 Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña - Colombia Vicerrectoría MinEducación	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento <b>FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO</b>	Código <b>F-AC-DBL-007</b>	Fecha <b>10-04-2012</b>	Revisión <b>A</b>
Dependencia <b>DIVISIÓN DE BIBLIOTECA</b>	Aprobado <b>SUBDIRECTOR ACADEMICO</b>		Pág. <b>i(124)</b>	

## RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	DIEGO ARLEY MONTAGUT BAYONA ANDRES EDUARDO RODRIGUEZ ZULETA		
FACULTAD	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS		
PLAN DE ESTUDIOS	ADMINISTRACION DE EMPRESAS		
DIRECTOR	LEONARDO AREVALO SANCHEZ		
TITULO DE LA TESIS	ESTUDIO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LA CIUDAD DE OCAÑA, NORTE DE SANTANDER		
<b>RESUMEN</b> (70 palabras aproximadamente)			
<p>EL TRABAJO DE INVESTIGACION CONSISTIO EN LA REALIZACION DE UN ESTUDIO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LA CIUDAD DE OCAÑA, EL CUAL SE HACE CON LA FINALIDAD DE CONOCER, DIAGNOSTICAR Y EVALUAR LAS PRACTICAS SOCIALES QUE DESDE ESTAS ORGANIZACIONES SE VIENEN DESARROLLANDO TENIENDO EN CUENTA LOS AGENTES INVOLUCRADOS EN EL PROCESO ACADEMICO COMO LO SON SUS EMPLEADOS, DIRECTIVOS, ESTUDIANTES, PROVEEDORES, COMUNIDAD Y PADRES DE FAMILIA.</p>			
<b>CARACTERISTICAS</b>			
PAGINAS: 124	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM:



ESTUDIO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS  
INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LA CIUDAD DE OCAÑA, NORTE DE SANTANDER

Autores

DIEGO ARLEY MONTAGUT BAYONA  
ANDRES EDUARDO RODRIGUEZ ZULETA

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Administrador de Empresas

Director

Ing. LEONARDO ARÉVALO SÁNCHEZ

Especialista en gerencia de empresas

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Ocaña, Colombia

Octubre de 2020

## Índice

<b>Capítulo 1. Estudio de la responsabilidad social empresarial en las instituciones educativas de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander .....</b>	<b>1</b>
1.1 Planteamiento del problema .....	1
1.2 Formulación del problema .....	3
1.3 Objetivos .....	3
1.3.1 General.....	3
1.3.2 Específicos.....	3
1.4 Justificación.....	4
1.5 Delimitaciones.....	5
1.5.1 Delimitación operativa.....	5
1.5.2 Delimitación conceptual.....	6
1.5.3 Delimitación geográfica.....	6
1.5.4 Delimitación temporal.....	6
 <b>Capítulo 2. Marco referencial .....</b>	 <b>7</b>
2.1 Marco histórico .....	7
2.1.1 Antecedentes históricos de la responsabilidad social empresarial en la educación a nivel mundial.....	7
2.1.2 Antecedentes históricos de la responsabilidad social empresarial en la educación a nivel nacional.....	9
2.1.3 Antecedentes históricos de la responsabilidad social empresarial en la educación a nivel local.....	11
2.2 Marco conceptual .....	12
2.3 Marco teórico .....	16
2.3.1 Teorías clásicas de la responsabilidad social .....	16
2.3.1.1 Teoría instrumental.....	16
2.3.1.2 Teoría integradora.....	16
2.3.2 Teoría basada en la ética .....	17
2.3.2.1 Enfoque del desarrollo sostenible.....	17
2.3.2.2 Enfoque del bien común.....	17

2.3.3	Teoría de la educación social.....	18
2.3.4	Teoría de la educación para la responsabilidad. ....	18
2.3.5	La educación de calidad, una responsabilidad compartida.....	18
2.3.6	Teorías para el desarrollo moral en la práctica educativa.....	19
2.4	Marco contextual.....	19
2.5	Marco legal.....	20
2.5.1	Constitución política de 1991. ....	20
2.5.2	Ley 115 de febrero 8 de 1994 .....	22
2.5.3	Ley 70 de 2010.....	22
2.5.4	ISO 26000 de 2010. ....	23
2.5.5	SA 8000 de 2014.....	23
<b>Capítulo 3. Diseño metodológico .....</b>		<b>24</b>
3.1	Tipo de investigación .....	24
3.2	Población y muestra .....	25
3.2.1	Población.....	25
3.2.2	Muestra .....	26
3.3	Diseño de instrumentos de recolección de la información y técnicas de análisis de datos .....	26
3.4	Análisis de información .....	26
<b>Capítulo 4. Presentación de resultados.....</b>		<b>27</b>
4.1	Realización del diagnóstico de las acciones de Responsabilidad Social Empresarial implementadas por las instituciones educativas con respecto a sus grupos de interés .....	27
4.1.1	Resultados de la encuesta aplicada a los grupos de interés (internos y externos) de las instituciones educativas .....	27
4.1.1.1	Tipo de grupo de interés de las instituciones educativas.....	27
4.1.1.2	Noción del significado de la Responsabilidad Social Empresarial .....	31
4.1.1.3	La Responsabilidad Social Empresarial dentro de la misión, visión y objetivos de la institución educativa.....	34
4.1.1.4	Comunicación de los cambios sobre los procesos académicos llevados a cabo por la institución educativa. ....	37

4.1.1.5	Atención adecuada a los estudiantes, padres de familia y demás grupos de interés. ....	40
4.1.1.6	Soluciones pertinentes al presentar las quejas o reclamos. ....	43
4.1.1.7	Existencia de transparencia la a la hora de evaluar. ....	46
4.1.1.8	Desarrollo de actividades de carácter ambiental por parte de la institución educativa. ....	49
4.1.1.9	La motivación para el uso adecuado de los servicios tecnológicos.....	52
4.1.1.10	Se realizan mejoras a la infraestructura de la institución educativa. ....	55
4.1.1.11	Manejo adecuado a los recursos humanos y económicos recibidos por la institución.....	58
4.1.1.12	Existencia de códigos de éticas que permiten la mejor convivencia dentro y fuera de la institución educativa .....	60
4.1.1.13	La institución expone sus compromisos sociales con sus grupos de interés ...	63
4.1.1.14	La institución mide el grado de satisfacción de sus servicios académicos y formativos con base a los grupos de interés.....	66
4.1.2	Presentación del diagnóstico con base a los resultados. ....	69
4.2	Determinación del impacto que ha generado las prácticas sociales en el sector de la educación media en sus dimensiones sociales, ambientales y económicas .....	73
4.2.1	Impacto de las prácticas sociales en el sector de la educación media en sus dimensiones sociales, ambientales y económicas desde los grupos de interés internos (directivos, estudiantes y empleados). ....	73
4.2.2	Impacto de las prácticas sociales en el sector de la educación media en su dimensión social, ambiental y económica desde los grupos de interés externos (proveedores, padres de familia y comunidad en general). ....	82
4.2.3	Análisis de los resultados obtenidos frente al impacto social, ambiental y económico del sector educativo evaluado desde los grupos de interés. ....	89
4.2.3.1	La Responsabilidad Social Empresarial del sector educativo en la dimensión social. ....	90
4.2.3.2	La Responsabilidad social empresarial del sector educativo en la dimensión ambiental .....	91
4.2.3.3	La Responsabilidad social empresarial del sector educativo en la dimensión económica .....	92
4.3	Plan de RSE que le permite a las instituciones educativas aplicar las estrategias para fortalecer la relación con sus Stakeholders .....	93
4.3.1	Fundamentos y propósitos del plan de RSE. ....	93

4.3.2	Definición de los grupos de interés en el mapa de relación con el plan de responsabilidad empresarial.....	93
4.3.3	Planteamiento y estructura del plan de RSE.....	94
<b>Capítulo 5.</b>	<b>Conclusiones .....</b>	<b>97</b>
<b>Capítulo 6.</b>	<b>Recomendaciones .....</b>	<b>99</b>
<b>Referencias .....</b>		<b>101</b>
<b>Apéndice .....</b>		<b>105</b>

## Lista de tablas

Tabla 1. Información sobre las instituciones educativas públicas de Ocaña .....	25
Tabla 2. Tipo de grupo de interés interno de las instituciones educativas.....	30
Tabla 3. Tipo de grupo de interés externo de las instituciones educativas .....	31
Tabla 4. Noción del significado de la Responsabilidad Social Empresarial de los grupos de interés internos .....	32
Tabla 5. Noción del significado de la Responsabilidad Social Empresarial de los grupos de intereses externos .....	33
Tabla 6. Inclusión de la Responsabilidad Social Empresarial dentro de la misión, visión y objetivos de la institución educativa desde el punto de vista del grupo de interés interno.....	34
Tabla 7. Inclusión de la Responsabilidad Social Empresarial dentro de la misión, visión y objetivos de la institución educativa desde el punto de vista del grupo de interés externo .....	36
Tabla 8. Comunicación de los cambios a los grupos de interés internos.....	37
Tabla 9. Comunicación de los cambios a los grupos de interés externos .....	39
Tabla 10. Adecuada atención a los estudiantes, padres de familia y demás grupos de interés, según el grupo de interés interno .....	40
Tabla 11. Adecuada atención a los estudiantes, padres de familia y demás grupos de interés, según el grupo de interés externos.....	42
Tabla 12. Soluciones pertinentes al presentar las quejas o reclamos por parte de las instituciones educativas según la opinión de los grupos de interés internos.....	43
Tabla 13. Soluciones pertinentes al presentar las quejas o reclamos por parte de las instituciones educativas según la opinión de los grupos de interés externos .....	45
Tabla 14. Existencia de la transparencia a la hora de evaluar según los grupos de interés internos.....	46
Tabla 15. Existencia de la transparencia a la hora de evaluar según los grupos de interés externos.....	48
Tabla 16. Desarrollo de actividades de carácter ambiental por parte de la institución educativa según los grupos de interés internos .....	49
Tabla 17. Desarrollo de actividades de carácter ambiental por parte de la institución educativa según los La motivación al uso adecuado de los servicios tecnológicos según el grupo de interés interno de las instituciones educativas .....	52
Tabla 19. La motivación al uso adecuado de los servicios tecnológicos según el grupo de interés externo de las instituciones educativas .....	54
Tabla 20. Realización de mejoras a la infraestructura de la institución educativa según lo grupos de interés interno.....	55
Tabla 21. Realización de mejoras a la infraestructura de la institución educativa según lo grupos de interés externo .....	57
Tabla 22. Manejo adecuado a los recursos humanos y económicos recibidos por la institución según los grupos de interés internos .....	58
Tabla 23. Manejo adecuado a los recursos humanos y económicos recibidos por la institución según los grupos de interés externos.....	59

Tabla 24. Existencia de códigos de éticas que permiten la mejor convivencia dentro y fuera de la institución educativa según los grupos de interés internos .....	60
Tabla 25. Existencia de códigos de éticas que permiten la mejor convivencia dentro y fuera de la institución educativa según los grupos de interés externos .....	62
Tabla 26. La institución expone sus compromisos sociales con sus grupos de interés internos ..	63
Tabla 27. La institución expone sus compromisos sociales con sus grupos de interés externos..	64
Tabla 28. La institución mide el grado de satisfacción de sus servicios académicos y formativos con base a los grupos de interés internos .....	66
Tabla 29. La institución mide el grado de satisfacción de sus servicios académicos y formativos con base a los grupos de interés externos .....	67
Tabla 30. Impacto de la RSE en la dimensión social desde los grupos de interés internos (directivos, estudiantes y empleados) .....	74
Tabla 31. Impacto de la RSE en la dimensión ambiental desde los grupos de interés internos (directivos, estudiantes y empleados) .....	77
Tabla 32. Impacto de la RSE en la dimensión económica desde los grupos de interés internos (directivos, estudiantes y empleados) .....	80
Tabla 33. Impacto de la RSE en la dimensión social desde los grupos de interés externos (proveedores, padres de familia y comunidad en general) .....	83
Tabla 34. Impacto de la RSE en la dimensión ambiental desde los grupos de interés externos (proveedores, padres de familia y comunidad en general) .....	85
Tabla 35. Impacto de la RSE en la dimensión económica desde los grupos de interés externos (proveedores, padres de familia y comunidad en general) .....	87
Tabla 36. Plan de Responsabilidad Social Empresarial propuesto al sector educativo de la ciudad de Ocaña.....	95



## Lista de figuras

Figura 1. Tipo de grupo de interés interno de las instituciones educativas. ....	30
Figura 2. Tipo de grupo de interés externo de las instituciones educativas.....	31
Figura 3. Noción del significado de la Responsabilidad Social Empresarial de los grupos de interés internos.....	32
Figura 4. Noción del significado de la Responsabilidad Social Empresarial de los grupos de intereses externos. ....	33
Figura 5. Inclusión de la Responsabilidad Social Empresarial dentro de la misión, visión y objetivos de la institución educativa desde el punto de vista del grupo de interés interno.....	35
Figura 6. Inclusión de la Responsabilidad Social Empresarial dentro de la misión, visión y objetivos de la institución educativa desde el punto de vista del grupo de interés externo.....	36
Figura 7. Comunicación de los cambios a los grupos de interés internos.. ....	38
Figura 8. Comunicación de los cambios a los grupos de interés externos.....	39
Figura 9. Adecuada atención a los estudiantes, padres de familia y demás grupos de interés, según el grupo de interés interno. ....	41
Figura 10. Adecuada atención a los estudiantes, padres de familia y demás grupos de interés, según el grupo de interés externos.....	42
Figura 11. Soluciones pertinentes al presentar las quejas o reclamos por parte de las instituciones educativas según la opinión de los grupos de interés internos.....	44
Figura 12. Soluciones pertinentes al presentar las quejas o reclamos por parte de las instituciones educativas según la opinión de los grupos de interés externos.....	45
Figura 13. Existencia de la transparencia a la hora de evaluar según los grupos de interés internos.....	47
Figura 14. Existencia de la transparencia a la hora de evaluar según los grupos de interés externos.....	48
Figura 15. Desarrollo de actividades de carácter ambiental por parte de la institución educativa según los grupos de interés internos. ....	50
Figura 16. Desarrollo de actividades de carácter ambiental por parte de la institución educativa según los grupos de interés externos.....	51
Figura 17. La motivación al uso adecuado de los servicios tecnológicos según el grupo de interés interno de las instituciones educativas.....	53
Figura 18. La motivación al uso adecuado de los servicios tecnológicos según el grupo de interés externo de las instituciones educativas. ....	54
Figura 19. Realización de mejoras a la infraestructura de la institución educativa según lo grupos de interés interno.....	56
Figura 20. Realización de mejoras a la infraestructura de la institución educativa según lo grupos de interés externo.....	57
Figura 21. Manejo adecuado a los recursos humanos y económicos recibidos por la institución según los grupos de interés internos. ....	58
Figura 22. Manejo adecuado a los recursos humanos y económicos recibidos por la institución según los grupos de interés externos.....	59

Figura 23. Existencia de códigos de éticas que permiten la mejor convivencia dentro y fuera de la institución educativa según los grupos de interés internos. ....	61
Figura 24. Existencia de códigos de éticas que permiten la mejor convivencia dentro y fuera de la institución educativa según los grupos de interés externos.....	62
Figura 25. La institución expone sus compromisos sociales con sus grupos de interés internos. ....	63
Figura 26. La institución expone sus compromisos sociales con sus grupos de interés externos. ....	65
Figura 27. La institución mide el grado de satisfacción de sus servicios académicos y formativos con base a los grupos de interés internos. ....	66
Figura 28. La institución mide el grado de satisfacción de sus servicios académicos y formativos con base a los grupos de interés externos. ....	68
Figura 29. Grupos de intereses con lo que las instituciones educativas mantienen su interacción.....	69
Figura 30. Acciones de la responsabilidad social y los grupos de interés.. ....	70
Figura 31. Impacto de la RSE en la dimensión social desde los grupos de interés internos (directivos, estudiantes y empleados). ....	74
Figura 32. Impacto de la RSE en la dimensión ambiental desde los grupos de interés internos (directivos, estudiantes y empleados). ....	77
Figura 33. Impacto de la RSE en la dimensión económica desde los grupos de interés internos (directivos, estudiantes y empleados). ....	80
Figura 34. Impacto de la RSE en la dimensión social desde los grupos de interés externos (proveedores, padres de familia y comunidad en general.....	83
Figura 35. Impacto de la RSE en la dimensión ambiental desde los grupos de interés externos (proveedores, padres de familia y comunidad en general).. ....	86
Figura 36. Impacto de la RSE en la dimensión económica desde los grupos de interés externos (proveedores, padres de familia y comunidad en general.....	88
Figura 37. La Responsabilidad Social Empresarial del sector educativo en la dimensión social. ....	90
Figura 38. La Responsabilidad Social Empresarial del sector educativo en la dimensión social. ....	91
Figura 39. La Responsabilidad Social Empresarial del sector educativo en la dimensión económica. ....	92
Figura 40. Definición de los grupos de interés en el mapa de relación con el plan de responsabilidad empresarial.....	94

## Lista de apéndice

Apéndice A. Encuesta dirigida a los grupos de interés de las instituciones educativas Internos (directivos, estudiantes y empleados) .....	106
Apéndice B. Encuesta dirigida a los grupos de interés de las instituciones educativas externos (Padres de familia, comunidad y proveedores).....	108
Apéndice C. Evidencia de la aplicación de la encuesta .....	110

## **Introducción**

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE), es una manera de gestión que adoptan las empresas y las instituciones educativas la promueven mediante las acciones de tipo social, por lo que son definidas en el marco de la ética y transparencia con los Stakeholders con los que se relacionan. Y por lo mismo, cobra significado el establecimiento de objetivos estratégicos empresariales que abarcan el desarrollo de situaciones de sostenibilidad en la sociedad, preservando el ambiente y la cultura social.

Por consiguiente, la realización del estudio de la Responsabilidad Social Empresarial en las instituciones educativas de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander, se hace por la necesidad de conocer, diagnosticar y evaluar las prácticas sociales que desde estas organizaciones se vienen desarrollando teniendo en cuenta los agentes involucrados en el proceso académico como lo son sus empleados, directivos, estudiantes, proveedores, comunidad en general y padres de familia.

Siendo las cosas así, el presente análisis parte de los conceptos del desarrollo humano, sostenibilidad, compromiso y ética.

# **Capítulo 1. Estudio de la responsabilidad social empresarial en las instituciones educativas de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander**

## **1.1 Planteamiento del problema**

Para las organizaciones la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) parte del interés propio por comprometerse a realizar acciones en beneficio de las personas que se encuentran directa o indirectamente involucradas en sus funciones empresariales, así mismo en trabajar por la sociedad en general que rodea su entorno. Tal iniciativa tiene como único fin responder a las demandas sociales, ambientales y económicas, abarcando de tal manera temas como la ética y la transparencia con los grupos de interés con los que se relaciona la organización (Barreto & Duque, 2018).

Así, la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial se ha venido ampliado en las empresas independientemente de su razón social o su actividad comercial, tomando un carácter evolutivo en la forma en que se comprende. En el contexto educativo, esta temática apenas se encuentra en fase de desarrollo, siendo implementada en diferentes categorías y escenarios académicos. En donde también se han encontrado agentes con alto nivel de incumbencia, que pueden ser clasificados en internos los cuales son los directivos, docentes, estudiantes y empleados de las instituciones y en segundo lugar están los externos entre los que se encuentran los padres de familia, proveedores, egresados, comunidad y gobierno. Por tal motivo, la RSE en el sistema educativo se refleja mediante el desarrollo de valores como la igualdad, dignidad, la solidaridad y el cuidado del medio ambiente, con la finalidad de formar personas socialmente

responsables. Para que este proceso sea efectivo, resulta fundamental la participación de comunidad educativa y sus grupos de interés (Severino, Medina , & Pujol, 2018).

En este orden de ideas, actualmente las instituciones educativas en Ocaña se han preocupado por adoptar la Responsabilidad Social Empresarial, como un desafío en donde se enfrentan a un entorno que está estructurado bajo el marco de una realidad compleja dinámica y competitiva. Partiendo de que las necesidades de los grupos de interés son diversas, los cuales a su vez se caracterizan por tener motivaciones, ideales y valores dispersos. Generando que los colegios en su función de formar a los estudiantes, también tenga que asumir el compromiso social, ambiental y económico, siendo estas las principales dimensiones que involucran las acciones sociales. En este sentido, se hace evidente la presión que tienen las instituciones locales por incorporar prácticas concretas que demuestran los principios que abarca la responsabilidad social, siendo importante en este tipo de organización por su rol en la formación idónea de los alumnos y el impacto que tiene su aprendizaje en la sociedad.

Así mismo es relevante señalar que esta temática no ha sido estudiada en la ciudad, por lo tanto el sector educativo no cuenta con una base adecuada para corregir sus errores en relación a la responsabilidad social y las acciones que se deben tomar para lograr un impacto positivo en la sociedad. También mencionar que teniendo en cuenta que son organizaciones que tratan de difundir conocimiento, formar y enseñar a personas, es necesario analizar las actividades sociales, ambientales y económicas que desde estas instituciones se desarrollan, conocer su entorno y evaluar la demanda de sus grupos de interés, puesto que hoy en día se vive en una incertidumbre en relación con su RSE, lo cual ocasiona que como organizaciones formativas no

aprovechen las oportunidades y beneficios que ofrece la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial.

## **1.2 Formulación del problema**

¿Cuáles son las acciones de responsabilidad sociales empresarial que han implementado las instituciones educativas de la ciudad Ocaña, Norte de Santander?

## **1.3 Objetivos**

**1.3.1 General.** Estudiar la responsabilidad social empresarial en las instituciones educativas de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander.

**1.3.2 Específicos.** Realizar un diagnóstico de las acciones de Responsabilidad Social Empresarial implementadas por las instituciones educativas con respecto a sus grupos de interés.

Determinar el impacto que ha generado las prácticas sociales en el sector de la educación media en sus dimensiones sociales, ambientales y económicas.

Proponer un plan de RSE que le permite a las instituciones educativas aplicar las estrategias para fortalecer la relación con sus Stakeholders.

## 1.4 Justificación

Hoy en día, cuando se habla que las empresas deben ser socialmente responsables, no solo se debe pensar en el costo que incurre su aplicación, sino en la adecuada gestión estratégica que se le ha de dar para alcanzar diferentes beneficios y el mejoramiento de la relación con los Stakeholders, los cuales son quienes le dan la importancia necesaria para considerarla como una inversión que arroja resultados positivos a largo plazo. De manera que la implementación de la responsabilidad social empresarial permite a la organización crear ventaja competitiva, que trae consigo beneficios como evitar conflictos con la sociedad en general, el fortalecimiento de los servicios, aumento del sentido de pertenencia por parte de los empleados hacia la empresa y el compromiso como colaborador de la organización se hace más evidente en el alcance de los objetivos. Así mismo, favorece el entorno interno de la empresa al darle valor al rol de cada empleado y en el entorno externo hace que la empresa tenga un impacto social positivo de las acciones que se ejecutan (Sarmiento, 2011).

En tal sentido, hay que tener en cuenta que las instituciones educativas y en específico los colegios que conforman el sector educativo de la ciudad de Ocaña, se dedican a la formación de personas y por ende el tema de la responsabilidad social toma un papel mucho más significativo, ya que la educación como proceso cotidiano en el que se da el intercambio de saberes, la prácticas y teoría, brinda a través de esta acción una construcción social y humana. Además que es mediante la actividad educativa en donde se generan efectivamente la bases y fundamentos para la transformación del individuo, esto se logra mediante el involucramiento de docentes,



padres de familia, el apoyo de las entidades gubernamentales y entre otras labores en las que participan los grupos de interés.

Siendo importante para la localidad en general que las instituciones fortalezcan su responsabilidad social, ya que como se mencionó anteriormente, es un tema que parte de los directivos del colegio y termina contribuyendo al mejoramiento de la relación con el entorno. Por consiguiente, se hace evidente la necesidad de que mediante el diagnóstico se puedan describir las acciones sociales que se han implementado como demostración de su responsabilidad por sus grupos de interés, esto hace que las instituciones conozcan la situación actual y la posición que mantienen sus Stakeholders tanto internos como externos. De igual modo, el poder determinar el impacto que tienen tales actividades, permite que se evalúen de esta forma la dimensión social, ambiental y económica.

Finalmente, el estudio aporta la elaboración de un plan de RSE, el cual ayuda a los centros educativos a conocer cuáles son los ejes que involucra la responsabilidad social empresarial y que estrategias pueden emprender para fortalecer las actividades que involucran sus grupos de interés, dándole así, un valor agregado a los servicios académicos y credibilidad a los planteles, proponiendo un esquema de acciones que los hacen socialmente responsables con la comunidad ocañera y con su entorno.

## **1.5 Delimitaciones**

### **1.5.1 Delimitación operativa.** Los inconvenientes presentados a la hora de aplicar la

encuesta de manera directa en las instituciones fueron contrarrestados mediante su aplicación de forma digital, pues se envió a los correos oficiales de cada una de las instituciones educativas para su previo diligenciamiento.

**1.5.2 Delimitación conceptual.** En el presente estudio se tuvieron en cuenta los conceptos de: Responsabilidad Social Empresarial, acciones sociales, grupos de interés o Stakeholders en la educación, instituciones educativas, responsabilidad social educativa, impacto de la práctica social, dimensiones de la responsabilidad social, participación de los grupos de interés en las instituciones educativas.

**1.5.3 Delimitación geográfica.** El estudio de la responsabilidad social se llevó a cabo en las instituciones educativas de la ciudad de Ocaña.

**1.5.4 Delimitación temporal.** El tiempo necesario para realizar este estudio fue de ocho semanas, contadas a partir de la aprobación del anteproyecto.

## Capítulo 2. Marco referencial

### 2.1 Marco histórico

**2.1.1 Antecedentes históricos de la responsabilidad social empresarial en la educación a nivel mundial.** En las últimas décadas la responsabilidad social de las empresas se ha convertido en un tema en constante evolución debido a que ha ganado terreno en los ámbitos organizacionales en donde la importancia sobre la conciencia y los efectos que tienen las acciones desarrolladas en el entorno social y ambiental son prioridad para los directivos. Este interés también involucra de manera directa a las instituciones educativas, puesto que la práctica social va de la mano con su razón de ser, la cual parte de formar personas capaces de generar ideas y transformar las adversidades a través del diálogo con la sociedad en la que viven. Siendo así, la responsabilidad social en la educación es vista como una nueva forma de educar y como el modo de ser una institución educativa, es decir la ética que crea desde lo interno de sus procesos y el impacto que genera en el exterior (Fernández, 2011).

Por lo tanto, el mismo concepto de RSE viene construyendo nuevos enfoques y confronta algunos postulados, si bien es cierto que surgió a mediados de los noventa a través de organizaciones internacionales que buscaban generar modelos de gestión y convivencia a partir de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y entendiendo además que la responsabilidad como el compromiso que asume una empresa frente a sus grupos de interés, siendo ahí el contexto de estudio en que se han llevado a cabo parte de las investigaciones abordadas desde que comenzó la preocupación por las acciones sociales (Severino, Medina , & Pujol, 2018) .

