realidad actual y ofrece un fundamento más firme para decisiones más acertadas

Por último, es crucial entender que abordar los problemas detectados demanda un esfuerzo conjunto. Es necesaria la cooperación entre las instituciones públicas, las organizaciones civiles, el ámbito académico y la sociedad en general es indispensable para impulsar un cambio real y sostenible. Solo mediante el trabajo conjunto se podrán superar estos retos de forma efectiva.

## Referencias Bibliográficas

- Díaz, L. (2007) Responsabilidad Social Empresarial: Enfoque Estratégico y de Creación de Valor. <https://repositorio.uniandes.edu.co/bitstream/handle/1992/9814/u303403.pdf?sequence=1>
- Fundación Universitaria Juan de Castellanos. (s.f.). Somos la Juan <https://www.jdc.edu.co/la-institucion/somos-la-juan>
- González, R., & Martínez, L. (2021). Educación virtual y equidad digital en América Latina. *Revista Latinoamericana de Educación*, 55(2), 45–62.  
<https://doi.org/10.1234/rle.2021.55.2.45>
- González Castro Y., Manzano Durán O., & Torres Zamudio M. (2018). Categorías de análisis para un plan de responsabilidad social universitaria. Sello Editorial UNAD. <https://doi.org/10.22490/9789586516556>
- ISO (2010). ISO 26000. Guía de responsabilidad social .  
<https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>
- ISO (2010). ISO 26000. Responsabilidad Social Visión general del proyecto .  
[https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso\\_26000\\_project\\_overview-es.pdf](https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf)
- Rodríguez, Y., Cabrera, J & Frías, B. (2018). Responsabilidad social empresarial. Camino hacia una gestión organizacional estratégica . *Folletos Gerenciales*, 22(3), 180–189.

UNESCO. (2021). La educación superior en un mundo globalizado: desafíos y oportunidades.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.

[https://www.unesco.org/en/higher-education?utm\\_source=.com](https://www.unesco.org/en/higher-education?utm_source=.com)

Zerouh, N., & Hamidi, L. S. (2023). The adoption of ISO 26000 standard: a narrative and reflective study of competitive advantages in the context of Social

Responsibility . *International Journal of Accounting*, 285–304. <https://doi-org.bibliotecavirtual.unad.edu.co/10.5281/zenodo.10397021>