Sin embargo, la responsabilidad social en la educación aparece con el informe presentado por UNESCO, (Organización de Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura) en el año de 1998, mediante este se abarca la educación para el siglo XXI, exponiendo que desde la base educativa no solamente se debe promover la formación en competencias básicas sino que también es necesario proporcionar al estudiante las herramientas que se requieren para desarrollar plenamente su sentido de pertenencia para con la sociedad y contribuir de esta forma al seguimiento de una cultura de paz bajo el marco de la transformación social. Para ello la educación debe tener pilares como aprender a conocer, hacer, ser y convivir. Esta misma organización señala que es fundamental incluir áreas de estudio en donde las personas se formen como seres responsables capaces de atender las necesidades en todos los aspectos de la actividad humana. De igual manera, en su último apartado indica que las instituciones de educación básica y superior tienen que ofrecer al estudiante la posibilidad de ejercer sus tareas académicas con responsabilidad social, educándolos para que tengan un grado de participación activa en la sociedad con aproximaciones a la igualdad y la justicia (Noguera & Vila, 2015).

En este sentido, la Responsabilidad Social Empresarial es vista hoy en día desde de diversos enfoques y dimensiones que conllevan a que se aplique en nuevos campos como las instituciones educativas, pues hablar de RSE educativa es necesario redefinir el rol social de los colegios públicos o privados, implicando también el re direccionamiento de sus funciones hacia un bien común, dejando a un lado los intereses individuales, teniendo en cuenta la existen de grupos de interés, los cuales parten desde lo interno de la instituciones ( director, docentes, estudiantes y empleados), hasta lo externo ( padres de familia, proveedor, egresado, comunidad y gobierno) (Ramírez, Monctezuma , & Gónzales, 2017).

Finalmente surge la obligación de contar con una norma que abarque la responsabilidad social y brinde una mayor claridad conceptual a las instituciones educativas, pues es entonces para el 2010 que se implementa a nivel mundial las ISO 26000 en donde se incluye todos los aspectos relevantes en materia de RSE aplicada a cualquier organización, en esta se dice que es un compromiso de una empresa hacerle frente a los impactos de sus decisiones y actividades ocasionados por su comportamiento ético en la sociedad y medio ambiente, aportando mediante acciones sociales al desarrollo sostenible y bienestar de la comunidad, teniendo en cuenta también las consideraciones de sus partes interesadas, cumpliendo con la legislación y coherencia normativa. Por lo tanto, con respecto a las organizaciones con énfasis en la educación, su aplicabilidad lleva a que las prácticas sociales se den mediante cuatro procesos: la gestión, la docencia, la investigación y la extensión, formando ciudadanos con conocimientos socialmente pertinentes (Martínez, 2018).

**2.1.2 Antecedentes históricos de la responsabilidad social empresarial en la educación a nivel nacional.** En Colombia el enfoque de la responsabilidad social en la educación avanza como resultado de las tendencias nacionales y mundiales generadas en los últimos años. Es así que es un proceso con demandas ciudadanas y de los sectores educativos dentro de los planes decenales de Colombia en 1992 y 2005, en donde se expresaba la necesidad de orientar la educación al desarrollo social, con base a las políticas del Ministerio de Educación y con cambios en los colegios y universidades colombianas. Esta temática a nivel nacional ha sido abarcada por los rectores y gobernantes que sustentan propuestas ante los problemas de las distintas realidades, por eso Colombia ha hecho parte del diseño de políticas internacionales a

través de UNESCO, en 2009, en donde se participó en el primer foro Iberoamericana sobre la responsabilidad social de la educación (Romero, 2015).

De otro lado mencionar la responsabilidad de la educación básica y superior en el desarrollo de la sociedad colombiana, siendo este un proceso que ha tenido cambios significantes en los niveles teóricos de la educación en Colombia, así mismo en la formación y en los proyectos sociales, todo ello se ha enfocado en construir conocimientos relacionados con la realidad. Por lo tanto la RSE en el sector de la educación se refleja según Pilar Montagut (2001), en la calidad educativa, porque involucra la excelencia del docente, de los aprendizajes, la infraestructura y los sistemas implementados. Partiendo de que la educación es el medio indicado para obtener conocimientos y lograr el perfeccionamiento del ser humano, además es a través de su compromiso que se logra darle valor a lo consignado en la constitución política de Colombia, considerando la educación como derecho de igualdad. Desde esta perspectiva se tiene las posibilidades educativas, alcanzado un solución estructural a los problemas sociales y reflejando la responsabilidad social en las instituciones colombianas (Barrios, 2017).

El estudio más reciente sobre la Responsabilidad social educativa en Colombia, fue llevado a cabo por la Corporación Universitaria Minuto de Dios (UNIMINUTO) , en donde se evaluó la RSE en las instituciones de educación básica y media en la región del Valle de Aburra, Antioquia, dicha investigación consistió en analizar los colegios y sus implicaciones éticas, las acciones sociales y el papel que juega en PEI (Proyecto educativo Institucional) para que se lleve a cabo la responsabilidad social. Concluyendo mediante este análisis que en primer lugar las instituciones son socialmente responsables cuando forman a personas con base a la ética e

integridad, la calidad, en ambientes adecuados y a través de la proyección social y por otro lado, se establece la Responsabilidad social Educativa como una decisión de generar la transformación social, evidenciando sus acciones mediante las funciones como plantel educativo, la interacción con el entorno y la población a la que atienden. Considerando que el brindar conocimiento no es suficiente, es necesario un compromiso con el sujeto que se está formando, que en este caso es el estudiante y con los agentes que intervienen en el procesos de formación, de tal manera que se logre una sinergia que permite la generación de cambios positivos en la vida de la institución y el rol que desempeña en la sociedad (Barreto & Duque, 2018).

En este orden de ideas, se nota que en Colombia el sector educativo sigue aplicando los procesos de transformación social bajo el referente de la formación y el aprendizaje, en tanto que la sociedad espera que se formen los responsables de su futuro y construyan una realidad equitativa como agente de cambio, por lo que los beneficios sociales son resultados del valor compartido de las organizaciones y el contexto donde se desenvuelven, a través de políticas y prácticas operativas que permitan identificar y gestionar sus necesidades (Escobar & Echeverry, 2016).

**2.1.3 Antecedentes históricos de la responsabilidad social empresarial en la educación a nivel local.** En la ciudad de Ocaña se han desarrollado diversos estudios e investigación acerca de la responsabilidad social empresarial desde el año 2014, de manera que estudiantes se han interesado por desarrollar esta temática en empresas de servicios, entidades sin ánimo de lucro, en el sector transporte, en el sector salud y entidades como alcaldía. No obstante, se refleja que hasta el momento la RSE no ha sido analizada en el sector educativo, mostrando

bajos niveles de resultados y mínima información en relación al comportamiento social de los colegios de esta localidad.

Señalar también, de manera general, dentro de este marco que según la investigación adelantada por (Peñaranda Peñaranda, Rodríguez Castilla, & Soto Arévalo, 2015) la Responsabilidad social empresarial es poca aplicada por las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Ocaña, las cuales aun siendo agentes económicos y estratégicos dentro del sector comercio no tienen una claridad sobre este tema. Frente a este contexto, se concluye que las empresas locales tienen un desequilibrio social y muchas de sus acciones como el pago no impuestos o el no tomar acciones en favor del ambiente, van en contra de la RSE, al igual que los índices de informalidad existentes en la actualidad.

## **2.2 Marco conceptual**

La Responsabilidad social empresarial es considerada como la gestión inherente a la contribución activa y voluntaria de las organizaciones para el mejoramiento social, económico y ambiental. Con base a ello se ajusta el concepto de administración, englobando así el conjunto de prácticas y estrategias empresariales que pretenden un equilibrio entre las dimensiones económicas, sociales y ambientales. De esta manera, la RSE puede conceptualizarse como la integración voluntaria que tienen las empresas frente a las preocupaciones de la sociedad y el medio ambiente en relación con sus actividades ya sean comerciales o no. En tal sentido, el ser socialmente responsable no es solo cumplir plenamente con las obligaciones de ley o jurídicas, sino que es un tarea que implica más al capital humano, el entorno y la interacción con los



interlocutores. En otras palabras, la Responsabilidad social empresarial se define como la capacidad de una empresa para escuchar, atender, comprender y satisfacer las expectativas de los diversos agentes que contribuyen a su desarrollo, enfocando sus actividades al cumplimiento de las necesidades en coordinación con su entorno (Barroso, 2008).

Según Medina (2006), la Responsabilidad Social como variable empresarial debe sustentarse mediante los valores de cada organización y plasmarse en conjunto de políticas y programas que sean ejecutadas dentro las operaciones empresariales. Por lo tanto es parte de la organización, descrita en la misión y visión, abarcando los cambios e interviniendo en la administración de recursos y esfuerzos necesarios para los proyectos organizacionales. Teniendo las empresas el deber de asegurar que su contribución al desarrollo social sea equitativa y sostenible, lo se logra si se es responsable con todas las partes involucradas en sus procesos internos y externos.

De este modo, el enfoque de la empresa hacia el bien común permite que se generen utilidades justas y eficientes, respetando la dignidad y los derechos sociales, lo cual implica evitar actos de corrupción en las operaciones y gubernamentales, entre otras situaciones que afecten a la comunidad y sus intereses. Esta implicación conlleva a que se hable de las acciones sociales que van de la mano con la RSE de las organizaciones, de manera que estas circunstancias hace que la empresa actúen a favor de su medio, lo que va más allá de la maximización de capital, por lo tanto, las tareas sociales que la organización desarrolla se ve reflejada a través del diseño de programas y acciones de responsabilidad social con sus grupos de intereses (Volpentesta, 2012).

Ahora bien, en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial en el sector educativo también tiene todas las implicaciones anteriormente mencionadas, pues siendo las instituciones orientadas a la formación y a promover el aprendizaje cuyo fin es formar a personas que luego van a jugar un papel en la sociedad, adquieren un compromiso con sus grupos de interés o Stakeholders que intervienen en ese proceso, tales son de carácter internos y externos, encontrando en primer lugar, los directivos, los estudiantes y docentes, por otro lado es posible mencionar a los padres de familia, el Estado y la comunidades en general. Todo ellos están directa o indirectamente relacionados con los colegios, construyendo a la creación de pilares básicos sobre los que se asientan en la responsabilidad social. Por consiguiente la complejidad de la RSE de las instituciones educativas radica en las relaciones establecidas con los grupos de interés, que demanda necesidades y son fundamental en la gestión actual de los conocimientos y cultura de formación. Entonces, es conveniente decir que atendiendo los Stakeholders, los colegios consiguen mejorar su entorno, fomentan el desarrollo sostenible y por ende aumente la calidad en el sistema educativo, alcanzando un equilibrio social (Fernandez, 2012).

Siendo así, las instituciones educativas son organizaciones humanas que integran a individuos que asumen diversos papeles, para garantizar la comunicación, adquisición y producción del saber. Al respecto, señala Álvarez (1992) citado por (Chacón, Aguirre, y Gómez, 2008) que el comportamiento de un grupo educativo se debe a tanto factores como las condiciones físicas y las situaciones en las cuales se ejercen sus actividades así como aquellos elementos humanos que participan y conforman la institución. De allí pues, que la responsabilidad social educativa, se genera mediante la formación de estudiantes con actitudes hacia los diferentes grupos humanos que les permiten reflexionar sobre aquellas acciones que

realizan, con la finalidad de fortalecer el vínculo con la sociedad. Comprendiendo desde este punto de vista que la RS en la educación exige nuevas capacidades y cambios en los valores y comportamientos, siendo necesario el desarrollo de programas educativos pertinentes en la educación secundaria y la enseñanza en todos sus niveles. Resultando claro que las prácticas de responsabilidad social de una institución educativa tienen impactos sobre la innovación, obras sociales, mercado y gestión ambiental. Esto se explica debido a que se emplean mayores beneficios dentro del entorno de esta, lo que da espacio a gestionar mejorar los recursos y contribuir a la calidad de vida de los ciudadanos (Nowajewski & Pérez, 2015).

Por otro lado señalar, que de acuerdo con lo anterior la responsabilidad social empresarial agrupa diferentes dimensiones tales son: dimensión ambiental, dimensión social, dimensión económica, dimensión de Stakeholders, dimensión del voluntariado, cada análisis que la organización realiza a sus dimensiones ayuda a definir sus estrategias basándose en su propio contexto y posibilidades de fortalecimiento tanto en su medio como en sus operaciones administrativas en relación con la responsabilidad social empresarial que desea establecer (Morena, 2011).

En resumidas cuentas, en el proceso educativo la participación de sus grupos de interés es relevante para crear un vínculo que de paso a la transformación del entorno y de la persona, jugando un papel primordial la pedagogía, desde sus bases teorías y prácticas que dan continuación a la conformación de las enseñanzas y aprendizaje. El nivel de involucramiento que tiene los directivos, docente y estudiantes en la RSE de la institución educativa se enmarca en poder construir un espacio y métodos de estudio que contribuyan a desarrollar un mejor entorno social e interacción con el Estado, padres y familia (Valderrama, 2012).

## 2.3 Marco teórico

**2.3.1 Teorías clásicas de la responsabilidad social.** Estas teorías parten de los antecedentes de la RSE que precisamente se da en el marco del cooperativismo y la integración organizacional, en donde se buscaba conciliar la eficiencia empresarial con principios sociales, apoyo a la comunidad y a la justicia. Por ello, es relevante conocer las distintas teorías que han venido marcado la evolución de la responsabilidad social, aplicada a través de normas, políticas y estrategias, que han permitido ampliar la participación social de las organizaciones y ampliar la visión sobre lo que es actual responsablemente. En tal sentido, las teorías clásicas detallan los principios teóricos sobre esta temática, clasificándose de la siguiente manera:

**2.3.1.1 Teoría instrumental.** Se encuentra fundamentada en el desarrollo de la responsabilidad social siempre y cuando también las actividades proporcionen ganancias a los socios que integran una determinada empresa. Sustentada en la gestión estratégica de la administración, enfatizada en la obtención de beneficios en el corto, mediano y largo plazo, en donde la RSE se convierte en la palanca impulsadora para el logro de objetivos y metas establecidas. Los autores de esta teoría plantean tres principios o requisitos de la responsabilidad social empresarial. En primer lugar está la existencia de una obligación moral, en segundo lugar, la sustentabilidad y por último credibilidad de las acciones sociales (Cantillo, 2013).

**2.3.1.2 Teoría integradora.** Pretende explicar la ejecución de las actividades de responsabilidad social empresarial a través del interés por captar, identificar y dar respuestas para integrar diversas demandas sociales, las cuales se consideran como una forma de expresar y comunicar las ideas entre la empresa y la sociedad. Mencionando que las demandas pueden ser el

cumplimiento de leyes, las políticas públicas y la gestión de intereses particulares de los grupos de interés. En otras palabras, la teoría integradora hace alusión a un conjunto de variables y obligación de carácter económico, legal, ético y humano, que debe seguir la empresa al momento de su creación, con la finalidad de obtener la aprobación y acogida de la comunidad en general que le permita mantener una buena interacción social. (Navarro, 2018)

**2.3.2 Teoría basada en la ética.** Plantean los requerimientos éticos que combinan la relación entre la empresa y la sociedad. Con base a los principios que indican lo que se debe y no hacer o la necesidad de contribuir a la creación de una sociedad mejor. Esta teoría se encuentra enfocada hacia el desarrollo de acciones socialmente responsables siendo estas el resultado del cumplimiento de los derechos humanos, derechos del trabajador, el respeto por el medio ambiente y la preocupación por el desarrollo sustentable.

**2.3.2.1 Enfoque del desarrollo sostenible.** Se encuentra orientada esencialmente de un desarrollo humano a partir de las generaciones presentes y futuras. Entonces, para evaluar la sostenibilidad la empresa busca sus resultados incorporando los aspectos económicos sociales y ambientales y de esta manera nivela sus acciones.

**2.3.2.2 Enfoque del bien común.** Considera que la empresa como organización estructural debe aportar al bien común, puesto que en sus operaciones involucra la sociedad. Planteado que para lograrlo, cuenta con medios y recursos para conseguirlo, y por lo tanto, está en condiciones de crear riqueza y ofrecer productos o servicios de manera equitativa y justa, y a su vez respeta la dignidad y derechos fundamentales de las personas (Cantillo, 2013).

**2.3.3 Teoría de la educación social.** Fija su atención en la dimensión social más que a los contenidos conceptuales o saberes concretos, así mismo, se preocupa por estudiar los factores culturales, políticas y cívicas etc., es por ello que lleva a dar respuesta a con quien actúa, donde, porque y para que lo hacen, es decir de los contextos y de los agentes de una determinada práctica educativa. De esta manera, la educación social crea escenarios de desarrollo y aprendizaje en donde es posible plantearse retos que involucran la sociedad y el medio donde ejecuta sus actividades académicas, trabajando articuladamente en los procesos socioeducativos, individuales y colectivos (Cánovas, 2012)

**2.3.4 Teoría de la educación para la responsabilidad.** Parte de los numerosos cambios y transformaciones que se han dado en el contexto de la globalización, generando afectaciones en los ámbitos culturales, económicos y sociales, lo cual ha provocado que la educación no sea ajena a dichos cambios, lo cual hace que sea necesario establecer parámetros orientados formar personas que contribuyan al fortalecimiento social a través de la toma de decisiones adecuadas y sean capaces de enfrentarse a los nuevos retos del mercado. A su vez, es necesario la dimensión ética de la educación aplicada a nivel personas como social, que deben tratarse en el aula y en distintas asignaturas como eje transversal. Para con ello los alumnos asumen valores y principios que los llevan a actuar con responsabilidad (Hirigoyen, 2007).

**2.3.5 La educación de calidad, una responsabilidad compartida.** El nivel de responsabilidad social de la educación y el sistema educativa se preocupa hoy en día por la implicación y participación de la sociedad, en general en la formación de jóvenes que harán parte de un futuro, pues es claro que los grupos de interés hacen parte del proceso de aprendizaje de la

población estudiantil, de ahí que la calidad debe ser el punto de partida para estimular y aportar los contextos en la que se tiene una mayor integración , cobrando sentido y valor en el marco de la relación entre fines y medios. Por lo tanto la educación como objeto de atención y su calidad como meta a lograr, es la participación un elemento adecuado y eficaz para su logro (Pérez, 2007).

**2.3.6 Teorías para el desarrollo moral en la práctica educativa.** Esta teoría es un aporte relevante para la clasificación de los valores individuales, convirtiéndose en un método apropiado para la didáctica escolar, ya que ayuda a reconocer la etapa de desarrollo del pensamiento en el que esta persona. Esta teoría explica mediante el análisis crítico, demostrando la importancia de las relaciones sociales, la educación social y la moral como bases fundamentales en los procesos educaros que debe ayudar a los educadores a conformar unas personas valorativas en el rol que cumplen en la sociedad. Manifestado la estabilidad del desarrollo moral a través de la coherencia perfecta, la conducta y el propósito de educar (Ramos, 2016).

## **2.4 Marco contextual**

El proyecto se desarrolló contextualmente en Ocaña, ubicada en el departamento Norte de Santander y a nivel nacional está situada a 8° 14´ 15" latitud norte y 73° 2´ 26" longitud este, a 1.202 metros sobre el nivel mar. El municipio tiene una superficie de 460 Km, que representa el 2,2% del departamento, así mismo posee una extensión de 672,27 Km<sup>2</sup> de los cuales 620,76 Km<sup>2</sup> corresponden al área rural, y 6,96 Km<sup>2</sup> al área urbana. Su temperatura promedio es de 22° y se

encuentra por vía terrestre a 203 Km de la capital Nortesantanderiana. De otro lado, mencionar que limita con los municipios del Cesar al norte como Gonzales, por el occidente con Rio de oro, al sur con San Martin. También tiene límites con San Calixto, la Plata, Abrego, Convención, Teorema y el Carmen (Plan de desarrollo Municipal "mas por ocaña", 2020).

En materia educativa, el Alcalde Samir Casadiegos plantea en el mismo (Plan de desarrollo Municipal "mas por ocaña", 2020) que Ocaña es uno de los municipios no certificados en relación con el sistema de educación es decir que los recursos son administrados por la Gobernación del departamento, quien es la entidad encargada de disponer del personal docente y directivo de las instituciones educativas públicas de educación básica y secundaria. Estos rubros de calidad educativa son destinados para el transporte escolar, la canasta educativa, mejoramiento de la infraestructura educativa, la alimentación, dotación tecnológica, entre otros.

## **2.5 Marco legal**

**2.5.1 Constitución política de 1991.** Sirviendo de lineamiento en Colombia, la Constitución abarca el articulado sobre los derechos y deberes que tienen todos los colombianos, fundamentada en los principios y valores éticos como el respeto y la protección del ciudadano, por ello en relación con la educación y la responsabilidad social expone lo siguiente:

Artículo 27. El Estado garantiza la libertad para llevar a cabo actividades de enseñanza, pedagogía, aprendizaje, investigación y catedra en el sistema educativo (Const., 1991, art. 27).



Artículo 67. Plantea el derecho a la educación que tienen las personas como acceso a un servicio en función social, como búsqueda del conocimiento, la ciencia, la técnica, los bienes y valores culturales. Por consiguiente, será la educación la base para formar al colombiano en el respeto a los derechos humano, a la paz y a la democracia, así mismo, hacia la práctica del trabajo, para el mejoramiento cultural, tecnológico y la protección del ambiente. De igual manera se señala el papel del Estado, la sociedad y la familia, siendo estos responsables de educar y construir personas con bases sociales. También es tarea del Estado, vigilar la educación con la finalidad de velar por su calidad, por la mejor formación moral, intelectual y física de los educandos (Const., 1991, art. 67).

Artículo 70. Comprende el deber del Estado para promover y fomentar el acceso a la cultura de todos los colombianos en igualdad de oportunidades, a través de educación permanente y la enseñanza en todas sus etapas (media, secundaria y universitaria), reconociendo por medio de este artículo, la igualdad y dignidad de todos os que conviven en el país (Const., 1991, art. 70).

Artículo 71. Se establece la búsqueda del conocimiento como la libertad de desarrollo social, considerando que los planes económicos y sociales incluirán el fomento de las ciencias y la cultura. A su vez, el Estado, será quien cree los incentivos a las instituciones que fomenten este tipo de actividades encaminadas a la tecnología y manifestación de la cultura social. (Const., 1991, art. 71).

Artículo 333. En este artículo se señala la responsabilidad que supone el derecho a la libre competencia económica. De este modo, considera a la empresa como organización que debe cumplir e implica en sus operaciones obligaciones sociales. Siendo el Estado quien fortalezca la organizaciones solidaria y estimulara el desarrollo empresarial en su dimensión social, económica y ambiental (Const., 1991, art. 333).

**2.5.2 Ley 115 de febrero 8 de 1994.** Esta ley abarca la educación como un proceso de formación permanente, cultural y social que fundamenta una concepción integral de la persona, sus derechos y sus deberes. En tal sentido, menciona las normas generales de la educación cumpliendo una labor social que va de mano con las necesidades e intereses de las personas, de la familia y la comunidad. De igual manera, la ley es establecida bajo los parámetros de la Constitución Política, en lo que se refiera al derecho a la educación que tiene todo individuo. Definiendo y organizando la prestación de la educación formar en los niveles de preescolar, básica y media dirigida a niños, jóvenes y adultos de Colombia independientemente de su religión, cultura o grupo étnico. Comprendiendo el conjunto de normas, programas y currículos de la educación en todos los grados, con sus funciones educativas, sociales, metodológicas y humanas, estructuradas para alcanzar los objetivos de la educación (Congreso de la República de Colombia, 1994).

**2.5.3 Ley 70 de 2010.** Esta es un Proyecto del Senado que tiene como objetivo la promoción del comportamiento voluntario, socialmente responsable por parte de las organizaciones, en otras palabras define las acciones de responsabilidad social a llevar a cabo, esto a partir del diseño, desarrollo y puesta en marcha de los servicios, planes, programas,

proyectos y operaciones, de tal manera que tiendan al logro de los objetivos sociales, orientadas a la protección del ser humano, respetando sus derechos con base a la protección del medio ambiente y prevención de las afectaciones a la integridad social (Ley 70 , 2010).

**2.5.4 ISO 26000 de 2010.** Norma internacional que proporciona una orientación sobre los principios necesarios para desarrollar la responsabilidad social. Cabe considerar que esta normatividad hace énfasis en el desempeño de una organización en relación con la sociedad en la que opera y con su impacto sobre el medio ambiente, considerando esta variable como una parte crítica que mide el comportamiento integral y su habilidad para continuar sus actividades de manera eficaz. La norma parte del interés creciente que debe tener la empresa en materia de ecosistemas, equidad social y buen liderazgo organizacional. Considerando que toda la empresa depende de la salubridad ambiental y la responsabilidad social que se tiene frente a sus grupos de interés (Organización Internacional de Normalización, 2010).

**2.5.5 SA 8000 de 2014.** Esta normatividad implica que la empresa considere dentro de sus actividades el impacto social de sus operaciones, además de las condiciones donde trabajan sus empleados y la relación que mantiene con sus proveedores. Esta norma corresponde a la certificación de la empresa mediante una auditoría técnica que contribuye a mejorar la responsabilidad social adelantada por la empresa (Société Générale de Surveillance, 2014).

## Capítulo 3. Diseño metodológico

### 3.1 Tipo de investigación

La investigación aplicada para dar alcance a los objetivos planteados es de tipo descriptiva, pues según (Rojas, 2015), es a través de esta que se exhibe el conocimiento de la realidad y como esta se presenta en una situación de espacio y tiempo. De igual manera, es aquí en donde se observa, se registra y se describe el fenómeno sin modificaciones algunas, por lo tanto, es conveniente decir que para tal fin hay que buscar respuestas a las preguntas como ¿Qué es? ¿Cómo es? ¿Dónde está? ¿Cuándo ocurre? ¿Cuántos individuos o casos se observan? ¿Cuáles se observan?, además cuando se tiene un enfoque cuantitativo, esta busca recopilar información cuantificable para ser utilizada en el análisis estadístico de la población a estudiar, siendo así es una herramienta de investigación que describe la naturaleza del segmento investigado.

Siendo evidente, que con el estudio sobre la Responsabilidad social empresarial se pretendió hacer una descripción detallada sobre el comportamiento social de las instituciones educativas de la ciudad de Ocaña, lo cual se logra haciendo un diagnóstico de la relación que se tiene con los grupos de interés de cada colegio, posteriormente es necesario que a través de este tipo de investigación se determine el impacto que ha generado las prácticas sociales en el sector de la educación media en sus dimensiones sociales, ambientales y económicas y con base a los resultados, finalmente presentar un plan de RSE que le permita a las instituciones educativas aplicar las estrategias para fortalecer la relación con sus Stakeholders.

## 3.2 Población y muestra

**3.2.1 Población.** Para el estudio de responsabilidad social en el sector educativo, la población objetivo fueron las instituciones educativas públicas de educación media que se sitúan en la zona urbana de Ocaña, Norte de Santander, las cuales suman un total de nueve colegios, según la información de referencia de la Secretaria de Educación del municipio. En la siguiente tabla se da conocer los datos mencionados:

Tabla 1

*Información sobre las instituciones educativas públicas de Ocaña*

N°	Nombre de la Institución Educativa	Código de la sede o institución
1	Colegio Nacional José Eusebio Caro	154498000018
2	Institución Educativa escuela normal superior	154498000034
3	Institución técnico Industrial Lucio Pabón Núñez	154498000042
4	Colegio la presentación	154498000051
5	Instituto Técnico Alfonso López	154498000069
6	Institución Educativa Francisco Fernández de Contreras	154498000085
7	Artístico Rafael Contreras Navarro	154498001928
8	Agustina Ferro	154498001944
9	Colegio la Salle	154498002223

*Nota:* La tabla muestra la información sobre la cantidad y nombre de las instituciones públicas de Ocaña que harán parte del estudio de la Responsabilidad social. Fuente: Secretaria de Educación municipal.

De igual manera fue necesario estudiar a los grupos interés de estas instituciones, pues en primer lugar se encuentran los de carácter interno: los directivos, estudiantes y empleados y los de tipo externo tales son los padres de familia, la comunidad ocañera y los proveedores de las instituciones.

**3.2.2 Muestra.** Teniendo en cuenta que son 9 instituciones educativas públicas de educación media radicadas en el municipio, se tomó el 100% de población establecida y por las características que tiene la población fue necesario adoptar el tipo de muestreo aleatorio simple, debido a su tamaño y comportamiento del sector educativo al cual se le analizó la responsabilidad social. Por lo tanto manteniendo el criterio de los investigadores y así abarcar cada una de instituciones y cada Stakeholders, la muestra se conformó de la siguiente manera:

- Grupos de interés interno (Directivos, estudiantes, empleados) = 115
- Grupos de interés externos (padres de familia, comunidad, proveedores)=102

### **3.3 Diseño de instrumentos de recolección de la información y técnicas de análisis de datos**

La técnica más apropiada para recolectar la información y en este caso poder estudiar la responsabilidad social de las instituciones educativas fue la encuesta, además es necesaria para poder determinar la relación existente entre los colegios y los grupos de interés. Por tal motivo esta estuvo diseñada bajo el esquema de escala de Likert, siendo pertinente evaluar los resultados de manera concreta y con veracidad.

### **3.4 Análisis de información**

La información obtenida fue analizada a través de la tabulación estadísticas de manera cuantitativa representando en tablas y graficas (diagramas de barra), que contaron con su interpretación textual. Con base en ello se precedió a realizar el diagnóstico y a determinar el impacto de la responsabilidad social.

## Capítulo 4. Presentación de resultados

### 4.1 Realización del diagnóstico de las acciones de Responsabilidad Social Empresarial implementadas por las instituciones educativas con respecto a sus grupos de interés

Para presentar el diagnóstico y conocer de manera específica las acciones de Responsabilidad Social Empresarial que las instituciones educativas públicas de la ciudad de Ocaña, han venido implementando en conjunto con sus grupos de interés, fue necesario en primer lugar relacionar los resultados obtenidos a través de la encuesta diseñada bajo el modelo Likert, con respecto a la posición actual de los directivos, estudiantes, empleados (grupo de interés internos) y los proveedores, padres de familia, comunidad en general (grupo de interés externos) en materia de RSE.

**4.1.1 Resultados de la encuesta aplicada a los grupos de interés (internos y externos) de las instituciones educativas.** A continuación se presentan los resultados obtenidos:

**4.1.1.1 Tipo de grupo de interés de las instituciones educativas.** Entendiendo que los Stakeholders son definidos como todos aquellos grupos que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de actividad educativa, en el estudio se hace necesario evaluar la RSE desde el punto de vista de los grupos de interés internos y externos, los cuales tienen un grado de involucramiento en los procesos académicos de las instituciones educativas de la ciudad de Ocaña, es por ello que en este punto se hace una descripción de la participación en las acciones de responsabilidad social que posteriormente fueron evaluadas:

### **Grupos de interés internos de las instituciones educativas públicas de Ocaña:**

**Directivos:** Son quienes poseen un nivel superior de autoridad y desde su gestión se inicia el cumplimiento de la RSE en los colegios, siendo el modelo de un rol en términos de palabras como de acciones, existiendo una coherencia entre lo que dicen y lo que hacen. La administración del director tiene que ver con variables internas de las instituciones educativas como la misión, objetivos, evaluaciones académicas y aplicación de normas, dirigidas a sus empleados y estudiantes.

**Estudiantes:** Son considerados como el principal grupo de interés con mayor relevancia para las instituciones educativas, ya que son quienes reciben directamente los servicios formativos y además desde su proceso académico dejan entrever las acciones de RSE que los directivos han implementado. Por lo tanto, es sobre los estudiantes por los que se aplican tales actividades y desde su accionar se demuestra el sentido de pertenencia, la eficacia de la enseñanza y se evalúan los resultados.

**Empleados:** Es el personal que trabaja en los departamentos administrativos de los colegios desarrollando funciones internas como la documentación, acompañamiento a los estudiantes, apoyo a los procesos académicos adelantados por los directivos y brindan información a los grupos de interés externos de las instituciones. Por lo tanto, los colegios esperan que desde sus comportamientos éticos, se trabaje de la mano en la ejecución de acciones sociales que van desde la satisfacción de sus necesidades, la creación de una estructura ocupacional adecuada y una remuneración justa y equitativa.



### **Grupos de interés externos las instituciones educativas públicas de Ocaña:**

Padres de familia: Cumplen el papel de representantes de los estudiantes ante los estamentos directivos, tiene una relación indirecta con las acciones de RSE, puesto que son los promotores de la socialización, asistencia, cuidado, provisión del bienestar de quienes se encuentran en proceso de formación, cuyas acciones influyen directamente en los estudiantes que hacen parte de las instituciones, de ahí que la vida familiar determina su compromiso, las actitudes de servicio y la proyección integrada de la tareas sociales.

Comunidad en general: Las decisiones que toman las instituciones educativas y sus administradores afectan aspectos de la comunidad, sociedad y nación donde operan, en este caso en la población ocañera, puesto que al hablar de comunidad se hace referencia a la ubicación del colegio y su entorno social. Siendo así decir que los colegios con su RSE impactan dentro de una comunidad a través de los salarios pagados, contribuyendo a la economía municipal y a la prosperidad de la sociedad en general.

Proveedores: Este grupo de interés comprende la relación del colegio como organización institucional con sus subcontratistas la cual debe basarse en el respeto mutuo. En este sentido, la RSE es reflejada en la rectitud y veracidad en todas las actividades, incluso precios y derechos en los procesos académicos, dentro de la promoción a largo plazo y la estabilidad del vínculo con los proveedores a cambio de valor, calidad, competitividad y compromiso. Así como compartir información de acuerdo con los términos acordados.

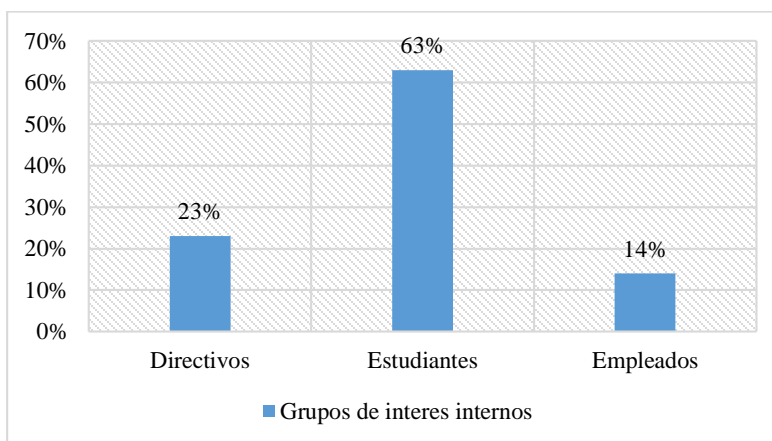
Con base en lo anterior es posible relacionar los resultados obtenidos en cuanto al total de los tipos de grupo de interés a los que se les aplicó la encuesta:

*Tabla 2*

*Tipo de grupo de interés interno de las instituciones educativas*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Directivo	26	23%
Estudiantes	73	63%
Empleado	16	14%
Total	115	100%

*Nota:* La tabla muestra los resultados relacionados con el tipo de grupo de interés internos encuestados.  
Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada.



*Figura 1.* Tipo de grupo de interés interno de las instituciones educativas. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada.

Al aplicar encuesta para conocer los grupos de interés internos de las instituciones educativas del municipio de Ocaña se puede observar que el 63% de los encuestados fueron estudiantes, seguido de un 23% conformado por los directivos de las instituciones educativas y con una minoría reflejada en un 14% se encuentran a los empleados de dichas instituciones.

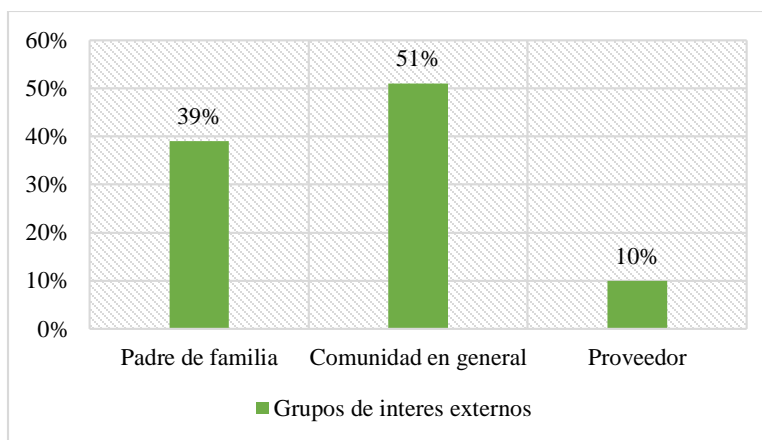
Tabla 3

*Tipo de grupo de interés externo de las instituciones educativas*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Padre de familia	40	39%
Comunidad en general	52	51%
Proveedor	10	10%
Total	102	100%

*Nota:* La tabla muestra los resultados relacionados con el tipo de grupo de interés internos encuestados.

Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada.



*Figura 2.* Tipo de grupo de interés externo de las instituciones educativas. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada.

Con respecto a los grupos de interés externos, el 39% de estos fueron los padres de familia, quienes representan a los estudiantes de los colegios, por otro lado, está el 51% de la población que hace parte de la comunidad en general y por último se encuentra el 10% de los proveedores de las instituciones, quienes se encargan de suministrar los materiales de oficina y también cumplen con la entrega de pedidos de alimentos que eran vendidos a los estudiantes, empleados y directivos cuando los colegios se encontraban trabajando desde la modalidad presencial.

**4.1.1.2 Noción del significado de la Responsabilidad Social Empresarial.** Se hace referencia al conocimiento sobre el concepto de la RSE que poseen los grupos de interés tanto

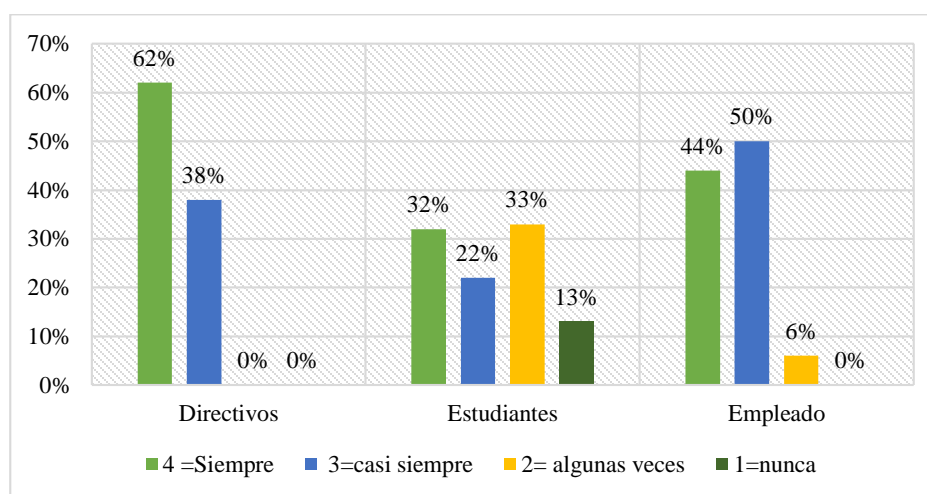
internos como externos, teniendo en cuenta la importancia del tema dentro del área de la educación.

Tabla 4

*Noción del significado de la Responsabilidad Social Empresarial de los grupos de interés internos*

	4 =Siempre		3=casi siempre		2= algunas veces		1=nunca		Total	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Directivos	16	62%	10	38%	0	0%	0	0%	26	100%
Estudiantes	23	32%	16	22%	24	33%	10	13%	73	100%
Empleado	7	44%	8	50%	1	6%	0	0%	16	100%

*Nota:* La tabla muestra los resultados relacionados con conocimiento que tienen los grupos de intereses internos encuestados sobre la RSE. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada.



*Figura 3.* Noción del significado de la Responsabilidad Social Empresarial de los grupos de interés internos. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada.

Frente al conocimiento de la responsabilidad social empresarial se puede inferir que los Directivos en su mayoría tienen una noción previa de este, en donde un 62% de estos conocen lo que es y su aplicación y el 38% tiene una idea de lo que significa la responsabilidad social. Notando que dentro del grupo de los directivos no se encontró a nadie que no tuviera conocimiento sobre el concepto de responsabilidad social. En referencia a los estudiantes se puede ver que el 32% conoce de manera amplia el concepto de responsabilidad social, un 22%

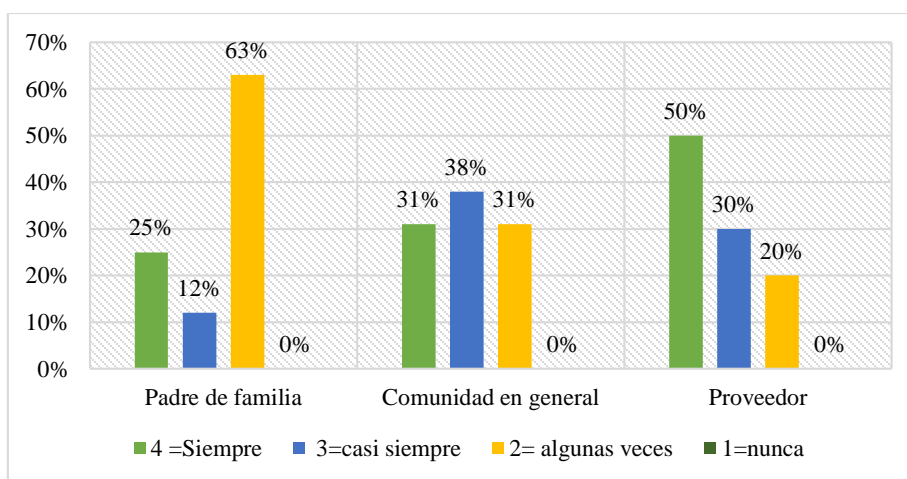
de los estudiantes tiene una idea general de dicho concepto, a su vez el 33% de los estudiantes conocen de manera superficial su definición y un 13% no conocen el concepto y nunca lo han escuchado, teniendo de esta manera una tendencia muy pareja en referencia a conocer o no el concepto de Responsabilidad Social Empresarial. El grupo de los empleados manifiesta en su mayoría que tienen conocimiento del concepto de responsabilidad social ubicándose en un 44% de aquellos que saben de manera amplia el concepto y un 50% manejan de forma básica dicha temática.

Tabla 5

*Noción del significado de la Responsabilidad Social Empresarial de los grupos de intereses externos*

	4 =Siempre		3=casi siempre		2= algunas veces		1=nunca		Total	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Padre de familia	10	25%	5	12%	25	63%	0	0%	40	100%
Comunidad en general	16	31%	20	38%	16	31%	0	0%	52	100%
Proveedor	5	50%	3	30%	2	20%	0	0%	10	100%

*Nota:* La tabla muestra los resultados relacionados con conocimiento que tienen los grupos de interés externos encuestados sobre la RSE. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada.



*Figura 4.* Noción del significado de la Responsabilidad Social Empresarial de los grupos de intereses externos. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada.

El concepto de responsabilidad social empresarial en los grupos de interés externos es menos usual que en los internos, por tal razón las estadísticas muestran que el 63% de los padres de familia no tienen mucha concepción de lo que es la responsabilidad social empresarial, solo un 25% conoce tal concepto de forma clara y concisa, acompañándolo un grupo de padres de familia de un 12% que lo conocen de manera regular. La comunidad en general tiene una opinión distribuida debido a que un 38% conoce el concepto de responsabilidad social y su aplicación, seguido de un 31% que de manera general ha estudiado alguna vez sobre esta temática, sin embargo el otro 31% de la comunidad tiene un concepto vano y escaso. La mitad de los proveedores de las instituciones educativas conocen el concepto de responsabilidad social de manera amplia, un 30% de estos conocen el concepto pero de manera menos profunda y solo un 20% de los proveedores tienen una idea superficial de lo que significa la responsabilidad social.

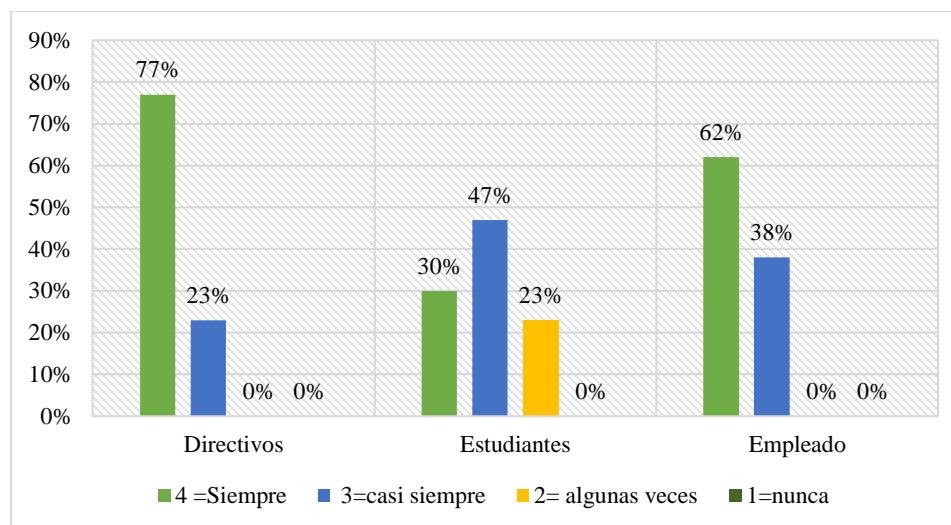
**4.1.1.3 La Responsabilidad Social Empresarial dentro de la misión, visión y objetivos de la institución educativa.** Como organización de educación media, es necesario que tengan incluido en su misión, visión y metas a alcanzar a largo plazo acciones de Responsabilidad Social Empresarial. Por lo tanto, la necesidad de poder estudiar este punto en los grupos de interés:

Tabla 6

*Inclusión de la Responsabilidad Social Empresarial dentro de la misión, visión y objetivos de la institución educativa desde el punto de vista del grupo de interés interno*

	<b>4 =Siempre</b>		<b>3=casi siempre</b>		<b>2= algunas veces</b>		<b>1=nunca</b>		<b>Total</b>	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Directivos	20	77%	6	23%	0	0%	0	0%	26	100%
Estudiantes	22	30%	34	47%	17	23%	0	0%	73	100%
Empleado	10	62%	6	38%	0	0%	0	0%	16	100%

*Nota:* La tabla muestra los resultados relacionados con el criterio que tiene el grupo de interés interno sobre la inclusión de la RSE en el marco axiológico de la institución educativa. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada.



*Figura 5.* Inclusión de la Responsabilidad Social Empresarial dentro de la misión, visión y objetivos de la institución educativa desde el punto de vista del grupo de interés interno. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada.

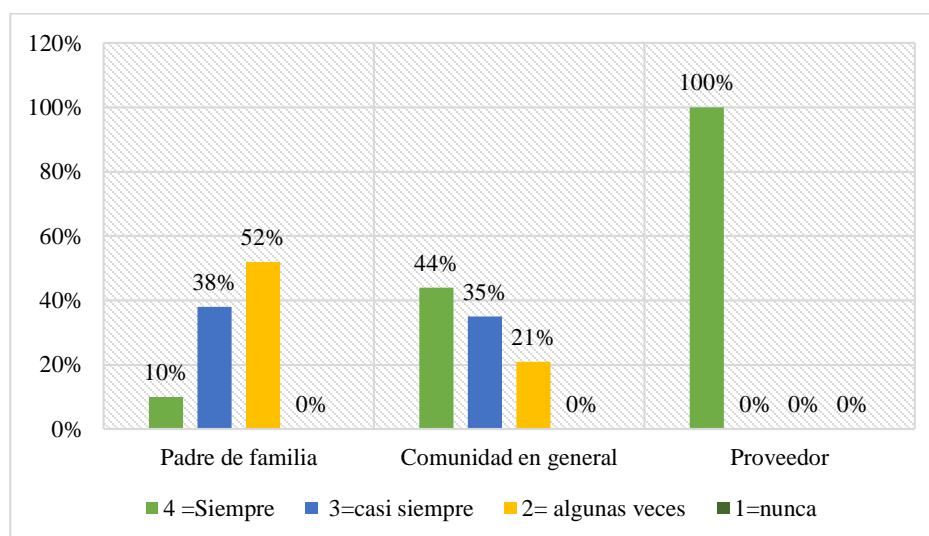
Según los datos presentados se puede deducir que los directivos en su mayoría ubicándose en un 77% piensan que las instituciones educativas incluyen en la misión, visión y objetivos, la responsabilidad social empresarial, a su vez el 23% de ellos creen que casi siempre es incluido dicho concepto, por lo que los encuestados coincidiendo en que ninguna institución educativa excluye el concepto de responsabilidad social empresarial para proyectar su marco axiológico. A su vez los estudiantes tienen ideas compartidas en donde el 47% de ellos indican que la mayoría de las veces las acciones de tipo social se encuentran incluidas en la misión, visión y objetivos de su institución, donde el 30% reconocen que siempre se encuentra incluido dicho concepto y solo el 23% de los estudiantes opinan que el compromiso social es raramente incluido. Por otra parte los empleados tienen una opinión semejante a los de los directivos en donde indican la mayoría con un 62% que el concepto se encuentra en el marco axiológico de la institución educativa a la que pertenecen y el resto de los empleados con un 38% identifican el concepto en la misión, visión y objetivos de su institución pero de una manera más general

Tabla 7

*Inclusión de la Responsabilidad Social Empresarial dentro de la misión, visión y objetivos de la institución educativa desde el punto de vista del grupo de interés externo*

	4 =Siempre		3=casi siempre		2= algunas veces		1=nunca		Total	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Padre de familia	4	10%	15	38%	21	52%	0	0%	40	100%
Comunidad en general	23	44%	18	35%	11	21%	0	0%	52	100%
Proveedor	10	100%	0	0%	0	0%	0	0%	10	100%

*Nota:* La tabla muestra los resultados relacionados con el criterio que tiene el grupo de interés externos sobre la inclusión de la RSE en el marco axiológico de la institución educativa. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada.



*Figura 6.* Inclusión de la Responsabilidad Social Empresarial dentro de la misión, visión y objetivos de la institución educativa desde el punto de vista del grupo de interés externo. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada.

El 52% de los padres de familia piensan que la inclusión del concepto de responsabilidad social en la misión, visión y los objetivos de las instituciones educativas se realiza muy pocas veces sin observar la aplicabilidad de tal temática en su contenido. Por otro lado un 38% de los padres de familia piensan que si se realiza de manera usual la inclusión de dicho concepto y a su vez un 10% de estos observan que las acciones de RSE si es incluido en el marco axiológico de las instituciones educativas. La comunidad en general en su mayoría, representada en un 44%



creen que si se realiza dicha integración por parte de las instituciones y a su vez un 35% también lo manifiesta pero considera que es casi siempre, de manera menos constante, y tan solo un 21% de la comunidad cree que muy pocas veces se incluye dicho concepto por parte de las instituciones y no es muy usual en el fundamento del marco axiológico de estas. Los proveedores por su parte reconocen en su totalidad la integración de dicho concepto en la misión, visión y los objetivos de las instituciones educativas.

**4.1.1.4 Comunicación de los cambios sobre los procesos académicos llevados a cabo por la institución educativa.** Es relevante que los colegios den a conocer los avances, modificaciones y su trasformaciones a su medio interno y externo. Pues la comunicación juega un papel relevante cuando se trata de crear una relación adecuada tanto con sus estudiantes, empleados, como los padres de familia, comunidad en general y proveedores. De ahí que estos deben estar enterados de las novedades que ocurren en la institución, puesto que de alguna manera implica que estos tengan que apartarse y poder tomar acciones correspondientes:

Tabla 8

*Comunicación de los cambios a los grupos de interés internos*

	4 =Siempre		3=casi siempre		2= algunas veces		1=nunca		Total	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Directivos	20	77%	6	23%	0	0%	0	0%	26	100%
Estudiantes	10	14%	27	37%	30	41%	6	8%	73	100%
Empleado	15	94%	1	6%	0	0%	0	0%	16	100%

*Nota:* La tabla muestra los resultados relacionados con la frecuencia con la que brinda información las instituciones educativas sobre los cambios en los procesos académicos. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada.

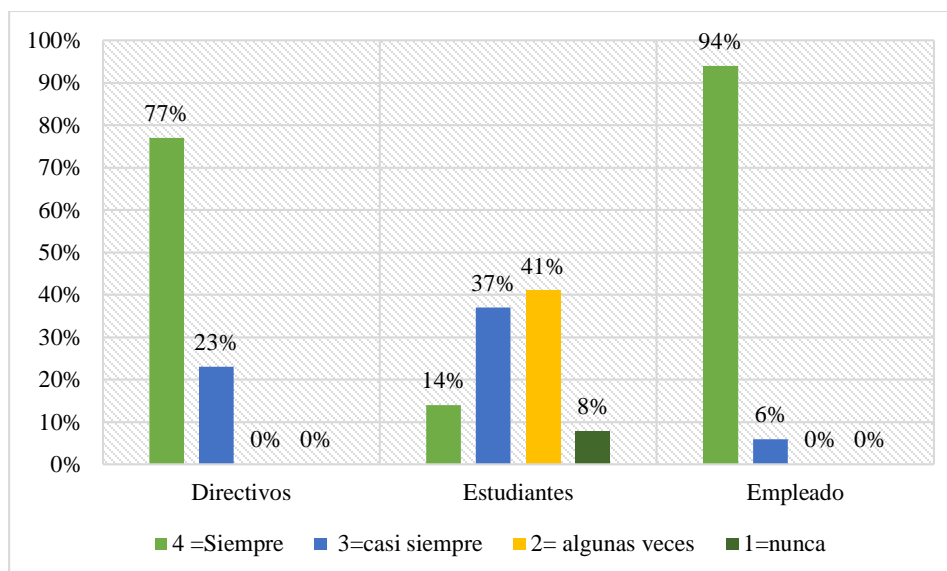


Figura 7. Comunicación de los cambios a los grupos de interés internos. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada.

Según el análisis estadístico se puede observar que según un 77% de los directivos, las instituciones educativas tienen una buena comunicación al momento de darles a conocer los cambios de los procesos académicos que esta lleva a cabo, manifestando que siempre se les ha comunicado alguna alteración realizada y a su vez un 23% de ellos indican que se les comunica sobre los cambios de forma recurrente.

A diferencia de los directivos, los estudiantes tienen una opinión más dividida, debido a que un 41% de estos manifestó que muy pocas veces son informados de los cambios de los procesos que desarrollan las instituciones educativas y por el contrario un 37% opinan que la mayoría de veces son comunicados por parte del colegio. Un 14% del conjunto de alumnos indican que siempre se les ha comunicado de una manera eficaz dichos cambios y ubicándose una minoría reflejada en un 8% que indican que en ningún momento la institución educativa ha comunicado y compartido con ellos los cambios en los procesos académicos realizados. Por otro

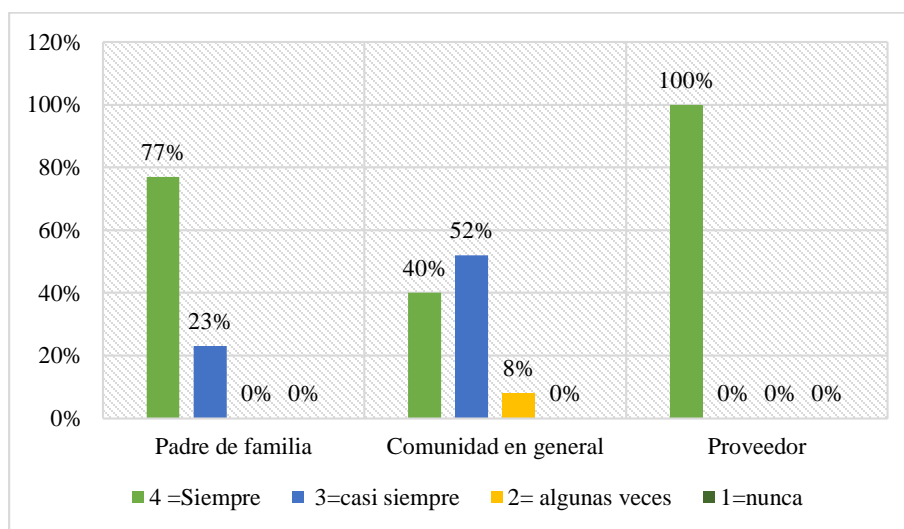
lado los empleados en su mayoría , es decir, un 94% coinciden que son informados por la institución educativa de los cambios académicos, indicando que siempre los directivos les hace llegar un comunicado en donde se abarca tal información, y un 6% de ellos revelan que de manera usual son informados.

Tabla 9

*Comunicación de los cambios a los grupos de interés externos*

	4 =Siempre		3=casi siempre		2= algunas veces		1=nunca		Total	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Padre de familia	31	77%	9	23%	0	0%	0	0%	40	100%
Comunidad en general	21	40%	27	52%	4	8%	0	0%	52	100%
Proveedor	10	100%	0	0%	0	0%	0	0%	10	100%

*Nota:* La tabla muestra los resultados relacionados con la frecuencia con la que brinda información las instituciones educativas sobre los cambios en los procesos académicos. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada.



*Figura 8.* Comunicación de los cambios a los grupos de interés externos. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada.

Los padres de familia en su mayoría con un 77% si se sienten satisfechos con la comunicación de los cambios sobre los procesos académicos por parte de las instituciones

educativas, la cual para ellos se realiza de manera completa y a tiempo, a su vez un 23%, piensan que de manera regular la información es adecuada. Por su parte un 52% de la comunidad en general consideran que la comunicación de los cambios académicos se realiza de forma adecuada pero con sus excepciones y solo un 8% de la población ocañera piensa que esta es transmitida de vez en cuando, faltando ampliar la comunicación de las instituciones con los grupos de interés externos. Por otro lado, los proveedores en su totalidad opinan que si se realiza emplea la comunicación de manera excelente y habitual.

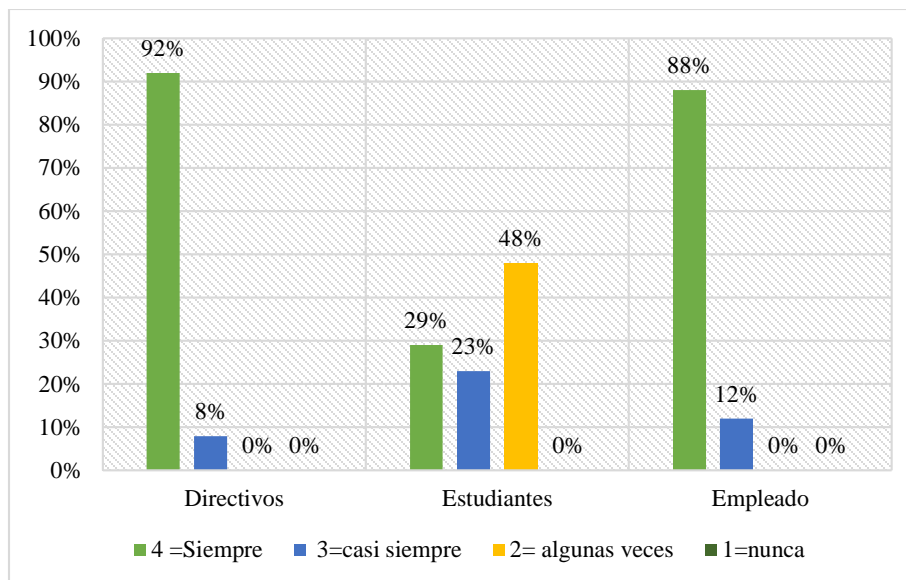
**4.1.1.5 Atención adecuada a los estudiantes, padres de familia y demás grupos de interés.** El poder tener una atención amable y cordial, es una acción de responsabilidad social que debe fomentarse desde los colegios, puesto que es otra variable generadora de buenas relaciones:

*Tabla 10*

*Adecuada atención a los estudiantes, padres de familia y demás grupos de interés, según el grupo de interés interno*

	4 =Siempre		3=casi siempre		2= algunas veces		1=nunca		Total	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Directivos	24	92%	2	8%	0	0%	0	0%	26	100%
Estudiantes	21	29%	17	23%	35	48%	0	0%	73	100%
Empleado	14	88%	2	12%	0	0%	0	0%	16	100%

*Nota:* La tabla muestra los resultados relacionados con la opinión que tienen los grupos interés internos frente a la atención brinda por la institución educativa. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada.



*Figura 9.* Adecuada atención a los estudiantes, padres de familia y demás grupos de interés, según el grupo de interés interno. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada.

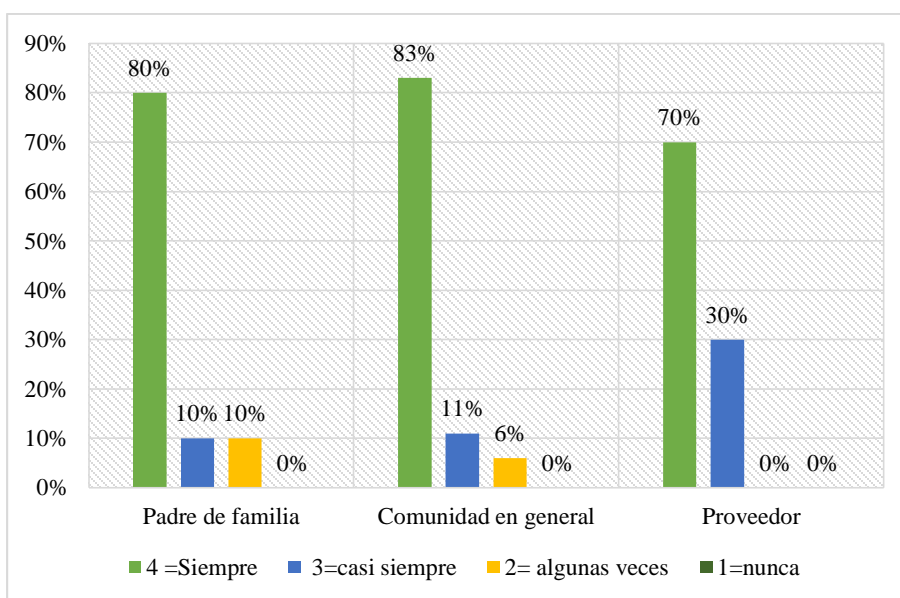
Según la figura anterior se puede observar que los directivos opinan que las instituciones educativas brindan una buena atención a los grupos de interés como los padres de familia, estudiantes entre otros, ubicándose en un 92% la categoría de siempre. A su vez un 8% de los directivos piensan que constantemente se establece el respeto cuando se trata de asistir a quienes se benefician de los servicios educativos. Los estudiantes presentan opiniones divididas en donde el 48% piensa que las instituciones educativas muy pocas veces brindan una atención adecuada, pero por el contrario un 29% siempre sienten que la institución los trata de manera cordial y con cortesía a todo el público en general, compartiendo esta opinión un 23% de estos, que exponen que la atención es la adecuada de forma continua. Por su parte un 88% de los empleados, manifiestan que sienten que es muy adecuada la atención sin presentar ninguna falencia y un 12% sienten que la atención de las instituciones es de buena calidad con tendencia a mejorarla.

Tabla 11

*Adecuada atención a los estudiantes, padres de familia y demás grupos de interés, según el grupo de interés externos*

	4 =Siempre		3=casi siempre		2= algunas veces		1=nunca		Total	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Padre de familia	32	80%	4	10%	4	10%	0	0%	40	100%
Comunidad en general	43	83%	6	11%	3	6%	0	0%	52	100%
Proveedor	7	70%	3	30%	0	0%	0	0%	10	100%

*Nota:* La tabla muestra los resultados relacionados con la opinión que tienen los grupos interés externos frente a la atención brinda por la institución educativa. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada.



*Figura 10.* Adecuada atención a los estudiantes, padres de familia y demás grupos de interés, según el grupo de interés externos. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada.

La forma de brindar la atención de las instituciones educativas es importante para el desarrollo y crecimiento de las mismas, por lo que en general estas prestan una buena atención, viéndose reflejado en un 80% de los padres de familia quienes sienten que la atención es muy oportuna y con amabilidad, un 10% también se sienten bien atendidos pero con aspectos a mejorar y solo un 10% de ellos sienten que la atención adecuada se presenta escasamente, la cual

debe ser mejor proyectada por las instituciones educativas. A su vez la comunidad encuestada en un 83% opina que la atención por parte de la institución siempre es la indicada, coincidiendo con un 11% de ellos puesto que al indagar sobre la atención estos exponen que es continuamente adecuada. Por el contrario un 6% de la comunidad se siente poco satisfecha con la atención brindada por las instituciones educativas. Un 70% de los proveedores, opinan que la atención brindada por las instituciones es adecuada y apropiada y comparte dicha opinión el 30% restante de los encuestados quienes piensan que la mayoría de veces brindan atención adecuada a los grupos externos.

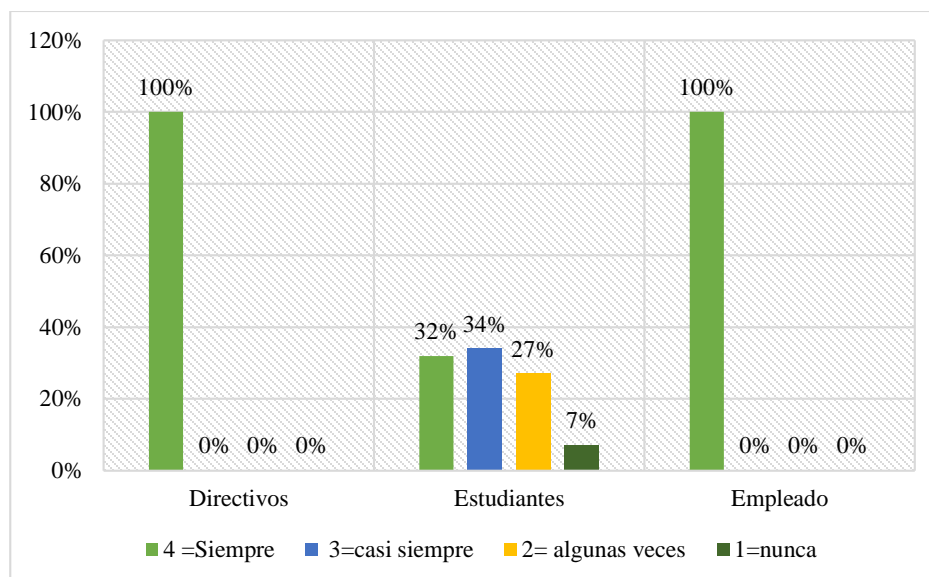
**4.1.1.6 Soluciones pertinentes al presentar las quejas o reclamos.** El poder resolver las inquietudes de manera adecuada y de la mano con la solución de las necesidades que manifiestan los grupos de interés, tiene un significado en la responsabilidad Social empresarial, ya que abarca acciones de tipo organizacional, atención, comunicación y niveles de satisfacción de los grupos de interés.

Tabla 12

*Soluciones pertinentes al presentar las quejas o reclamos por parte de las instituciones educativas según la opinión de los grupos de interés internos*

	<b>4 =Siempre</b>		<b>3=casi siempre</b>		<b>2= algunas veces</b>		<b>1=nunca</b>		<b>Total</b>	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Directivos	26	100%	0	0%	0	0%	0	0%	26	100%
Estudiantes	23	32%	25	34%	20	27%	5	7%	73	100%
Empleado	16	100%	0	0%	0	0%	0	0%	16	100%

*Nota:* La tabla muestra los resultados relacionados con la opinión que tienen los grupos interés internos frente a la solución de quejas por parte de las instituciones educativas. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada



*Figura 11.* Soluciones pertinentes al presentar las quejas o reclamos por parte de las instituciones educativas según la opinión de los grupos de interés internos. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada.

Frente a la solución de las quejas y reclamos recibidos por los diferentes grupos de interés a las instituciones, un 100% de los directivos afirman que las soluciones son acertadas y oportunas a las diferentes quejas presentadas. En los estudiantes por otro lado es posible encontrar opiniones diversas, pues el 34% en su mayoría se sienten satisfechos con la atención a sus quejas y reclamos, a su vez el 32% considera que siempre han recibido respuesta a sus peticiones, por el contrario el 27% siente que de manera esporádica la institución da solución adecuadas a las quejas y reclamos, siendo compartida la opinión por un 7% de los estudiantes que afirman que no se recibe solución pertinente a las quejas y reclamos siendo estas no atendidas. Por otro lado al igual que los directivos, la totalidad de los empleados encuestados creen que siempre las instituciones educativas brindan soluciones óptimas a las quejas y reclamos.

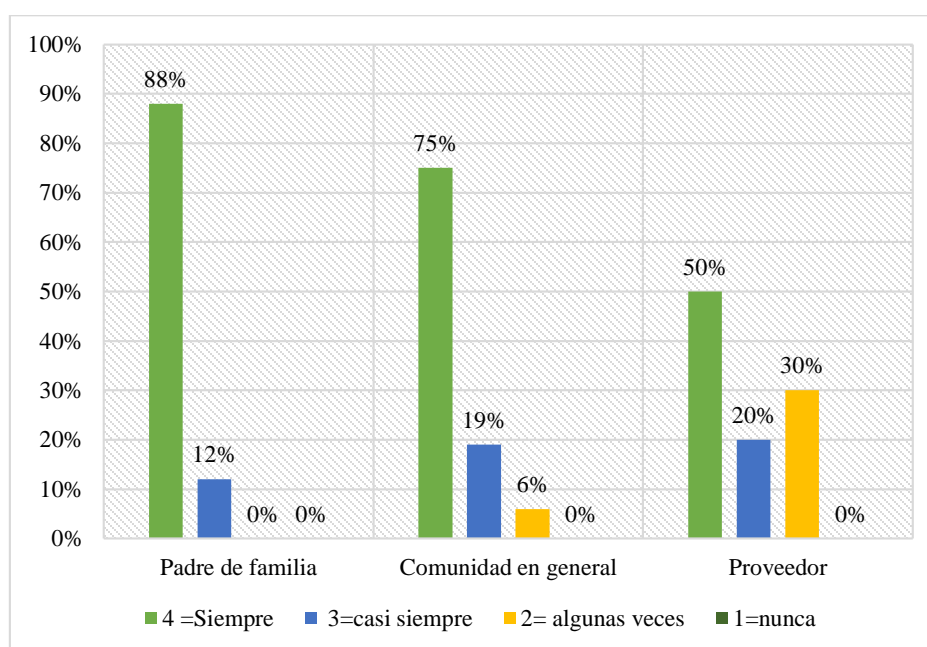


Tabla 13

*Soluciones pertinentes al presentar las quejas o reclamos por parte de las instituciones educativas según la opinión de los grupos de interés externos*

	4 =Siempre		3=casi siempre		2= algunas veces		1=nunca		Total	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Padre de familia	35	88%	5	12%	0	0%	0	0%	40	100%
Comunidad en general	39	75%	10	19%	3	6%	0	0%	52	100%
Proveedor	5	50%	2	20%	3	30%	0	0%	10	100%

*Nota:* La tabla muestra los resultados relacionados con la opinión que tienen los grupos interés externos frente a la solución de quejas por parte de las instituciones educativas. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada



*Figura 12.* Soluciones pertinentes al presentar las quejas o reclamos por parte de las instituciones educativas según la opinión de los grupos de interés externos. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada

En relación con el proceso de PQR, los padres de familia en un 88% creen que en la totalidad de las respuestas obtenidas por las instituciones educativas son adecuadas, junto con un 12% que comparte que las respuestas son pertinentes en la mayoría de veces. A su vez la comunidad en general también tiene un buen concepto de las soluciones entregadas por las

instituciones puesto que un 75% de estos opinan que las soluciones se dan de manera oportuna y objetivamente, compartiendo dicha opinión un 19% pero de manera más general ya que piensan que es de manera constante que se reciben respuestas apropiadas, por el contrario existe un 6% de la comunidad que piensa que muy pocas veces obtienen respuesta y solución a sus quejas y reclamos. Los proveedores tienen una opinión más dividida en donde la mitad de los encuestados se sienten satisfechos con las repuestas brindadas por las instituciones educativas y a su vez un 20% también siente que de manera continua obtienen buenas soluciones, pero en contraste de dichas opiniones existe un 30% de los proveedores que creen que la institución algunas veces brinda solución a las quejas y reclamos presentadas y que por ende deben ser mejor atendidas.

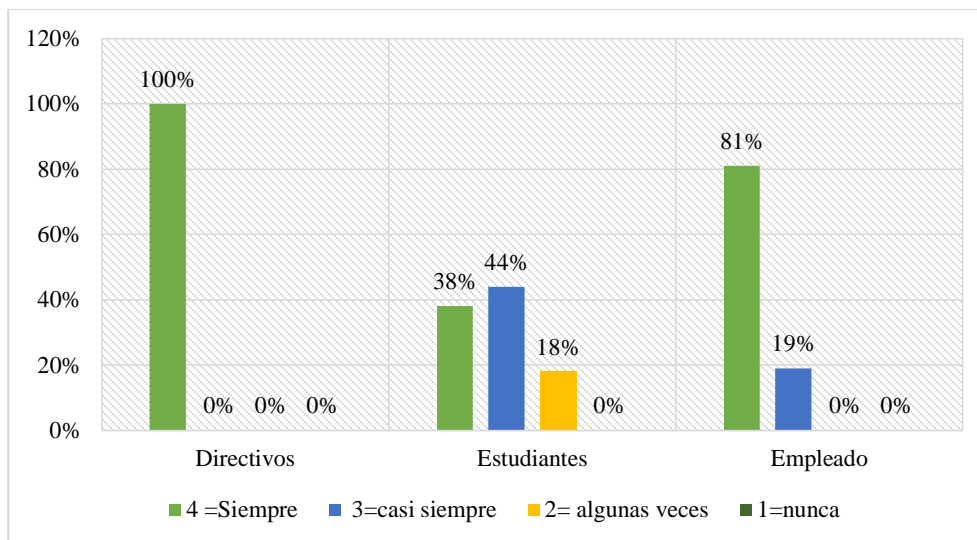
**4.1.1.7 Existencia de transparencia la a la hora de evaluar.** La transparencia es un valor propio de las instituciones educativas, por lo que los grupos de interés tienden a notar su existencia:

Tabla 14

*Existencia de la transparencia a la hora de evaluar según los grupos de interés internos*

	4 =Siempre		3=casi siempre		2= algunas veces		1=nunca		Total	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Directivos	26	100%	0	0%	0	0%	0	0%	26	100%
Estudiantes	28	38%	32	44%	13	18%	0	0%	73	100%
Empleado	13	81%	3	19%	0	0%	0	0%	16	100%

*Nota:* La tabla muestra los resultados relacionados con la existencia de transparencia por parte de las instituciones educativas a la hora de evaluar según el criterio de los grupos de interés internos. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada



*Figura 13.* Existencia de la transparencia a la hora de evaluar según los grupos de interés internos.  
Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada

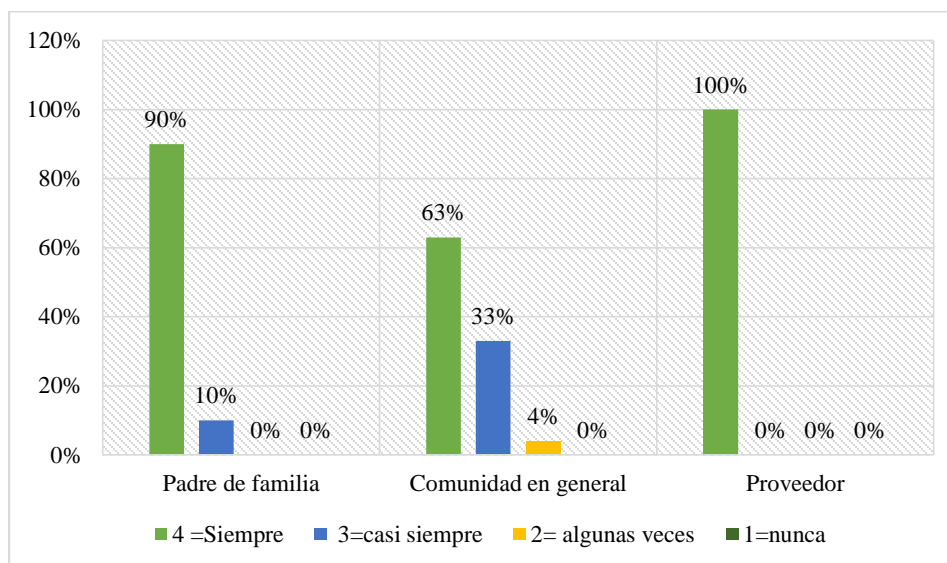
En cuanto a la transparencia a la hora de evaluar por parte de las instituciones educativas, los directivos piensan de forma unánime, que esta es aplicada en todos los casos. Sin embargo los estudiantes en un 44% consideran que de forma usual se evalúa de modo transparente, compartiendo la opinión un 38% de los estudiantes que afirman que en todos los casos las instituciones son claras a la hora de evaluar, difiriendo un poco en la opinión un grupo de estudiantes representado en un 18%, que creen que si se aplica la veracidad pero de manera poco regular, creyendo que se debe aplicar más el concepto de la transparencia en los procesos de evaluación. Los empleados por su parte tienen una buena opinión sobre el tema, debido a que el 81% de estos consideran que la aplicación de la transparencia en los procesos de evaluación es excelente y de buena calidad, compartiendo la opinión un 19% de la población restante de los encuestados, sin embargo estos también exponen la necesidad de mejorar.

Tabla 15

*Existencia de la transparencia a la hora de evaluar según los grupos de interés externos*

	4 =Siempre		3=casi siempre		2= algunas veces		1=nunca		Total	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Padre de familia	36	90%	4	10%	0	0%	0	0%	40	100%
Comunidad en general	33	63%	17	33%	2	4%	0	0%	52	100%
Proveedor	10	100%	0	0%	0	0%	0	0%	10	100%

*Nota:* La tabla muestra los resultados relacionados con la existencia de transparencia por parte de las instituciones educativas a la hora de evaluar según el criterio de los grupos de interés externos. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada



*Figura 14.* Existencia de la transparencia a la hora de evaluar según los grupos de interés externos. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada.

Los grupos de interés externos tienen una buena percepción sobre la transparencia a la hora de evaluar, debido que el 90% de los padres de familia es decir en su gran mayoría de los encuestados ven que las instituciones educativas son totalmente transparentes al realizar estos procesos y un 10% opinan que en la mayoría de veces existen pocos casos apartes, en los que se deben estudiar dicha transparencia. La comunidad en general también posee una opinión favorable debido a que el 63% de estos sienten que las instituciones educativas son intachables al

momento de evaluar y un 33% creen que en la mayoría de los casos las instituciones implementan la transparencia a la hora de examinar los procesos académicos, tan solo un 4% difiere en la opinión debido a que creen que las instituciones muy pocas veces son transparentes para evaluar. Por su parte los proveedores manifiestan de manera unánime que siempre hay claridad en lo que se refiera la evaluación por parte de las instituciones.

#### ***4.1.1.8 Desarrollo de actividades de carácter ambiental por parte de la institución***

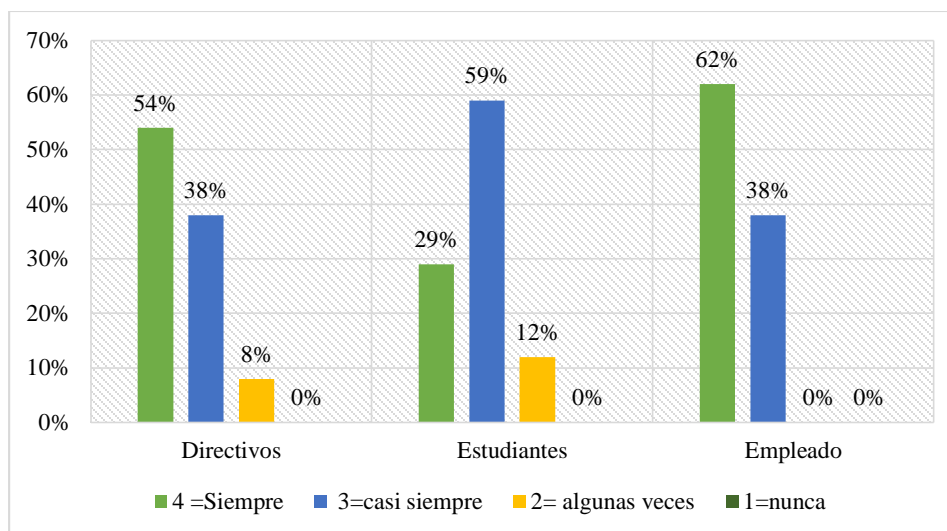
***educativa.*** La gestión ambiental y el compromiso que tienen las instituciones educativas con la protección del medio ambiente, implica el desarrollo de las actividades encaminadas al cuidado de los recursos que provee el entorno, de ahí la importancia de poder fomentar dichas tareas en los estudiantes y en el resto de grupos de interés:

Tabla 16

*Desarrollo de actividades de carácter ambiental por parte de la institución educativa según los grupos de interés internos*

	4 =Siempre		3=casi siempre		2= algunas veces		1=nunca		Total	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Directivos	14	54%	10	38%	2	8%	0	0%	26	100%
Estudiantes	21	29%	43	59%	9	12%	0	0%	73	100%
Empleado	10	62%	6	38%	0	0%	0	0%	16	100%

*Nota:* La tabla muestra los resultados relacionados con el desarrollo de las actividades de tipo ambiental según el criterio de los grupos de interés internos. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada



*Figura 15.* Desarrollo de actividades de carácter ambiental por parte de la institución educativa según los grupos de interés internos. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada.

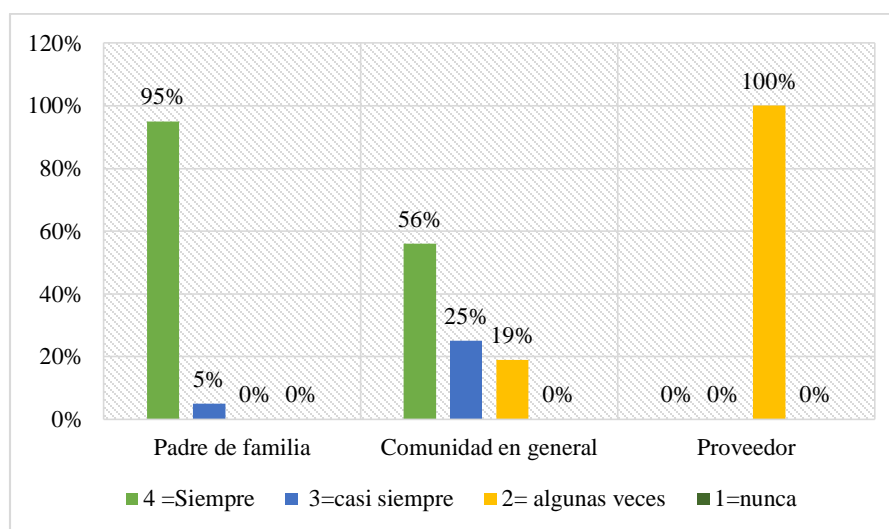
Los grupos de interés internos en relación al desarrollo de actividades ambientales en las instituciones educativas tienen opiniones diversas, encontrando que el 54% de los directivos piensan que las instituciones si realizan actividades ambientales y a su vez un 38% también lo afirma pero con excepciones. Por otro lado un 8% de estos creen que muy pocas veces se realizan enfoques ambientales para el desarrollo de tareas como el reciclaje en la institución. Por otra parte un 59% de los estudiantes, creen que las instituciones tienen una orientación en realizar proyectos de tipo ambiental, acompañando este grupo de encuestados un 29% de los cuales manifiestan que las instituciones si tienen en cuenta siempre las actividades ambientales para su buena formación. Además un 12% de estos dicen que son muy escasas dichas actividades y deben ser más complementarias en el desarrollo de sus competencias. Los empleados tienen un concepto positivo del desarrollo de estas actividades en donde un 62% sienten la integración de las actividades ambientales por parte de las instituciones y un 38% de los empleados también confirman la ejecución de dichas tareas pero con la probabilidad de que podría ser mejor su implementación.

Tabla 17

*Desarrollo de actividades de carácter ambiental por parte de la institución educativa según los grupos de interés externos*

	4 =Siempre		3=casi siempre		2= algunas veces		1=nunca		Total	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Padre de familia	38	95%	2	5%	0	0%	0	0%	40	100%
Comunidad en general	29	56%	13	25%	10	19%	0	0%	52	100%
Proveedor	0	0%	0	0%	10	100%	0	0%	10	100%

*Nota:* La tabla muestra los resultados relacionados con el desarrollo de las actividades de tipo ambiental según el criterio de los grupos de interés externos. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada



*Figura 16.* Desarrollo de actividades de carácter ambiental por parte de la institución educativa según los grupos de interés externos. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada.

La implementación de actividades ambientales por parte de las instituciones educativas es importante para la concientización de la protección del medio ambiente en todos los aspectos que los colegios puedan influenciar, de esta forma los padres de familia en su mayoría con un 95% están de acuerdo en opinar que la aplicación de dichas actividades siempre están presentes en la formación de los estudiantes y un 5% siente que es buena la implementación de tales acciones ambientales, aunque siempre podría ser mejor. Por otro lado la comunidad expresa que si se

están implementando de manera continua este tipo de proyectos de impacto ambiental viéndose reflejado en un 56% y del mismo modo un 25% sienten que el desarrollo de dichas actividades se lleva a cabo de forma constante en las instituciones y un 19% de la comunidad siente que el interés por la implementación de dichas actividades es muy baja y se han realizado en pocas ocasiones por parte de los colegios públicos de Ocaña. Los proveedores por su parte manifiestan en su totalidad que las instituciones de manera muy esporádica incentivan en el desarrollo de actividades ambientales y por esta razón sienten que no es suficiente la ejecución y enfoque que se le viene dando a los temas ambientales.

**4.1.1.9 La motivación para el uso adecuado de los servicios tecnológicos.** Este aspecto parte de los actuales avances de la tecnología y la globalización que también implica a las instituciones educativas de la ciudad de Ocaña, entre tanto, la motivación a su adecuado uso es una acción de responsabilidad social:

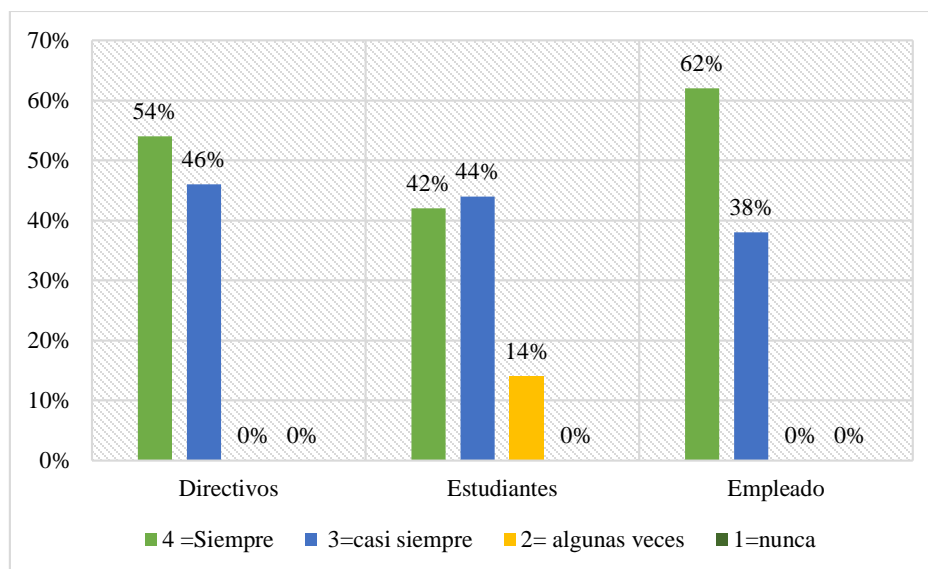
Tabla 18

*La motivación al uso adecuado de los servicios tecnológicos según el grupo de interés interno de las instituciones educativas*

	4 =Siempre		3=casi siempre		2= algunas veces		1=nunca		Total	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Directivos	14	54%	12	46%	0	0%	0	0%	26	100%
Estudiantes	31	42%	32	44%	10	14%	0	0%	73	100%
Empleado	10	62%	6	38%	0	0%	0	0%	16	100%

*Nota:* La tabla muestra los resultados relacionados en relación a la motivación que los colegios imparten para el uso adecuado de los servicios tecnológicos según el grupo de interés interno  
Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada





*Figura 17.* La motivación al uso adecuado de los servicios tecnológicos según el grupo de interés interno de las instituciones educativas. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada

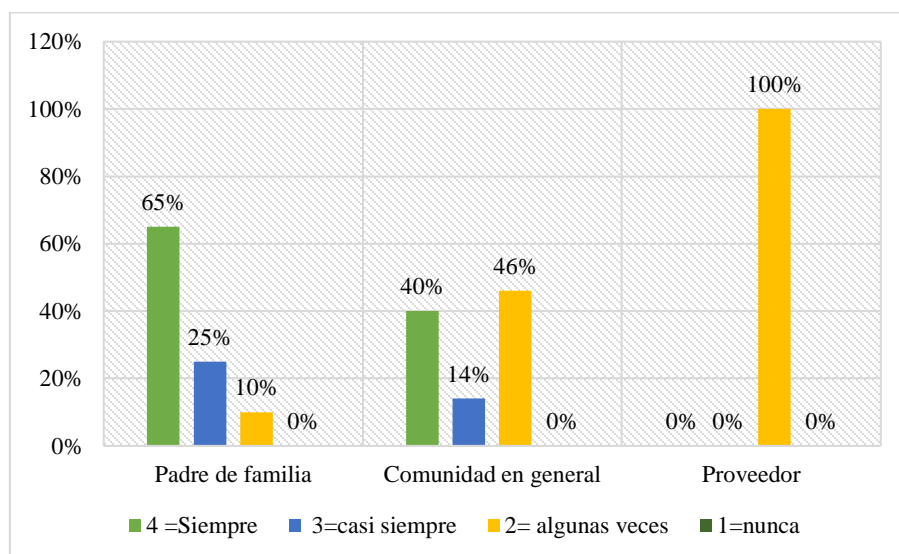
El uso adecuado de los servicios tecnológicos por parte de las instituciones educativas, según los directivos es bien vista, en donde un 54% opinan que dicho uso se ha implementado de forma correcta y en conjunto el 46% restante de los encuestados opinan igual, pero con la sugerencia de que se podría mejorar el uso adecuado de estos servicios. Los estudiantes también sienten que las instituciones educativas han realizado un buen uso de los servicios tecnológicos viéndose reflejado en un 44% de los encuestados y a su vez un 42% piensan que ha sido excelente el uso de dichos servicios, donde un 14 % de los estudiantes tienen una opinión diferente, manifestando que la utilización adecuado de los servicios tecnológicos no es motivado de manera frecuente.

Tabla 19

*La motivación al uso adecuado de los servicios tecnológicos según el grupo de interés externo de las instituciones educativas*

	<b>4 =Siempre</b>		<b>3=casi siempre</b>		<b>2= algunas veces</b>		<b>1=nunca</b>		<b>Total</b>	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Padre de familia	26	65%	10	25%	4	10%	0	0%	40	100%
Comunidad en general	21	40%	7	14%	24	46%	0	0%	52	100%
Proveedor	0	0%	0	0%	10	100%	0	0%	10	100%

*Nota:* La tabla muestra los resultados relacionados a la *motivación* que los colegios imparten para el uso adecuado de los servicios tecnológicos según el grupo de interés externo. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada



*Figura 18.* La motivación al uso adecuado de los servicios tecnológicos según el grupo de interés externo de las instituciones educativas. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada.

Los padres de familia según los resultados de las encuestas el 65% opinan que las instituciones si están realizando una muy buena motivación para usar adecuadamente los medios tecnológicos, compartiendo dicha opinión un 25% que consideran que dicha estimulo se ha realizado de manera usual, por otro lado, solo un 10% de los padres de familia creen que la motivación realizada por las instituciones ha sido muy poca hacia los medios tecnológicos y su uso adecuado. Un 46% de la comunidad en general consideran que la motivación al uso

adecuado de los medios tecnológicos por parte de las instituciones ha sido deficiente y escaso, pero por otro lado un 40% de la comunidad tiene una opinión contrastada la cual cree que se ha manejado muy bien la motivación para el uso de dichos medios, junto con un 14% que manifiestan que constantemente las instituciones motivan al uso de las tecnologías. Por su parte los proveedores tienen una opinión uniforme donde el 100% de estos creen la motivación del uso de los medios tecnológicos por parte de las instituciones ha sido muy poca y superficial, en donde le falta mejorar más la práctica de los avances tecnológicos.

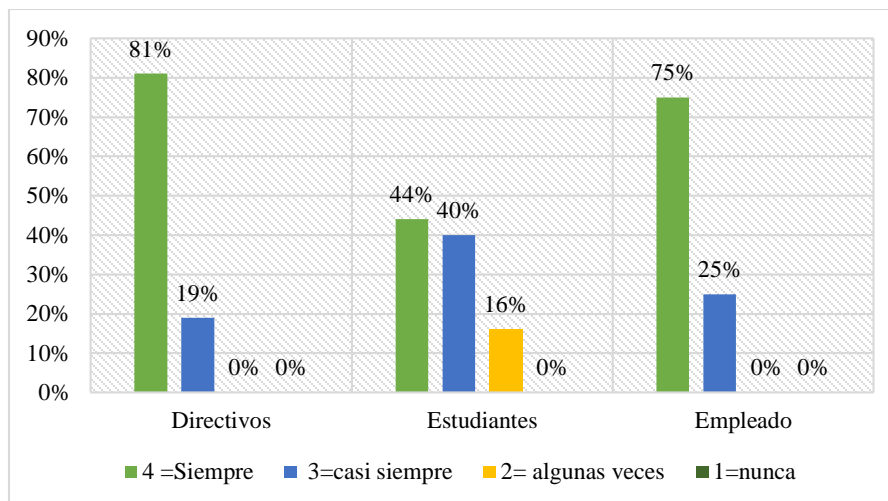
**4.1.1.10 Se realizan mejoras a la infraestructura de la institución educativa.** Esta es una acción de responsabilidad social puesto que incluye la comodidad de los estudiantes y la aplicación de los cambios de la infraestructura hacen que el colegio mejore su nivel de calidad, su estado y condiciones en la que presta el servicio a la educación:

Tabla 20

*Realización de mejoras a la infraestructura de la institución educativa según lo grupos de interés interno*

	<b>4 =Siempre</b>		<b>3=casi siempre</b>		<b>2= algunas veces</b>		<b>1=nunca</b>		<b>Total</b>	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Directivos	21	81%	5	19%	0	0%	0	0%	26	100%
Estudiantes	32	44%	29	40%	12	16%	0	0%	73	100%
Empleado	12	75%	4	25%	0	0%	0	0%	16	100%

*Nota:* La tabla muestra los resultados relacionados con la realización de mejoras a la infraestructura de la institución educativa según lo grupos de interés interno. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada



*Figura 19.* Realización de mejoras a la infraestructura de la institución educativa según lo grupos de interés interno. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada

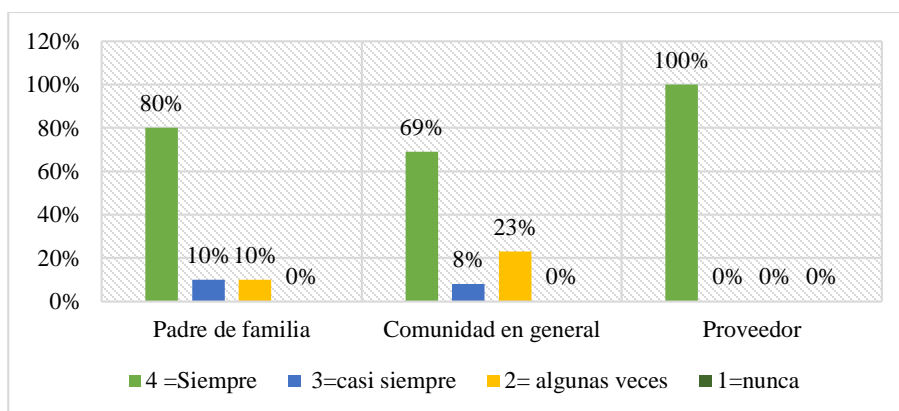
Los directivos de las instituciones educativas en su mayoría, es decir un 81% de estos consideran que en los establecimientos se realizan mejoras a la infraestructura y un 19% de los directivos exponen que se realizan pero de vez en cuando. De igual manera un 44% de los estudiantes también opinan que las instituciones educativas se interesan en mejorar su infraestructura y un 40% opinan que es de manera frecuente la realización de dichas mejoras, por otro lado un 16% ven que si se fortalece aspectos de la infraestructura pero que a su vez presentan un déficit en este tema y debería proyectarse aún más. Los empleados de las instituciones en un 75% sienten que las adecuaciones de infraestructura requeridas son ejecutadas a través de planes educativos y un 25% piensan que regularmente se están realizando dichas mejoras en las instituciones.

Tabla 21

*Realización de mejoras a la infraestructura de la institución educativa según lo grupos de interés externo*

	<b>4 =Siempre</b>		<b>3=casi siempre</b>		<b>2= algunas veces</b>		<b>1=nunca</b>		<b>Total</b>	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Padre de familia	32	80%	4	10%	4	10%	0	0%	40	100%
Comunidad en general	36	69%	4	8%	12	23%	0	0%	52	100%
Proveedor	10	100%	0	0%	0	0%	0	0%	10	100%

*Nota:* La tabla muestra los resultados relacionados La tabla muestra los resultados relacionados con la realización de mejoras a la infraestructura de la institución educativa según lo grupos de interés externo. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada.



*Figura 20.* Realización de mejoras a la infraestructura de la institución educativa según lo grupos de interés externo. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada

La realización de mejoras en la infraestructura de las instituciones educativas, según los datos estadísticos reflejan una buena proyección en su medio externo, debido a que las opiniones de los grupos de interés externos es de manera general óptima, en donde los padres de familia en un 80% opinan que las instituciones educativas siempre se interesan por mejorar las instalaciones educativas, seguido de un 10% que consideran que en la mayoría de veces se ejecutan arreglos y solo un 10% dicen que de manera muy esporádica se realiza intervención a la infraestructura educativa. De igual forma un 69% de la comunidad en general sienten que el desarrollo de este tema en la instituciones es muy bueno, un 8% percibe que es bueno el interés por las

instituciones en realizar inversión en mejorar la infraestructura, pero se presenta un 23% de la comunidad con una opinión diferente en donde creen que se desarrollan muy pocos arreglos e intervenciones a la instalaciones educativas. Por su parte los proveedores en la totalidad de los encuestados piensan que este tema es desarrollado y ejecutado por las instituciones de manera muy eficiente.

#### 4.1.1.11 Manejo adecuado a los recursos humanos y económicos recibidos por la

*institución.* La administración de los recursos suministrados para la educación pública tiene una característica social puesto que integra a los grupos de interés tanto internos y externos:

Tabla 22

*Manejo adecuado a los recursos humanos y económicos recibidos por la institución según los grupos de interés internos*

	4 =Siempre		3=casi siempre		2= algunas veces		1=nunca		Total	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Directivos	26	100%	0	0%	0	0%	0	0%	26	100%
Estudiantes	52	71%	20	28%	1	1%	0	0%	73	100%
Empleado	10	62%	6	38%	0	0%	0	0%	16	100%

*Nota:* La tabla muestra los resultados relacionados con el manejo adecuado a los recursos humanos y económicos recibidos por la institución según los grupos de interés interno. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada

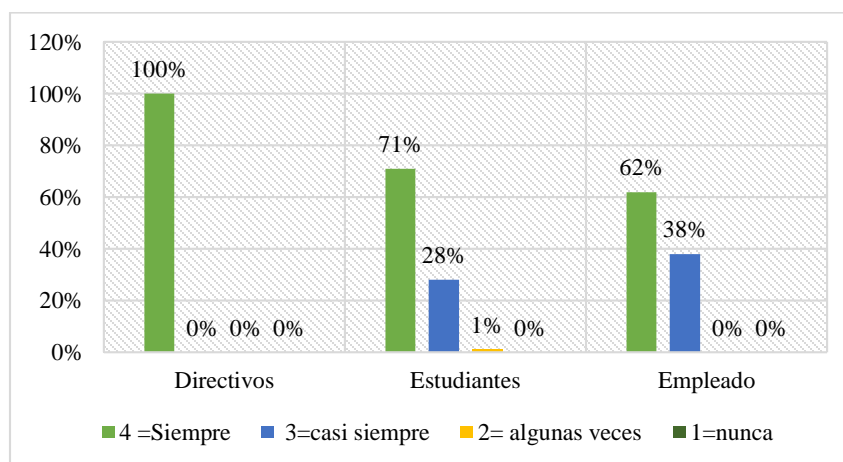


Figura 21. Manejo adecuado a los recursos humanos y económicos recibidos por la institución según los grupos de interés internos. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada

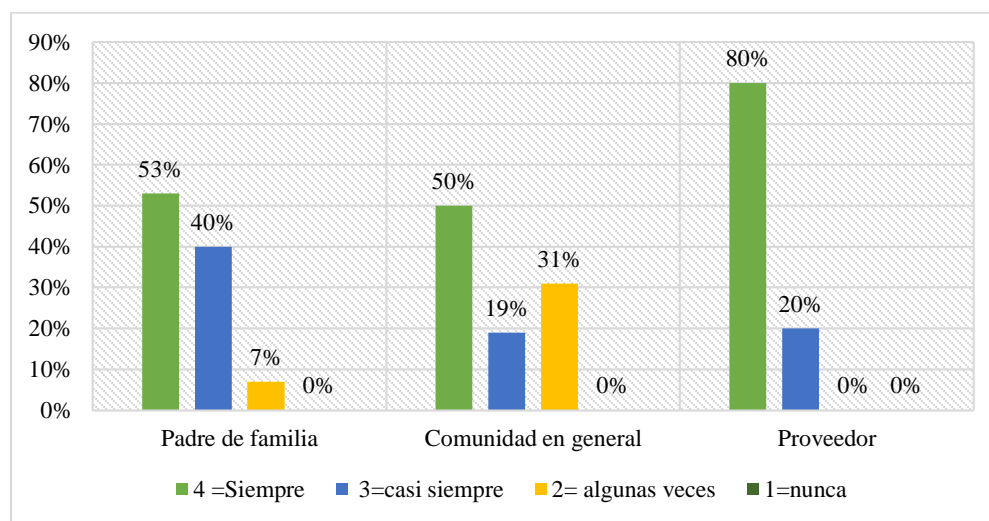
El manejo de los recursos humanos y económicos por parte de las instituciones refleja en general un buen concepto en los grupos de interés internos, debido a que los directivos se sienten totalmente satisfechos con el manejo en dichos recursos, evidenciado en 100% de los encuestados.

Tabla 23

*Manejo adecuado a los recursos humanos y económicos recibidos por la institución según los grupos de interés externos*

	4 =Siempre		3=casi siempre		2= algunas veces		1=nunca		Total	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Padre de familia	21	53%	16	40%	3	7%	0	0%	40	100%
Comunidad en general	26	50%	10	19%	16	31%	0	0%	52	100%
Proveedor	8	80%	2	20%	0	0%	0	0%	10	100%

*Nota:* La tabla muestra los resultados relacionados con el manejo adecuado a los recursos humanos y económicos recibidos por la institución según los grupos de interés externos. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada



*Figura 22.* Manejo adecuado a los recursos humanos y económicos recibidos por la institución según los grupos de interés externos. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada

El manejo de los recursos humanos y económicos por las instituciones educativas reflejan un crecimiento y desarrollo de las mismas, en donde un 53% de los padres de familia evidencian

una gran aceptación de cómo se manejan dichos recursos por parte de las instituciones educativas, junto con un 40% que proyecta también un manejo adecuado en la mayoría de los casos y solo un 7% creen que la instituciones educativas en pocas ocasiones realizan un buen manejo de estos recursos presentando una necesidad de mejorar en la administración de dichos elementos. Por su parte un 50% de la comunidad plantea que desde su punto de vista el manejo de los recursos humanos y económicos se ha ejecutado de forma adecuada, del mismo modo un 19% de la comunidad opina que la gestión de estos recursos habitualmente es apropiada, pero por otro lado un 31% de la comunidad considera que el manejo que se le ha dado a los recursos humanos y económicos es en muchas ocasiones inapropiado. Un 80% de los proveedores han considerado que el manejo de dichos recursos se realiza de manera óptima y adecuada y un 20% también refleja una aceptación del manejo de los recursos en la mayoría de ocasiones.

**4.1.1.12 Existencia de códigos de éticas que permiten la mejor convivencia dentro y fuera de la institución educativa.** Los manuales de convivencia son necesarios para poder fortalecer la relación con los grupos de interés dentro y fuera de institución, de ahí el papel que tienen en la responsabilidad social empresarial:

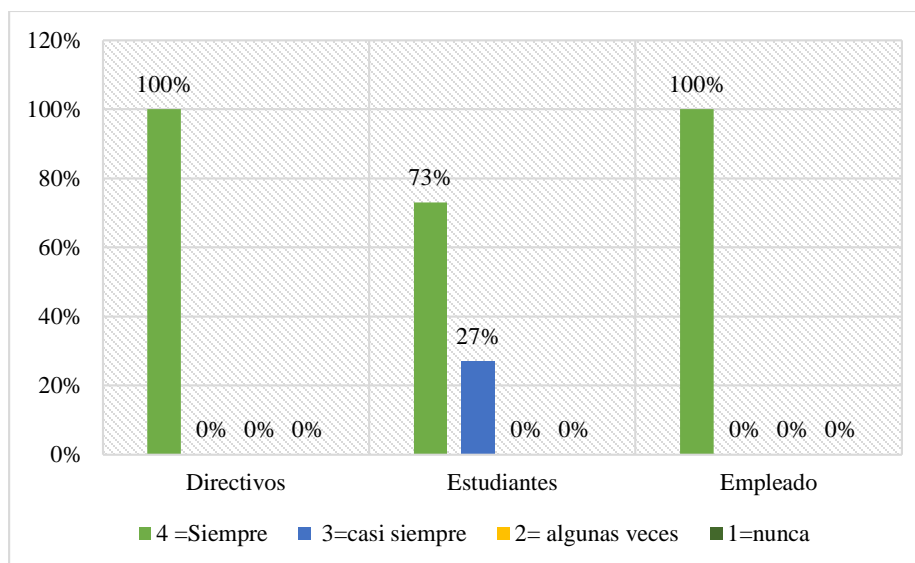
Tabla 24

*Existencia de códigos de éticas que permiten la mejor convivencia dentro y fuera de la institución educativa según los grupos de interés internos*

	<b>4 =Siempre</b>		<b>3=casi siempre</b>		<b>2= algunas veces</b>		<b>1=nunca</b>		<b>Total</b>	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Directivos	26	100%	0	0%	0	0%	0	0%	26	100%
Estudiantes	53	73%	20	27%	0	0%	0	0%	73	100%
Empleado	16	100%	0	0%	0	0%	0	0%	16	100%

*Nota:* La tabla muestra los resultados relacionados con la existencia de códigos de éticas que permiten la mejor convivencia dentro y fuera de la institución educativa según los grupos de interés internos. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada





*Figura 23.* Existencia de códigos de éticas que permiten la mejor convivencia dentro y fuera de la institución educativa según los grupos de interés internos. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada

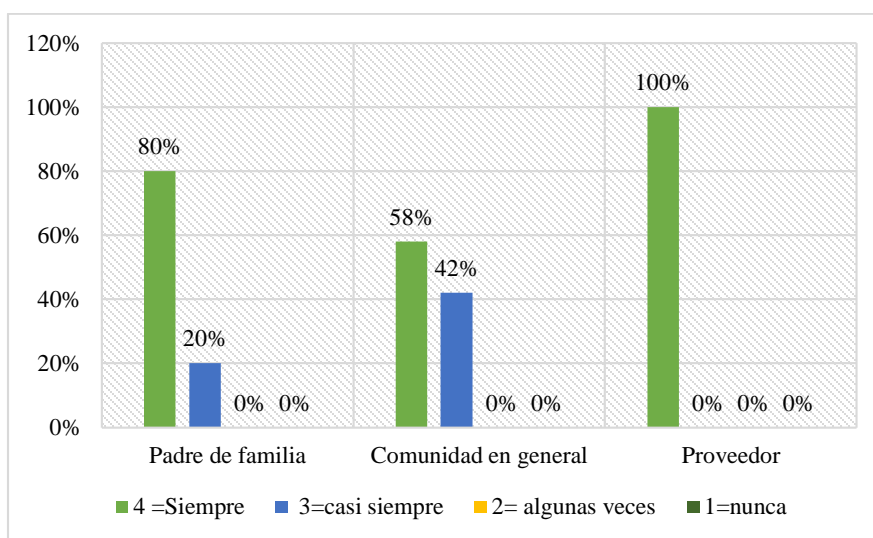
En referencia a los códigos de ética establecidos para el comportamiento tanto dentro como fuera de las instituciones educativas los grupos de interés internos coinciden que si existen y son implementados de manera correcta en las instituciones, tal como se ve en la opinión de los directivos y los empleados que en la totalidad de encuestados piensan que existen códigos perfectamente establecidos por las instituciones para regir la convivencia. Por su parte los estudiantes comparten la misma opinión de los directivos y empleados con un 73% y solo un 27% de los estudiantes piensan que si existen códigos de ética y que son establecidos de manera usual por las instituciones.

Tabla 25

*Existencia de códigos de éticas que permiten la mejor convivencia dentro y fuera de la institución educativa según los grupos de interés externos*

	4 =Siempre		3=casi siempre		2= algunas veces		1=nunca		Total	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Padre de familia	32	80%	8	20%	0	0%	0	0%	40	100%
Comunidad en general	30	58%	22	42%	0	0%	0	0%	52	100%
Proveedor	10	100%	0	0%	0	0%	0	0%	10	100%

*Nota:* La tabla muestra los resultados relacionados la existencia de códigos de éticas que permiten la mejor convivencia dentro y fuera de la institución educativa según los grupos de interés externos. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada



*Figura 24.* Existencia de códigos de éticas que permiten la mejor convivencia dentro y fuera de la institución educativa según los grupos de interés externos. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada

Los grupos externos tienen una idea muy clara de cómo las instituciones establecen normas y reglas para la convivencia dentro y fuera de la institución educativa, es por esto que los padres de familia afirman conocer sobre dichas normas y su correcta implementación por parte de las instituciones educativas para su cumplimiento y a su vez el 20% de ellos sienten que en la mayoría de veces se establecen dichos códigos de ética. De igual forma la comunidad en un 58% expresa que el establecimiento de dichas normas y códigos es correcta y ejecutado de forma

eficaz tanto dentro de las instituciones como fuera de las mismas, de esta misma manera el 42% tiene una concepción satisfactoria de la implementación de dichos códigos de ética. De igual manera la totalidad de proveedores encuestados perciben de manera general el buen desarrollo e implementación de códigos y normas por parte las instituciones.

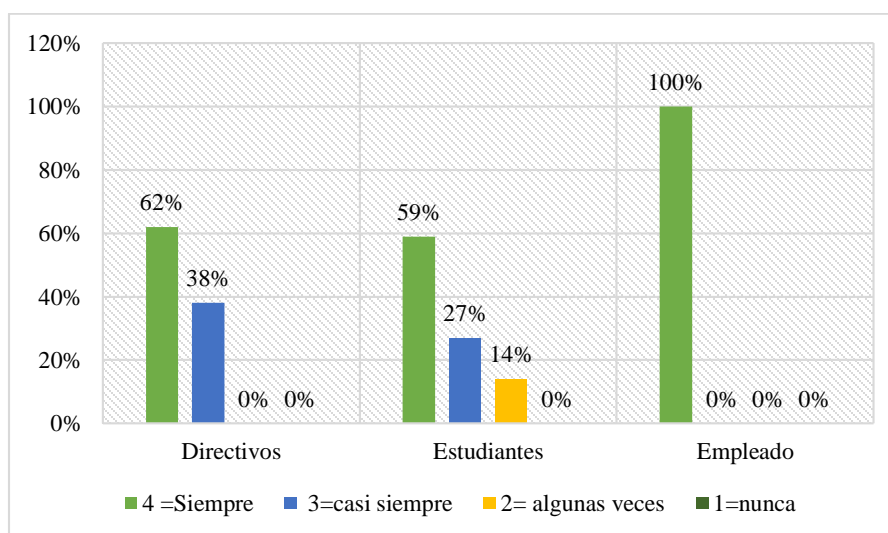
**4.1.1.13 La institución expone sus compromisos sociales con sus grupos de interés.** Es necesario que los grupos de interés tanto internos como externos tengan conocimiento de las acciones sociales que imparte el colegio, esto con la finalidad de poder tener un alto grado de contribución:

Tabla 26

*La institución expone sus compromisos sociales con sus grupos de interés internos*

	4 =Siempre		3=casi siempre		2= algunas veces		1=nunca		Total	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Directivos	16	62%	10	38%	0	0%	0	0%	26	100%
Estudiantes	43	59%	20	27%	10	14%	0	0%	73	100%
Empleado	16	100%	0	0%	0	0%	0	0%	16	100%

*Nota:* La tabla muestra los resultados relacionados con la frecuencia con la que la institución expone sus compromisos sociales con sus grupos de interés internos. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada



*Figura 25.* La institución expone sus compromisos sociales con sus grupos de interés internos. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada

La comunicación de las instituciones educativas con los grupos de interés es de suma importancia para establecer lazos que fortalezcan la unidad y la coordinación, por tal razón se puede observar que la percepción que tiene los grupos de interés frente a la comunicación de los compromisos sociales por parte de las instituciones es generalmente buena, como se observa un 62% de los directivos piensan que siempre son comunicados los compromisos sociales de las instituciones y un 38% percibe que en la mayoría de veces se realiza la socialización de los compromisos con ellos. Por su parte los estudiantes en un 59% sienten que las instituciones educativas socializan sus obligaciones educativas, un 27% comparten dicho punto de vista pero establecen que se realiza la comunicación de dichos compromisos de manera regular y un 14% considera que debería de realizarse de manera más continua la comunicación de los compromisos sociales. Por su parte los empleados en su totalidad creen que los compromisos sociales siempre son expuestos por las instituciones.

Tabla 27

*La institución expone sus compromisos sociales con sus grupos de interés externos*

	4 =Siempre		3=casi siempre		2= algunas veces		1=nunca		Total	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Padre de familia	33	83%	7	17%	0	0%	0	0%	40	100%
Comunidad en general	45	86%	5	10%	2	4%	0	0%	52	100%
Proveedor	10	100%	0	0%	0	0%	0	0%	10	100%

*Nota:* La tabla muestra los resultados relacionados con la frecuencia con la que la institución expone sus compromisos sociales con sus grupos de interés externos. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada

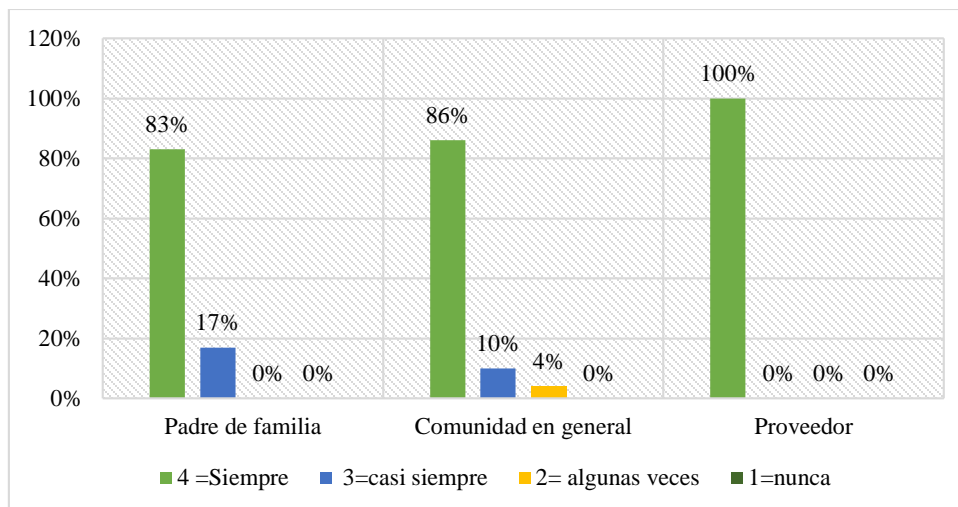


Figura 26. La institución expone sus compromisos sociales con sus grupos de interés externos. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada

La comunicación de los compromisos sociales con los grupos de interés externos y el cumplimiento de los mismos por parte de las instituciones educativas es de gran importancia para generar vínculos sociales entre estos, es por esto que los padres de familia en un 83% se sienten satisfechos en referencia a como son informados de dichos compromisos y un 17% de los padres de familia creen que de forma constante se informan sobre tales obligaciones y de esta manera integrarlos en el proceso. Un 86% de la comunidad a su vez expresa que las instituciones educativas si exponen sus compromisos sociales y un 10% coincide en que se realizan exposición y comunicación de los deberes con la sociedad es de forma constante, así mismo un 4% manifiesta oposición refiriendo que son escasas las comunicaciones compartidas con la comunidad para conocer los compromisos sociales de las instituciones. De igual forma el 100% de los proveedores considera que si se realiza la exposición de los compromisos sociales por parte de las instituciones integrando de forma adecuada a los grupos de interés para el cumplimiento de los mismos

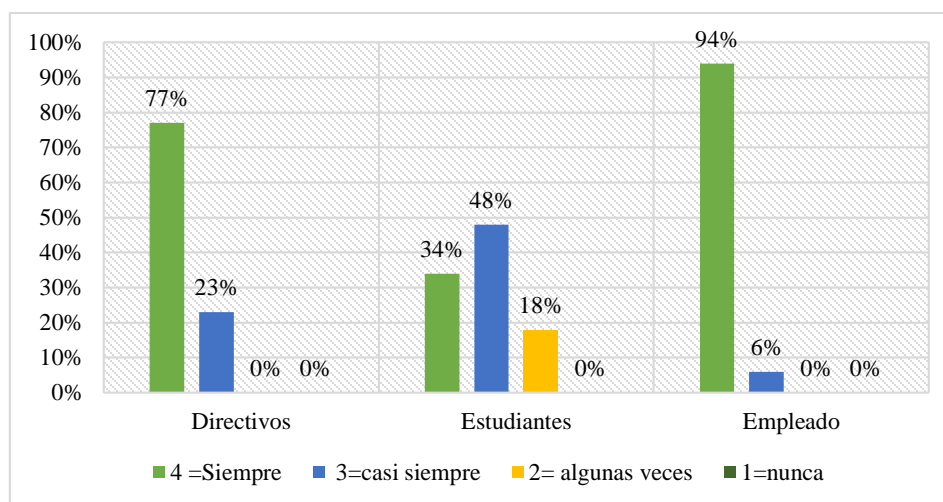
**4.1.1.14 La institución mide el grado de satisfacción de sus servicios académicos y formativos con base a los grupos de interés.** Como instituciones que promueven el aprendizaje y la formación, un valor importante en todo el proceso académico es conocer lo satisfechos que se encuentra los grupos de interés:

Tabla 28

*La institución mide el grado de satisfacción de sus servicios académicos y formativos con base a los grupos de interés internos*

	4 =Siempre		3=casi siempre		2= algunas veces		1=nunca		Total	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Directivos	20	77%	6	23%	0	0%	0	0%	26	100%
Estudiantes	25	34%	35	48%	13	18%	0	0%	73	100%
Empleado	15	94%	1	6%	0	0%	0	0%	16	100%

*Nota:* La tabla muestra los resultados relacionados con la medición del grado de satisfacción de sus servicios académicos y formativos con base a los grupos de interés internos. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada



*Figura 27.* La institución mide el grado de satisfacción de sus servicios académicos y formativos con base a los grupos de interés internos. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada

Según las estadísticas obtenidas de las encuestas realizadas a los grupos de interés internos, un 77% de los directivos manifiestan que las instituciones educativas realizan la medición y

evaluación de los servicios académicos y formativos, compartiendo tal opinión un 23% de los encuestados pero piensan que lo realizan de manera menos habitual. De la misma forma que un 48% de los estudiantes consideran que la mayoría de veces las instituciones realizan la medición de la satisfacción frente a los servicios académicos y un 34% siente que continuamente se realiza dichas mediciones mostrando un interés la institución por conocer la satisfacción de servicios prestados y un 18% de los estudiantes creen que es muy poco las veces que se realizan dichas mediciones en las instituciones. Los empleados la mayoría de los encuestados en un 94% opinan que la institución realiza la medición de la satisfacción de los servicios académicos y un 6% piensan que se realiza de manera frecuente.

Tabla 29

*La institución mide el grado de satisfacción de sus servicios académicos y formativos con base a los grupos de interés externos*

	<b>4 =Siempre</b>		<b>3=casi siempre</b>		<b>2= algunas veces</b>		<b>1=nunca</b>		<b>Total</b>	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Padre de familia	23	58%	17	42%	0	0%	0	0%	40	100%
Comunidad en general	32	61%	16	31%	4	8%	0	0%	52	100%
Proveedor	5	50%	5	50%	0	0%	0	0%	10	100%

*Nota:* La tabla muestra los resultados relacionados con la medición del grado de satisfacción de sus servicios académicos y formativos con base a los grupos de interés externos. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada.

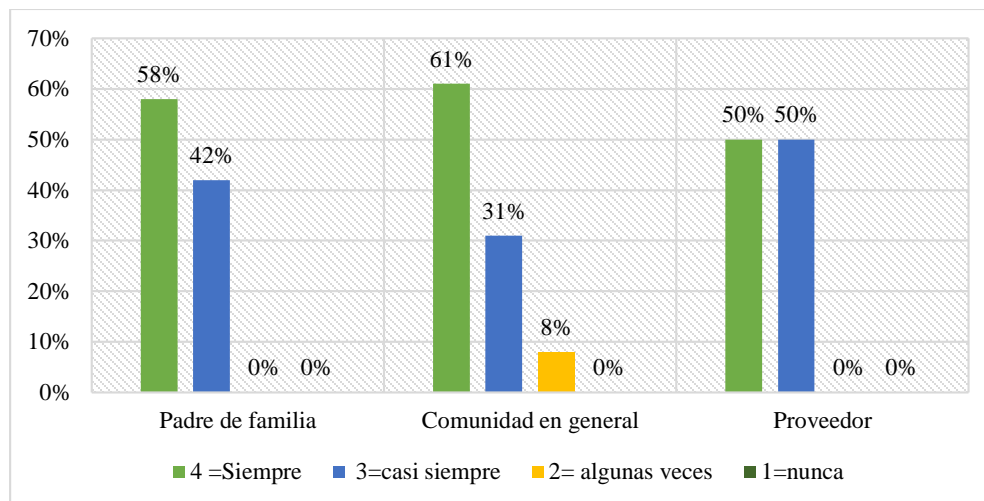


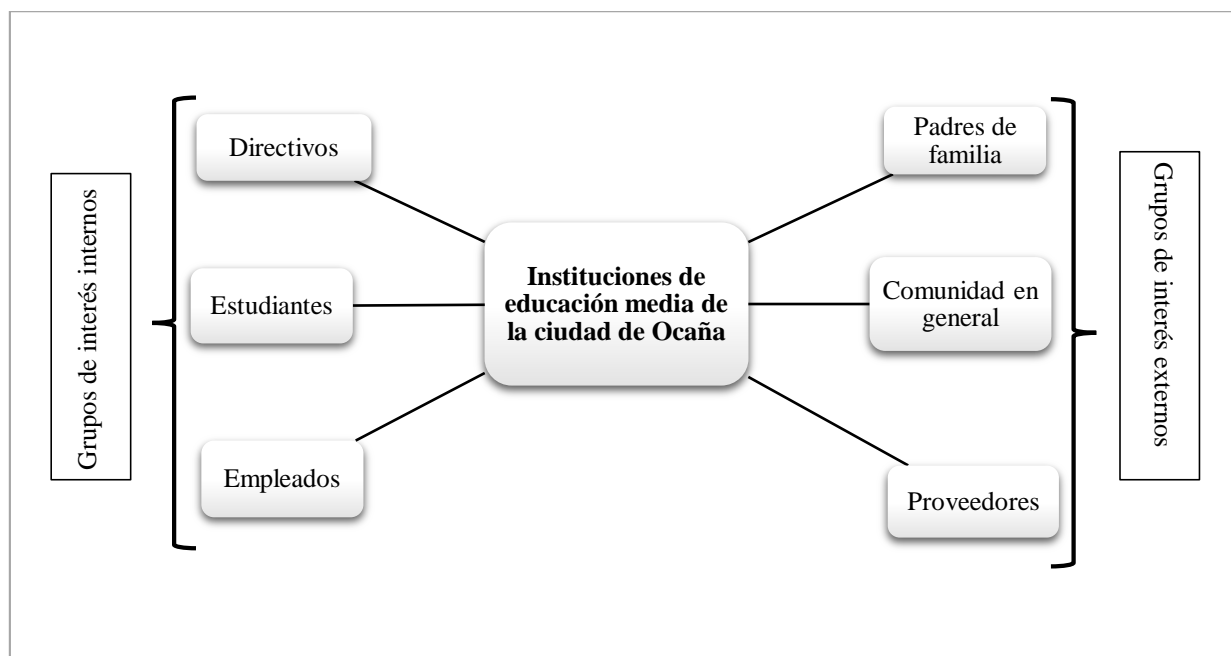
Figura 28. La institución mide el grado de satisfacción de sus servicios académicos y formativos con base a los grupos de interés externos. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada

La grafica muestra si las instituciones educativas miden el grado de satisfacción de los servicios que prestan a partir de los grupos de interés externos, de esta forma los padres de familia en un 58% expresan que si se realizan dichas mediciones y un 42% creen que se realizan de manera frecuente con el fin de conocer la aceptabilidad y calidad de los servicios prestados por las instituciones educativas. Por otro lado la comunidad tiene un buena percepción de la realización de las mediciones de los servicios ya que para estos en un 61% se realizan de manera objetiva y constante y a su vez un 31% se sienten satisfechos debido a que la medición de los servicios es realizada de manera regular, no obstante se presenta un 8% de la comunidad que piensan que las instituciones pocas veces se interesan por realizar mediciones de los servicios y por ende por conocer la calidad y satisfacción de los grupos de interés de las instituciones educativas. Por su parte los proveedores manifiestan una buena opinión sobre la realización de las mediciones de satisfacción por parte de las instituciones educativas, dado que la mitad de los encuestados exponen que dichas mediciones se realizan seguidamente y con los objetivos enfocados a conocer el grado de satisfacción de los grupos de interés por los servicios prestados



y la otra mitad de los encuestados a su vez manifiestan que de manera ocasional se realizan dichas mediciones.

**4.1.2 Presentación del diagnóstico con base a los resultados.** Una vez se analizaron las acciones de responsabilidad social desde la percepción de los grupos de interés internos y externos, es posible relacionar el diagnóstico teniendo en cuenta los resultados de la encuesta.



*Figura 29.* Grupos de intereses con lo que las instituciones educativas mantienen su interacción.  
Fuente: Autores del proyecto.

En primer lugar para dar inicio con el análisis de las acciones de Responsabilidad Social impartidas por los colegios públicos de Ocaña, hay que decir que los grupos de interés de las instituciones educativas son aquellos con lo que tiene un alto grado de obligación y con quienes asume el compromiso de brindar beneficios a través de su razón social, por lo tanto su comportamiento frente a este grupo de interés indica que está cumpliendo con su responsabilidad u obligación social, en pocas palabras las instituciones educativas cumplen con su

responsabilidad social empresarial cuando esta hace aquello que mejora a la sociedad y a las partes interesadas. En este sentido, decir que la figura muestra a los grupos de interés de las instituciones de educación media de la ciudad de Ocaña que hicieron parte del estudio, los cuales se conformaron por los tipos de interés internos quienes son los directivos, estudiantes y empleados de las instituciones educativas, de otro lado se observan los grupos de interés externos, que van desde los padres de familia, comunidad en general y los proveedores, representando así el vínculo establecido por este tipo de organizaciones con su entorno y las acciones de carácter social.

Ahora bien, las acciones de responsabilidad social fueron evaluadas desde ambas posiciones es decir que se conoció la opinión desde los Stakeholders internos y externos de los colegios:

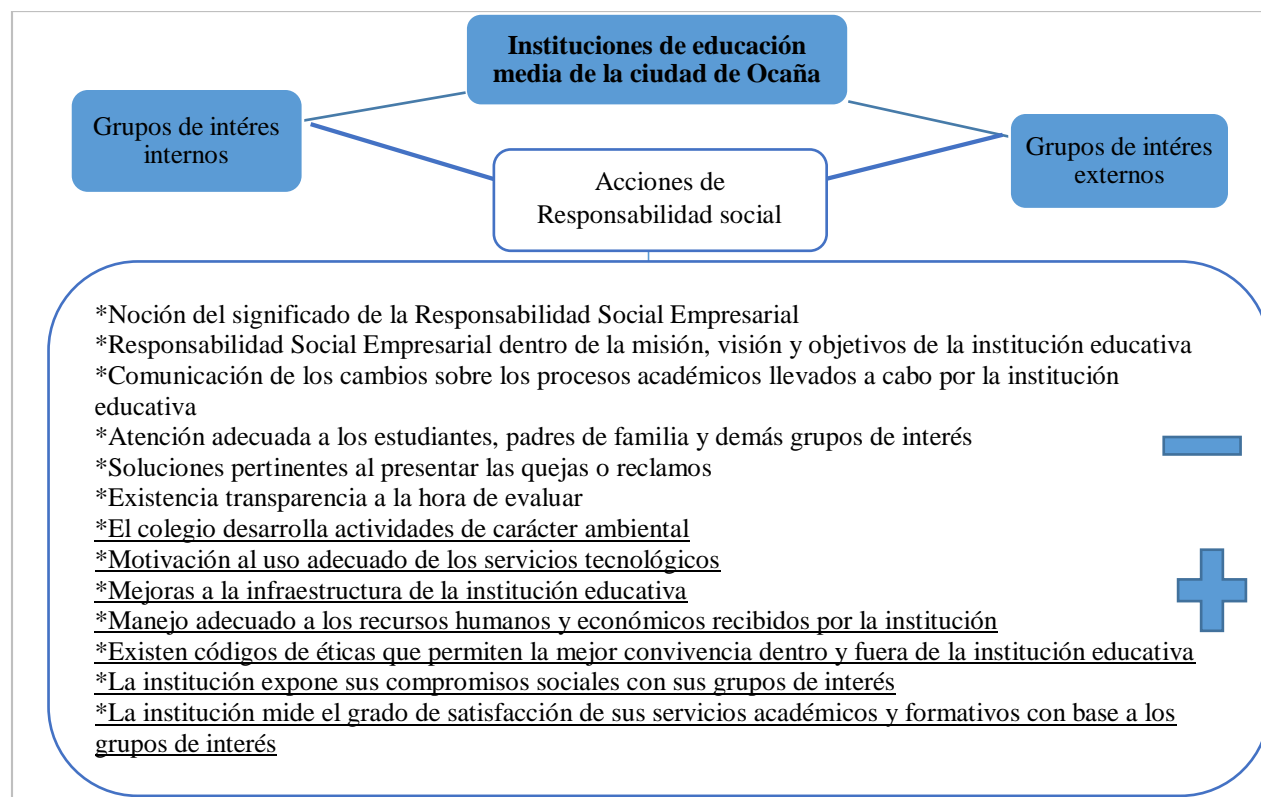


Figura 30. Acciones de la responsabilidad social y los grupos de interés. Fuente: Autores del proyecto.

Así, del análisis de las acciones de responsabilidad social se obtuvieron los siguientes resultados:

El significado de la responsabilidad social es comprendido por los directivos, los estudiantes y empleados, no obstante en relación a los grupos de interés externos son los proveedores quienes poseen un mayor conocimiento sobre el tema. Al indagar sobre si en la declaración del marco axiológico de los colegios incluía la RSE los grupos de interés internos coincidieron en afirmar que esta es reflejada en la misión, visión y objetivos. Mientras tanto los padres de familia y comunidad no evidencian esta actividad de responsabilidad social dentro de los objetivos y razón social de los colegios. En cuanto a las comunicación pertinente sobre los cambios que sucede en el entorno educativo, son los alumnos quienes afirmaron que solo algunas veces se les informa sobre los acontecimientos y los proveedores, comunidad y padre de familia en su conjunto afirmaron que es llevado a cabo un intercambio de información adecuada.

La buena atención al público y soluciones de reclamos, es una acción que según los directivos y empleados las instituciones si llevan a cabo, afirmación que los estudiantes niegan. Sin embargo, desde el punto de vista externo, lo proveedores y demás interesados consideran que los colegios a través de sus docentes y secretaria han venido implementando un servicio al cliente adecuado.

Sin embargo, exponer en este diagnóstico, las actividades que demuestran que las instituciones son socialmente responsables, en donde los grupos de interés internos y externos coinciden, pues en primer lugar desde los colegios se desarrollan tareas de carácter ambiental,

hay efectivamente una motivación tanto en sus estudiantes como sus demás grupos intereses frente al uso adecuado de los servicios tecnológicos, a su vez, los directivos se han preocupado por invertir en mejoras a la infraestructura de la instituciones educativas. De otro lado, se le da un manejo adecuado a los recursos humanos y económicos recibidos. Y otra de las acciones sociales es la existencia de códigos de éticas que permiten la mejor convivencia dentro y fuera de la institución educativa. Como también es posible que los colegios den a conocer sus compromisos sociales con sus grupos de interés, mediante los canales de comunicación, reuniones y demás. Finalmente señalar que las instituciones miden el grado de satisfacción de sus servicios académicos y formativos con base a los grupos de interés.

Así pues, relacionando los resultados obtenidos, es posible concluir el diagnóstico reconociendo que las instituciones educativas de la ciudad de Ocaña son socialmente responsables, debido a que han venido brindando respuestas a las necesidades, características y demandas propias del entorno mediante una educación pertinente, puesto que cuya función es la prestación de servicios educativos, formativos y de aprendizaje, cumpliendo un compromiso social estableciendo un contacto con su medio. Del mismo modo, decir que los colegio públicos de esta localidad, pertenecen a la sociedad y deben cumplir con las expectativas que tienen sobre ellas, lo cual en cierto modo permite determinar la respuesta de la educación al contexto social al que constituye la Responsabilidad social Educativa. Siendo necesario que las instituciones estudiadas en esta investigación sean consciente que el marco de la RSE la intención pedagógica y formativa debe encaminar a la transformación del entorno para bien y que sus acciones no solo se limiten a transmitir conocimientos como parte de su razón social y diseño curricular.

## **4.2 Determinación el impacto que ha generado las prácticas sociales en el sector de la educación media en sus dimensiones sociales, ambientales y económicas**

Para dar cumplimiento al segundo objetivo, se presentan los resultados obtenidos de la parte dos de la encuesta aplicada a los grupos de intereses de las instituciones educativas, tanto internos como externos, en esta oportunidad se evaluó el impacto que tiene la RSE en su dimensión social, ambiental y económica, las cuales son comprendidas de la siguiente manera:

- **Dimensión social:** Implica la ejecución de acciones para el cuidado y fomento de la calidad de vida de la sociedad en general y el desarrollo integral de sus implicados, como también, la plenitud de todo su entorno, que vaya de la mano con los valores y pautas del comportamiento que la propia comunidad le indica.

- **Dimensión ambiental:** Repercusiones de las actividades en el medio ambiente y las estrategias para la prevención y mejorar el ecosistema.

- **Dimensión económica:** Se enfoca en la generación y distribución del valor agregado a los grupos de interés, considerando no solo las condiciones de utilidad y ganancias, sino también la equidad y justicia.

### **4.2.1 Impacto de las prácticas sociales en el sector de la educación media en sus dimensiones sociales, ambientales y económicas desde los grupos de interés internos (directivos, estudiantes y empleados).**

En este sentido se presentan los resultados obtenidos con respecto a sus grupos de interés internos:

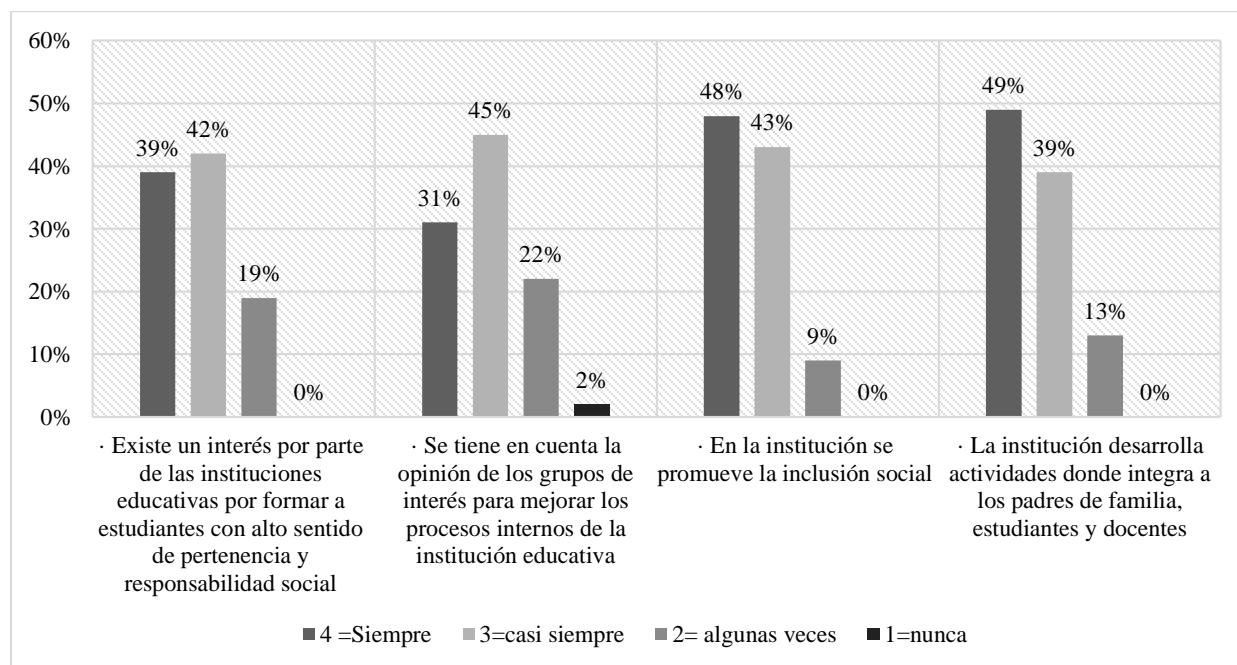
Tabla 30

*Impacto de la RSE en la dimensión social desde los grupos de interés internos (directivos, estudiantes y empleados)*

Prácticas sociales	4 =Siempre		3=casi siempre		2= algunas veces		1=nunca		Total	
	F/cia	%	F/cia	%	F/cia	%	F/cia	%	F/cia	%
•Existe un interés por parte de las instituciones educativas por formar a estudiantes con alto sentido de pertenencia y responsabilidad social	45	39%	48	42%	22	19%	0	0%	115	100%
•Se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés para mejorar los procesos internos de la institución educativa	36	31%	52	45%	25	22%	2	2%	115	100%
•En la institución se promueve la inclusión social	56	48%	49	43%	10	9%	0	0%	115	100%
•La institución desarrolla actividades donde integra a los padres de familia, estudiantes y docentes	55	49%	45	39%	15	13%	0	0%	115	100%

*Nota:* La tabla muestra los resultados de la encuesta relacionados con la RSE en la dimensión social.

Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada



*Figura 31.* Impacto de la RSE en la dimensión social desde los grupos de interés internos (directivos, estudiantes y empleados). Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada

En la figura se muestra el impacto de las prácticas sociales realizadas por las instituciones de educación media, desde la opinión de los grupos internos; pues es primer lugar, se observa que el 39% de estos manifestaron que las instituciones educativas reflejan gran interés por formar estudiantes con sentido de pertenencia y responsabilidad social, influyendo en ellos de manera positiva para cultivar e incentivar dichos temas, y de esta manera crear alumnos con apropiación social; de igual forma un 42% comparte dicha opinión, sin embargo creen que puede motivarse aún más tal formación, por otro lado un 19% de estos consideran que es poco frecuente el interés que muestran las instituciones, existiendo una deficiencia en dicha materia ya que los estudiantes en pocas ocasiones conocen el concepto de responsabilidad social y su aplicación.

La comunicación de las instituciones educativas con los grupos internos es fundamental para el correcto desarrollo y enfoque de las mismas, es por esto que conocer la opinión frente al mejoramiento de los procesos internos de la institución ayuda a fortalecerlas y a crecer de forma continua, en la visión de este tema se observa que un 31% de los grupos de interés internos se sienten incluidos al momento de mejorar los procesos internos de las instituciones, teniéndose en cuenta siempre sus opiniones como parte integral que constituyen a las mismas, del mismo modo un 45% de estos concuerdan con dicha opinión, pero a su vez sienten que puede ser mayor su participación en el manejo de dichos temas por las instituciones. Por el contrario existe un 22% de estos que creen que es muy escasa la participación e integración que se les da para el desarrollo de mejoramiento de procesos internos y un 2% reflejan un pensamiento de hermeticidad por parte de las instituciones en el manejo de sus procesos internos en donde no realizan ninguna inclusión a los grupos de interés internos.

En el fomento de los valores a los estudiantes y de aceptación a las diferencias que se pueden presentar en la sociedad, es de gran importancia que las instituciones promuevan la inclusión social como enfoque principal a la sana convivencia, es por tal razón que el 48% de los grupos de interés encuestados consideran que siempre se promueve la inclusión social por parte de las instituciones educativas, brindándoles a los estudiantes una pensamiento crítico y compartido sobre la aceptación y la integración social en todos los aspectos y con esta afirmación está de acuerdo un 43% los cuales sienten que a menudo se realizan procesos de inclusión social y un 9% lo hace de manera muy esporádica.

Un 49% de los grupos de interés muestra que las instituciones educativas desarrollan actividades para la integración de padres de familia, estudiantes y docentes, con el objetivo de fortalecer lazos de comunicación y amistad entre dichos grupos que favorecen el desarrollo social de las instituciones, del mismo modo un 39% manifiesta que se realizan dichas actividades de manera frecuente y solo un 19% de los encuestados no comparten dicha opinión manifestando que de manera poco usual se realizan el desarrollo de dichas actividades.



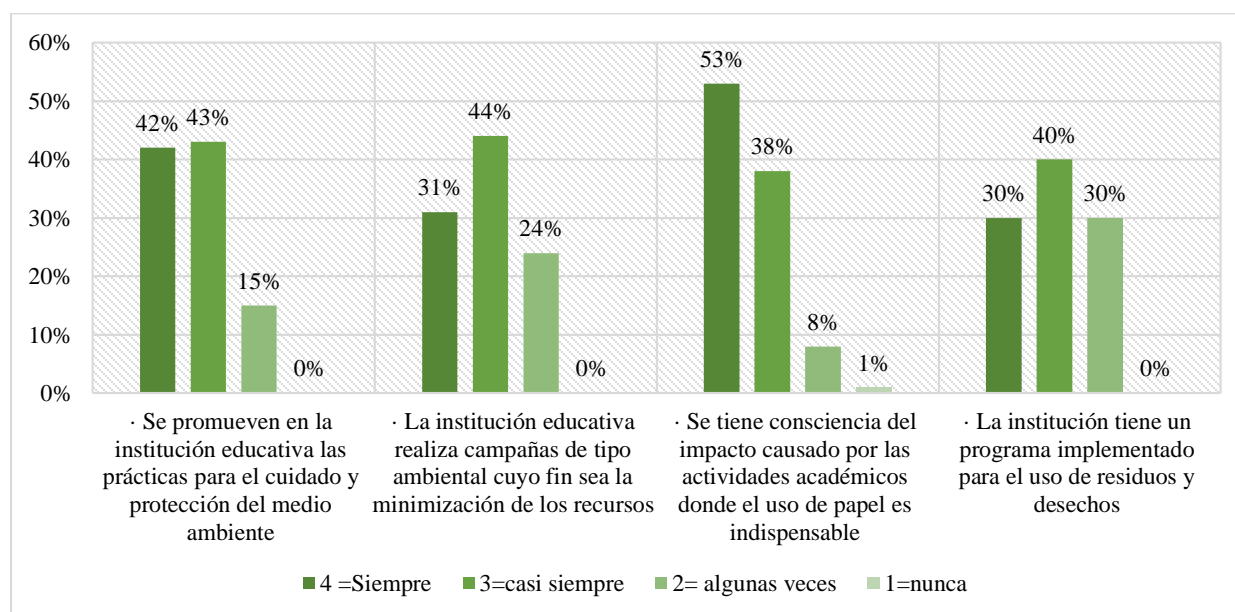
Tabla 31

*Impacto de la RSE en la dimensión ambiental desde los grupos de interés internos (directivos, estudiantes y empleados)*

Prácticas ambientales	4 =Siempre		3=casi siempre		2= algunas veces		1=nunca		Total	
	F/cia	%	F/cia	%	F/cia	%	F/cia	%	F/cia	%
• Se promueven en la institución educativa las prácticas para el cuidado y protección del medio ambiente	48	42%	50	43%	17	15%	0	0%	115	100%
• La institución educativa realiza campañas de tipo ambiental cuyo fin sea la minimización de los recursos	36	31%	51	44%	28	24%	0	0%	115	100%
• Se tiene consciencia del impacto causado por las actividades académicas donde el uso de papel es indispensable	61	53%	44	38%	9	8%	1	1%	115	100%
• La institución tiene un programa implementado para el uso de residuos y desechos	35	30%	46	40%	34	30%	0	0%	115	100%

*Nota:* La tabla muestra los resultados de la encuesta relacionados con la RSE en la dimensión ambiental.

Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada



*Figura 32.* Impacto de la RSE en la dimensión ambiental desde los grupos de interés internos (directivos, estudiantes y empleados). Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada.

El tema ambiental y su desarrollo en las instituciones educativas cada vez cobra una mayor importancia, ya que se deben formar estudiantes con un sentido de protección ambiental y cuidado de la naturaleza, la proyección que tienen las instituciones educativas sobre este tema se refleja en la gráfica anterior en donde un 43% de los grupos de interés internos expone que de manera regular se promueven por parte de las instituciones educativas las prácticas para el cuidado y la protección del medio ambiente y del mismo modo un 42% apoya dicha manifestación, debido a que observan que de manera ocasional se realizan dichas actividades. Tan solo se encuentra un grupo del 15% que muestran una inconformidad frente a la promoción de dichas prácticas ya que para ellos solo de manera eventual y escasa se realizan y se fomenta a los estudiantes para el cuidado y protección del medio ambiente.

Los resultados muestran un 44% de los grupos internos que creen que la mayoría de instituciones educativas realizan campañas de tipo ambiental orientadas a la minimización de los recursos y un 31% que consideran que todas las instituciones educativas realizan ese tipo de campañas, teniendo los estudiantes de esta manera una educación ambiental fortalecida y de buena calidad. Sin embargo el 24% de los encuestados refieren que son muy escasas las campañas de tipo ambiental que ejecuta la institución presentando un déficit en dicha materia sin focalizar de esta manera el inculcar a sus estudiantes la minimización de los recursos.

Uno de los aportes más significativos en los temas ambientales por parte de las instituciones educativas es la concientización del no uso del papel debido a la afectación que su producción realiza al medio ambiente, es por esto que un 53% de los grupos de interés internos tienen conocimiento de manera clara y puntual del impacto que produce el uso del papel y están

eliminando que sea indispensable y promoviendo de esta manera la digitalización y el uso de las tecnologías a los estudiantes, de igual manera un 38% comparte dicha opinión y creen que de manera usual tienen conciencia respecto al tema. No obstante se presenta un 8% que de manera ocasional son conscientes del impacto del uso de papel y un porcentaje mínimo del 1% que manifiesta que no tiene conciencia y que desconoce el impacto ambiental que este material produce.

Las instituciones educativas deben implementar su estructura planes y programas para el buen uso y clasificación de los residuos y desechos, en la encuesta aplicada se conoció un que un 40% de las personas encuestadas consideran que la mayoría de instituciones educativas cuentan con dichos programas y es apoyada opinión por un 30% y creen que su desarrollo e implementación se realiza de manera correcta en las instituciones, por esta razón los estudiantes tienen la completa formación para manejar los residuos que se producen. Al contrario se encuentra un grupo de 30% con una opinión diferente ya que manifiestan que raramente se encuentran en las instituciones dichos planes de manejo de residuos y de esta manera es poco el interés que muestran por desarrollarlos e implementarlos en las instituciones.

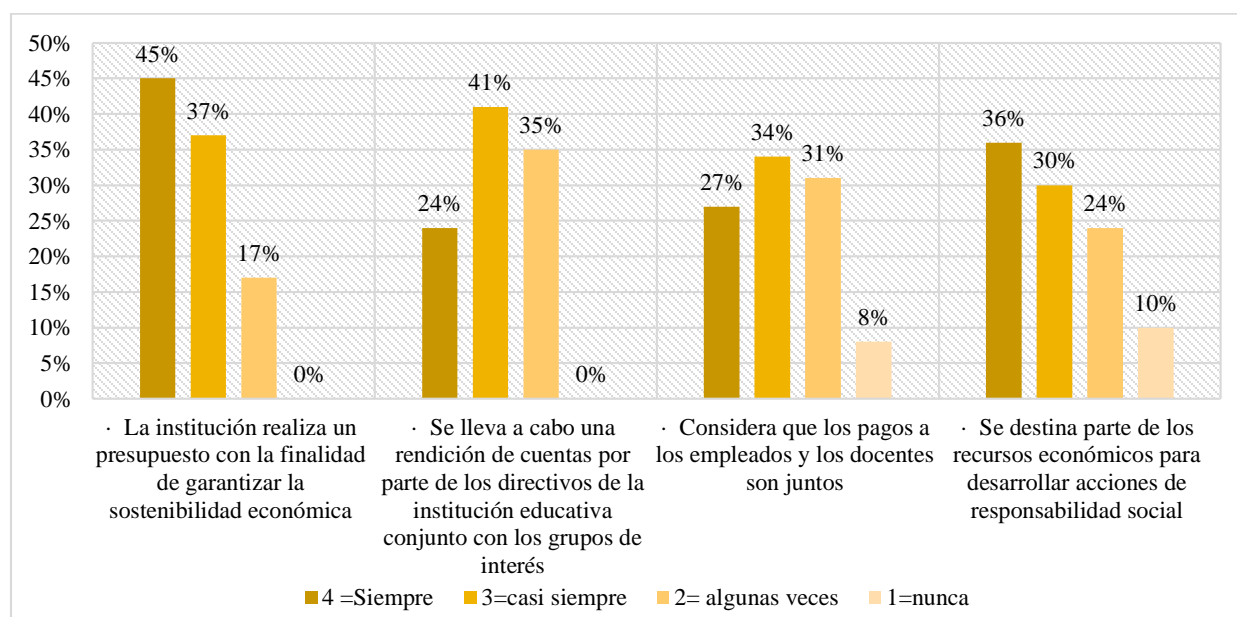
Tabla 32

*Impacto de la RSE en la dimensión económica desde los grupos de interés internos (directivos, estudiantes y empleados)*

Prácticas económicas	4 =Siempre		3=casi siempre		2= algunas veces		1=nunca		Total	
	F/cia	%	F/cia	%	F/cia	%	F/cia	%	F/cia	%
• La institución realiza un presupuesto con la finalidad de garantizar la sostenibilidad económica	52	45%	43	37%	20	17%	0	0%	115	100%
• Se lleva a cabo una rendición de cuentas por parte de los directivos de la institución educativa conjunto con los grupos de interés	28	24%	47	41%	40	35%	0	0%	115	100%
• Considera que los pagos a los empleados y los docentes son juntos	31	27%	39	34%	35	31%	10	8%	115	100%
• Se destina parte de los recursos económicos para desarrollar acciones de responsabilidad social	41	36%	34	30%	28	24%	12	10%	115	100%

*Nota:* La tabla muestra los resultados de la encuesta relacionados con la RSE en la dimensión económica.

*Fuente:* Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada.



*Figura 33.* Impacto de la RSE en la dimensión económica desde los grupos de interés internos (directivos, estudiantes y empleados). *Fuente:* Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada.

Las prácticas económicas en las instituciones educativas son importantes para el manejo de recursos y una buena proyección financiera de estas que garanticen su sostenibilidad a futuro, en relación con ello se evidencia que un 45% de los grupos de interés internos reconocen que las instituciones educativas realizan un presupuesto para garantizar la sostenibilidad económica de estas y que es manejado de manera correcta, compartiendo un 37% casi siempre dicha opinión. Por otro lado se encuentra un 17% estableciendo que pocas veces se realizan en el presupuesto y por ende algunas instituciones educativas presentan problemas económicos y de sostenibilidad a largo plazo, colocándose en riesgo su funcionamiento.

La rendición de cuentas está establecido en la actualidad como obligatorio su publicación y exposición para que se encuentre al alcance de quien esté interesado en conocerlo, de esta manera un 41% de los intereses creen que esta comunicación y publicación se realiza casi siempre y un 24% siempre ha hecho parte de dicha rendición de cuentas y tienen pleno conocimiento de los manejos e inversión de los recursos de las instituciones. Por el contrario un 35% de los grupos de interés sienten que solo de manera ocasional son integrados por las instituciones para realizar dicha rendición de cuentas.

En referencia a los pagos y salarios realizados por las instituciones, un 34% de los grupos de interés manifiestan que la mayoría de las instituciones realizan los pagos de forma justa y un 27% también lo consideran correcto, debido a que es adecuado y proporcional al perfil presentado por cada empleado. Por otro lado se presenta un 31% con una opinión dividida ya que cree que los pagos muy pocas veces se realizan de forma justa y que no se encuentran acorde a las capacidades y estudios de los empleados, compartiendo dicho pensamiento de una manera

más radical un 8%, para los cuales en ninguna institución se respeta la asignación adecuada de los salarios y por ende de los pagos.

En cuestión de destinación de recursos económicos para el desarrollo de acciones de responsabilidad social se presenta un 36% de aceptación en donde las instituciones están realizando de manera adecuada la destinación de recursos para dicho tema y un 30% lo apoya pero siente que se presentan instituciones que exceptúan la destinación de los recursos. Con un poco de inconformidad frente al tema está un 24% de los encuestados, para los cuales no es suficiente los recursos destinados para el enfoque y promoción de la responsabilidad social, a su vez en menor proporción un grupo del 10% dan una opinión radical frente al tema y plantean que no se realiza la implementación de recursos para desarrollar dicho tema.

**4.2.2 Impacto de las prácticas sociales en el sector de la educación media en su dimensión social, ambiental y económica desde los grupos de interés externos (proveedores, padres de familia y comunidad en general).** En este punto, es posible presentar los resultados obtenidos de la evaluación de la RSE en la dimensión social, ambiental y económica desde el punto de vista de los grupos de interés externos, que agrupan a los proveedores, padres de familia y comunidad en general:

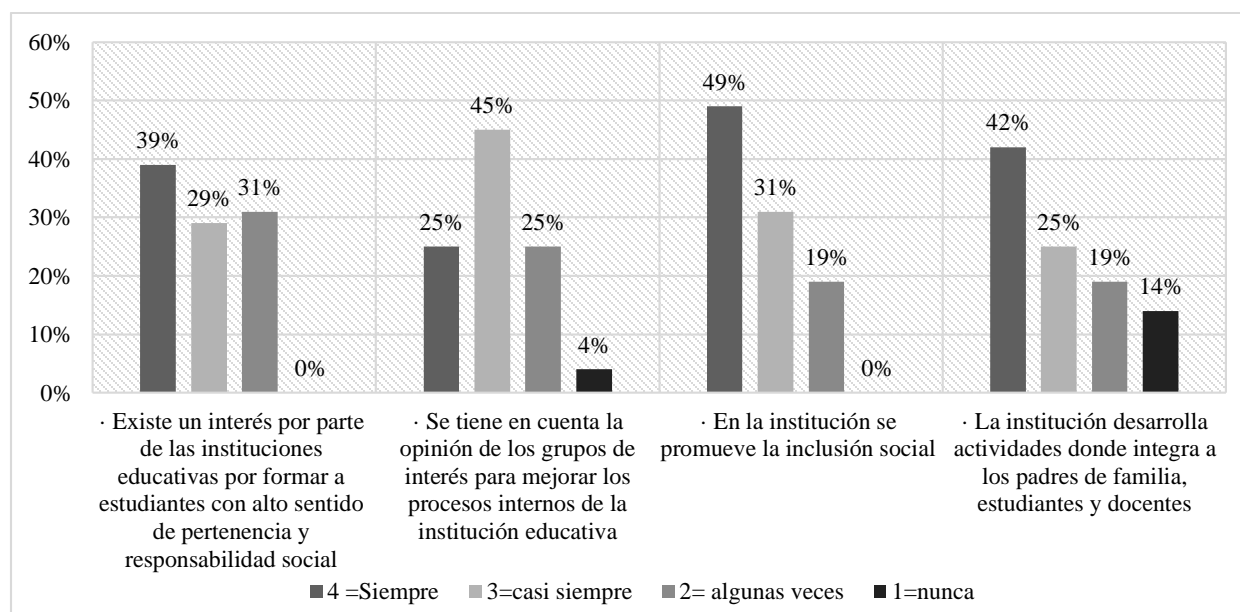
Tabla 33

*Impacto de la RSE en la dimensión social desde los grupos de interés externos (proveedores, padres de familia y comunidad en general)*

Prácticas sociales	4 =Siempre		3=casi siempre		2= algunas veces		1=nunca		Total	
	F/cia	%	F/cia	%	F/cia	%	F/cia	%	F/cia	%
• Existe un interés por parte de las instituciones educativas por formar a estudiantes con alto sentido de pertenencia y responsabilidad social	40	39%	30	30%	32	31%	0	0%	102	100%
• Se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés para mejorar los procesos internos de la institución educativa	26	25%	46	45%	26	25%	4	5%	102	100%
• En la institución se promueve la inclusión social	50	49%	32	31%	20	20%	0	0%	102	100%
• La institución desarrolla actividades donde integra a los padres de familia, estudiantes y docentes	43	42%	26	25%	19	19%	14	14%	102	100%

*Nota:* La tabla muestra los resultados de la encuesta relacionados con la RSE en la dimensión social.

Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada.



*Figura 34.* Impacto de la RSE en la dimensión social desde los grupos de interés externos (proveedores, padres de familia y comunidad en general). Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada.

Las instituciones educativas proyectan una imagen socialmente, hacia los grupos de interés externos. Se observa entonces, que un 39% de los encuestados creen que estas tienen una excelente formación de estudiantes con sentido de pertenencia y responsabilidad social, proyectando jóvenes a la sociedad que están interesados por servir a las personas y por ser útiles frente a los deberes que se deben asumir socialmente por todos, de igual manera un 30% apoya dicha opinión y piensan que la formación se realiza de forma frecuente. Por otro lado existe un contraste de opinión con un 31% de los encuestados que sienten que la proyección de las instituciones educativas a la formación social es muy débil y le falta ser estructurada de mejor forma porque en la actualidad se está implementado pero de manera muy superficial.

El desarrollo y cambios de procesos internos de las instituciones educativas según las estadísticas recolectadas un 45% refleja que si integran de manera constante la opinión de los grupos de interés, haciéndolos participes de decisiones, a su vez un 25% se sienten en su totalidad satisfechos con la participación dada por las instituciones frente a los cambios internos realizados. Por otra parte se encuentra un grupo de encuestados del 25% que manifiestan que son incluidos de manera esporádica en dichos cambios y un 5% que siente en su totalidad excluidos.

La visión que tienen las instituciones educativas frente a la inclusión social, un tema muy importante en el desarrollo de las personalidad de los estudiantes es vista por los grupos de interés externos en general de forma adecuada y buena, ya que un 49% opinan que dicho tema es muy bien manejado por las instituciones y que su promoción se realiza de manera adecuada, pensamiento que es compartiendo por un 31% el cual cree que de manera general el tema se viene integrando de manera adecuada. Solo se encuentra un 20% de los encuestados que opinan



que aunque se vienen promoviendo la inclusión social aún es insuficiente su integración y fomentación en las actividades de los estudiantes. Respecto a la integración de padres de familia, estudiantes y docentes se encuentra un 42% que se sienten totalmente integrados de forma adecuada y estableciendo relaciones interpersonales buenas entre estos, de igual forma un 25% sienten que frecuentemente se desarrollan actividades para mejorar las relaciones entre ellos. No obstante un 19% sienten que este tipo de integraciones con estos enfoques se hacen de forma muy esporádica y un 14% sienten que no se fomentan dichas integraciones y que por tal razón las relaciones entre padres de familia, estudiantes y docentes son limitadas a lo laboral

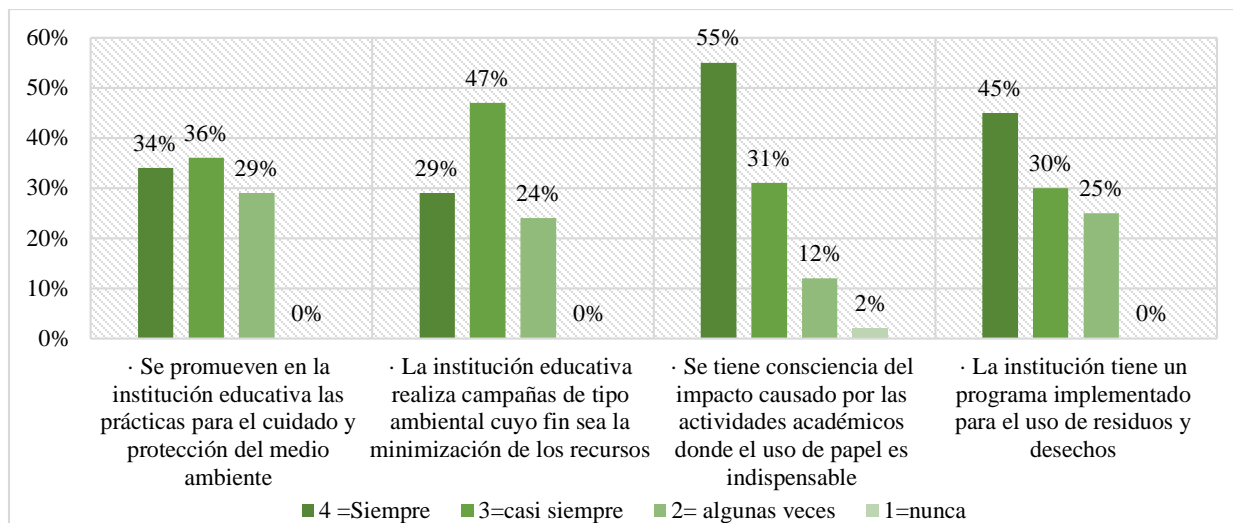
Tabla 34

*Impacto de la RSE en la dimensión ambiental desde los grupos de interés externos (proveedores, padres de familia y comunidad en general)*

Prácticas ambientales	4 =Siempre		3=casi siempre		2= algunas veces		1=nunca		Total	
	F/cia	%	F/cia	%	F/cia	%	F/cia	%	F/cia	%
• Se promueven en la institución educativa las prácticas para el cuidado y protección del medio ambiente	35	34%	37	36%	30	29%	0	0%	102	100%
• La institución educativa realiza campañas de tipo ambiental cuyo fin sea la minimización de los recursos	30	29%	48	47%	24	24%	0	0%	102	100%
• Se tiene conciencia del impacto causado por las actividades académicas donde el uso de papel es indispensable	55	55%	31	31%	12	12%	2	2%	102	100%
• La institución tiene un programa implementado para el uso de residuos y desechos	46	45%	31	30%	25	25%	0	0%	102	100%

Nota: La tabla muestra los resultados de la encuesta relacionados con la RSE en la dimensión ambiental.

Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada.



*Figura 35.* Impacto de la RSE en la dimensión ambiental desde los grupos de interés externos (proveedores, padres de familia y comunidad en general). Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada.

Según los resultados obtenidos se observa que un 36% de los grupos de interés externos creen que de manera regular se motiva al cuidado y la protección del medio ambiente y un 34% opinan que es excelente dicha orientación por parte de las instituciones educativas, inculcando a los estudiantes un sentido ambiental y de cuidado que ayuda a mejorar el medio ambiente y las condiciones actuales que se afrontan. Por otro lado existe un 29% de encuestados que observan que solo algunas veces se realizan actividades que promuevan el sentimiento ambiental y de cuidado en los estudiantes.

Las campañas ambientales que ayudan a minimizar los recursos limitados e ilimitados que se tiene para el beneficio humanos, se promueve según la opinión de un 47% de manera constante y adecuada, de la misma manera esta opinión es compartida por un 29% que se sienten muy satisfechos con la labor realizada por parte de las instituciones y la concientización promovida en los estudiantes para el mejoramiento del medio ambiente. Por el contrario el 24% de los grupos de interés externos creen que aunque se vienen promoviendo dicha mentalidad y

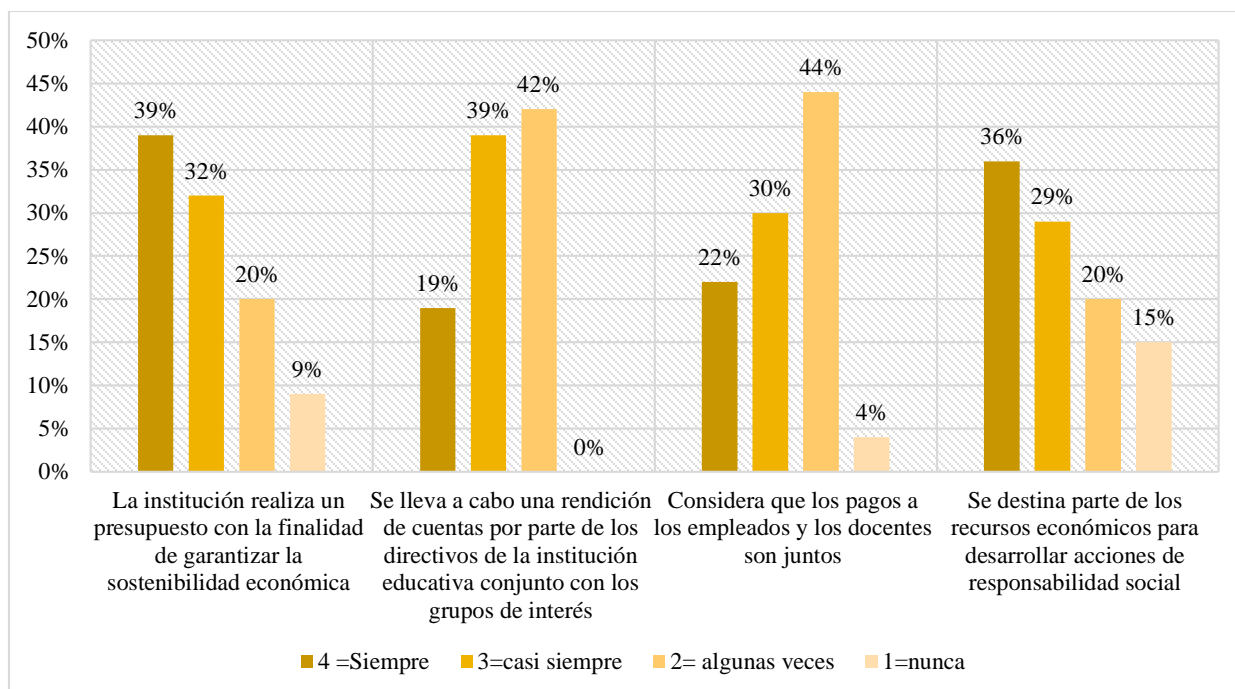
pensamiento, aún debe ser mejor proyectada y desarrollada con el fin de que todos desde las tempranas edades sepamos cómo ayudar el medio ambiente y su conservación. El manejo de recursos y desechos generados por la instituciones según un 45% de los grupos de interés externos refleja que se implementan una clasificación adecuada según los estándares de reciclaje y manejo de residuos, de la misma forma un 30% manifiestan que de manera constantes se vienen realizando campañas que promueven y fomentan el manejo de recursos y desechos. Sin embargo se presenta un 25% que creen que la realización de dichas campañas es poco frecuente y es un tema que debe ser fortalecido por las instituciones educativas.

Tabla 35

*Impacto de la RSE en la dimensión económica desde los grupos de interés externos (proveedores, padres de familia y comunidad en general)*

Prácticas económicas	4 =Siempre		3=casi siempre		2= algunas veces		1=nunca		Total	
	F/cia	%	F/cia	%	F/cia	%	F/cia	%	F/cia	%
• La institución realiza un presupuesto con la finalidad de garantizar la sostenibilidad económica	40	39%	33	32%	20	20%	9	9%	102	100%
• Se lleva a cabo una rendición de cuentas por parte de los directivos de la institución educativa conjunto con los grupos de interés	19	19%	40	39%	43	42%	0	0%	102	100%
• Considera que los pagos a los empleados y los docentes son juntos	22	22%	31	30%	45	44%	4	4%	102	100%
• Se destina parte de los recursos económicos para desarrollar acciones de responsabilidad social	37	36%	30	29%	20	20%	15	15%	102	100%

*Nota:* La tabla muestra los resultados de la encuesta relacionados con la RSE en la dimensión económica.  
Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada.



*Figura 36.* Impacto de la RSE en la dimensión económica desde los grupos de interés externos (proveedores, padres de familia y comunidad en general. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada.

La proyección de los recursos económicos para la sostenibilidad económica de las instituciones educativas es vista por un 39% de manera adecuada y precisa en todas las ocasiones, de igual forma un 32% de los encuestados también ven una óptima proyección presupuestal de las instituciones educativas las cuales garantizan la sostenibilidad de las mismas. Por el contrario un 20% sienten que la proyección presupuestal realizada es poca y con déficit en su ejecución y un 9% piensan que no realizan tales presupuestos para destinar de manera adecuada los recursos y por ende se presentan los problemas económicos en las instituciones educativas.

Los grupos externos en un 42%, siendo un porcentaje significativo, se sienten apartados en su mayoría por las instituciones educativas en el momento de realizar una rendición de cuentas, para explicar la destinación de recursos asignados a las instituciones, debido a que según su

percepción se realiza de manera poco frecuente, por otro lado se encuentra un 30% que creen que dicha actividad se realiza regularmente y un 27% siempre son incluidos por las instituciones educativas para realizar las rendiciones de cuentas y están enterados en su totalidad de la destinación del presupuesto, los gastos y activos adquiridos. Por otro lado se encuentra un 4% que consideran que en ninguna ocasión se ha realizado dicha actividad con los grupos de interés externos.

El enfoque de la responsabilidad social por parte de las instituciones educativas es bien visto, debido a que en los resultados un 36% consideran que se destinan los recursos suficientes para generar, promover y desarrollar la responsabilidad social y un 29% manifiesta que dicha asignación se realiza de manera regular teniéndose siempre en cuenta dicho concepto en el momento de realizar la proyecciones de inversión de recursos. Sin embargo existe un 20% de los encuestados que sienten que la asignación es escasa y un falta mayor interés por parte de las instituciones educativas y un 15% que manifiesta que este tema no es incluido en el presupuesto de las instituciones y no reflejan interés alguno para el desarrollo de la responsabilidad social.

**4.2.3 Análisis de los resultados obtenidos frente al impacto social, ambiental y económico del sector educativo evaluado desde los grupos de interés.** Como se evidencia en los resultados el análisis abarca tres enfoques que implican el desarrollado de acciones de RSE, pues en el estudio se evaluaron en el sector educativo desde el criterio de sus grupos de interés, en primer lugar estuvieron los de tipo internos en lo que hace parte los directivos, estudiantes y empleados, por otro lado están los externos de los que comprenden los proveedores, padres de familia comunidad en general.

#### 4.2.3.1 La Responsabilidad Social Empresarial del sector educativo en la dimensión

*social*. Las prácticas de Responsabilidad Social de las instituciones educativas de la ciudad de Ocaña en su dimensión social son relacionadas en la siguiente figura:

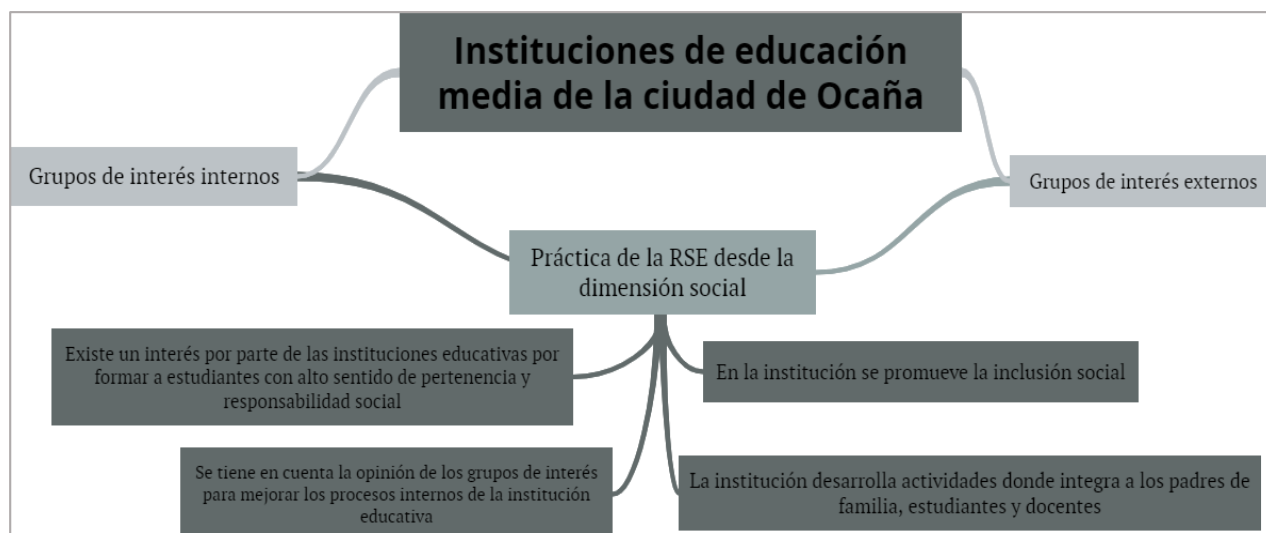


Figura 37. La Responsabilidad Social Empresarial del sector educativo en la dimensión social. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada.

Con respecto a la dimensión social, desde la perspectiva de los directivos, estudiantes y empleados, las instituciones educativas generan un impacto positivo dentro de la sociedad y cumplen su papel de ser formadores de seres con sentido de pertenencia y responsabilidad social, como también manifiestan y reconocen la inclusión social que promueven el colegio del cual actualmente hacen parte. No obstante, los grupos interés externos, consideran que la educación brindada a los alumno se debe seguir fortaleciendo, ya que desde su punto de vista, los estudiantes no tienen un alto grado de responsabilidad social, lo cual se deriva de sus acciones, el respecto y comportamiento que toman en los diferentes contextos a los que se enfrentan diariamente.

#### 4.2.3.2 La Responsabilidad social empresarial del sector educativo en la dimensión

*ambiental.* Las prácticas de Responsabilidad Social de las instituciones educativas de la ciudad de Ocaña en su dimensión ambiental son relacionadas en la siguiente figura:



*Figura 38.* La Responsabilidad Social Empresarial del sector educativo en la dimensión social. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada.

En esta dimensión se evidencia que partiendo de lo interno de las instituciones educativas, le apuesta por lo ambiental desde la misión, visión y actividades que algunas de estas han venido planteando como necesidad de poder contribuir al medio ambiente, potencializando la sana convivencia y aprovechamiento adecuado de los recursos que el entorno le ofrece. Aunque, los resultados indican que son pocas los colegios que hasta momento tienen un programa orientado a la protección el ambiente y que sea desarrollado en conjunto con sus estudiantes. De otro lado, los proveedores, padreas de familia y comunidad general consideran que el sector educativo busca formar seres con carácter ambientalista, que se preocupen por el cuidado del medio ambiente y de ellos mismos. De esta manera es clara la intención de aprendizaje por tener una conciencia ambiental, más que un conocimiento ambiental.

### 4.2.3.3 La Responsabilidad social empresarial del sector educativo en la dimensión

*económica.* Las prácticas de Responsabilidad Social de las instituciones educativas de la ciudad de Ocaña en su dimensión económica son relacionadas en la siguiente figura:



*Figura 39.* La Responsabilidad Social Empresarial del sector educativo en la dimensión económica.

Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada

Por último, en la dimensión económica, los resultados de ambos grupos de interés de las instituciones educativas, indicaron una buena gestión por parte de los colegios en lo que respecta a sus recursos económicos, puesto que siempre al iniciar el año escolar se plantean y se proponen un presupuesto en donde se describen los aportes financieros requeridos y la inversión necesaria. Aunque hay que decir que se refleja en una parte de los encuestado inconformidad con el pago a los empleados y docentes. De igual manera, es posible decir que son pocas las veces en las que las instituciones llevan a cabo una rendición de cuentas exponiendo las metas alcanzadas, sin agrupar a los estudiantes, docentes, padres de familia ni comunidad en general.



### **4.3 Plan de RSE que le permite a las instituciones educativas aplicar las estrategias para fortalecer la relación con sus Stakeholders**

El plan de Responsabilidad Social Empresarial es planteando con la finalidad de que las instituciones educativas puedan mejorar su estrategias y relación con sus grupos de interés tanto internos como externos. Para proponerlo, los autores del proyecto se han basado en los resultados obtenidos de la encuesta aplicada en este estudio:

**4.3.1 Fundamentos y propósitos del plan de RSE.** El plan de RSE dirigido al sector educativo de la ciudad de Ocaña tiene como propósito establecer un marco estratégico enfocado en los ámbitos sociales, ambientales y económicos que contribuya a su fortalecimiento interno y a mejorar las relaciones generadas con su medio externo, además es un gran aporte a la gestión que ya realizan como instituciones orientadas a la formación, investigación y aprendizaje. De igual manera, se hace necesario coordinar e integrar las iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial desarrolladas hasta ahora por los colegios, como también impulsar nuevas líneas de actuación según las expectativas y necesidades de los grupos de interés internos y externos.

**4.3.2 Definición de los grupos de interés en el mapa de relación con el plan de responsabilidad empresarial.** Como ya se ha venido mencionando los grupos de interés internos de la instituciones son, los directivos, estudiantes y empleados y lo externos son los proveedores, padres de familia y comunidad en general. Sin embargo, el siguiente mapa muestra la relación que se tiene al momento de proponer el plan:

	Baja influencia	Alta influencia
Alta dependencia		Directivos Estudiantes Empleados
Baja dependencia	Proveedores	Padres de familia Comunidad en general

Figura 40. Definición de los grupos de interés en el mapa de relación con el plan de responsabilidad empresarial. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada.

La figura muestra que quienes tienen una alta dependencia y juegan un papel relevante en el plan de RSE son los grupos de interés internos, directivos, estudiantes y empleados, teniendo una influencia directa. Mientras tanto los proveedores tienen una menor incidencia y no dependen totalmente de su formulación, mientras que los padres de familia y la comunidad en general, tienen una mínima dependencia pero esto sí posee un alto grado de influencia en el establecimiento de las estrategias de Responsabilidad Social empresarial.

**4.3.3 Planteamiento y estructura del plan de RSE.** El plan que se presenta a continuación tiene tres enfoques, es decir que comprende la dimensión social, ambiental y económica, en donde es posible aplicar las estrategias de responsabilidad social para el sector educativo. Tomando como ejes centrales las prácticas sociales que se deben impartir desde los grupos internos y externos de los colegios:

Tabla 36

*Plan de Responsabilidad Social Empresarial propuesto al sector educativo de la ciudad de Ocaña*

<b>Dimensión</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Grupo de interés</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Recursos</b>	<b>Tiempo de ejecución</b>	<b>Indicador</b>
Social	Generar vínculos positivos y transparentes con los diferentes Stakeholders que favorezca la relación con el sector educativo de la ciudad de Ocaña	Comunidad en general, proveedores y padres de familia  Directivos y empleados  Estudiantes	1. Establecer nuevos canales de comunicación que sirvan para tener una interacción con los grupos de interés externos y conocer sus sugerencias de mejoramiento en relación con la RSE 2. Definir una política interna de Responsabilidad Social la cual será socializada con el grupo de empleados de las instituciones educativas 3. Alinear el PEI con la finalidad de educar a estudiantes que en la sociedad sean jóvenes socialmente responsables	Humanos: grupos de interés internos y externos.  Tecnológicos: Computadores e internet.	6 meses (2021:enero – julio)	Documento el PEI y registro de actividades académicas
Ambiental	Realizar una gestión ambiental integral de manera proactiva, con criterio de competitividad educativa y sostenibilidad ambiental	Estudiantes  Directivos y empleados  Padres de familia	1. Desarrollar actividades en donde sea utilizado material reciclable, con la finalidad de promover la sensibilización ambiental en los estudiantes 2. Construir y divulgar la política ambiental donde se determine la aplicación de los lineamientos que regirá a la institución educativa en temas ambientales 3. Llevar a cabo reuniones y socializaciones con los representantes de los padres de familia de los salones, en donde se indague sobre la importancia de fomentar el ahorro del agua y energía en la casa y en el colegio	Humanos: grupos de interés internos y externos.  Tecnológicos: Computadores e internet.  Físicos: salones y aulas de presentación	6 meses (2021:enero – julio)	Registro de las actividades y evidencias fotográficas

*Nota:* La tabla muestra el plan de RSE dirigida al sector de la educación. Fuente: Autores del proyecto.

“Tabla 36” “Continuación”

<b>Dimensión</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Grupo de interés</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Recursos</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Indicador</b>
Económico	Establecer estrategias de sostenibilidad económica de la institución educativa basada en relaciones de confianza y respecto con los grupos de interés internos y externos	Sociedad y padres de familia  Empleados y estudiantes  Directivos	1. Presentar rendición de cuentas cada fin de semestre que demuestre a la comunidad y los beneficiados el destino de los rubros adquiridos e inversiones realizadas 2. Garantizar la realización de proyectos de inversión en pro de la calidad de vida y adecuado desarrollo de actividades académicas de los grupos de interés internos 3. Proyectar los indicadores financieros a corto y medio plazo que fortalezcan el uso adecuado de los recursos económicos	Humanos: grupos de interés internos y externos.  Tecnológicos: Computadores e internet	6 meses (2021: enero – julio)	Estudios financieros realizados para soportar la realización de las estrategias económicas.

*Nota:* La tabla muestra el plan de RSE dirigida al sector de la educación. Fuente: Autores del proyecto

## Capítulo 5. Conclusiones

La Responsabilidad Social Empresarial orientada a la educación, es una decisión de generar transformación social, si bien el campo educativo por si misma hace parte de la RS, por ello al realizar el diagnóstico en las instituciones educativas públicas de la ciudad Ocaña, las acciones socialmente responsables se evidencian en el papel que juegan estos colegios al momento de interactuar con los diferentes grupos de interés tanto internos como externos. De manera que este análisis permitió conocer que las actividades de RSE implementadas por dichas entidades de educación media se encaminan en la realización de tareas de tipo ambiental, la motivación para hacer uso de los servicios tecnológicos, el mejoramiento de la infraestructura, el manejo adecuado de los recursos, existen códigos de ética por lo que rigen la conducta institucional y se mide el grado de satisfacción de los involucrados en el proceso académico. Notando entonces el interés y el compromiso por sus estudiantes en formación, así mismo por beneficiar a los implicados como sus docentes, directivos y padres de familia, por ende se crea una sinergia entre todos, generando cambios positivos en sus funciones y en el rol que desempeñan las intuiciones en la sociedad.

Al determinar el impacto que han generado las prácticas sociales en el sector de la educación media en sus dimensiones sociales, ambientales y económicas, las cuales cada una constituyen un ámbito de estudio amplio en los que involucran los grupos de interés, estas se evaluaron desde las perspectivas de las instituciones educativas, obtenido los siguientes resultados: en la dimensión social los efectos generados se ven reflejados en la formación de sus estudiantes, inclusión social y compromiso con los padres de familia y la comunidad ocañera.

Entendiendo entonces que debe existir una coherencia entre lo que se propone en la apuesta académica y la vivencia por parte de los agentes sociales, es decir que en cuanto a los social las instituciones lo afrontan desde su creación de sentido pertenencia, principios, idea y valores. En segundo lugar, en la dimensión ambiental, las instituciones educativas vienen desarrollando actividades generadores de conciencia en torno al cuidado y prevención del medio ambiente y realizando campañas de tipo ambiental cuyo fin sea la minimización de los recursos. Como tercera dimensión esta la económica en donde fue posible identificar la realización de un presupuesto con la finalidad de garantizar la sostenibilidad económica y que se destina parte de los recursos económicos para desarrollar acciones de responsabilidad social

Y finalmente el proyecto de investigación concluye proponiendo un plan de Responsabilidad Social Empresarial partiendo de los resultados del diagnóstico y la evaluación de las dimensiones que involucran a las instituciones educativas. Por lo que el plan que se propone está estructurado en tres campos de aplicación, el social, ambiental y económico, en donde se establecieron actividades de RSE enfocadas al mejoramiento de las relaciones con los grupos de interés, contemplando acciones de buenas prácticas de gestión y producción que den lugar a organizaciones educativas con una orientación social, comprometiéndose con sus empleados, proveedores, estudiantes, sociedades y padres de familia.

## Capítulo 6. Recomendaciones

Es de gran importancia para el sector educativo de la ciudad de Ocaña tener claro las acciones de Responsabilidad Social Empresarial las cuales les compete a todos los miembros que conforman cada uno de los colegios, definiendo su significado al desarrollar actividades de compromiso social dirigidas a sus grupos de interés interno y externos. De esta manera, puedan ser reconocidos como agentes socialmente responsables con su entorno, con la sociedad y el medio ambiente, sin dejar a un lado la participación de los padres de familia y los estudiantes al momento de poner en práctica la RSE.

Ahora bien, para seguir causando un impacto positivo en los ámbitos sociales, ambientales y económicos, las instituciones de educación media no solo deben limitarse al desarrollo de proyectos que son exigidos por la ley gubernamental, ni solo realizar jornadas de aseo. Si no que se requiere de una intención estructurada para generar una cultura en torno del comportamiento social de sus estudiantes, cuidado ambiental y rendiciones de cuenta periódicas sobre el manejo de los recursos económicos en conjunto con sus grupos de interés. Buscando que dicha cultura se traduzcan en acciones fuera del aula, del colegio y en efecto demuestra la RSE educativa en los diferentes escenarios.

Es necesario que las instituciones educativas que hicieron parte del estudio conozcan y apliquen el plan de Responsabilidad Social Empresarial, de manera que es través de las estrategias planteadas que se logra fortalecer las relaciones con los grupos de interés, los cuales a su vez tendrán una mayor comprensión sobre si los directivos están generando acciones sociales

a corto y largo plazo. Además las actividades planteadas contribuyen a que los estudiantes, empleados, comunidad en general, padres de familia y proveedores puedan evaluar los resultados sociales de los colegios derivados de su práctica de RSE.



## Referencias

- Barreto, M., & Duque, N. (2018). *Responsabilidad social educativa*. Colombia: Exprés Estudio Gráfico y Digital S.A.S.
- Barrios, L. M. (2017). *Responsabilidad social empresarial y la educación*. Obtenido de [file:///C:/Users/yesem/Downloads/94-187-1-SM%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/yesem/Downloads/94-187-1-SM%20(3).pdf)
- Barroso, F. G. (2008). *La responsabilidad social empresarial*. Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0186-10422008000300005](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422008000300005)
- Cánovas, J. F. (2012). *La realidad sobre la educación social*. Obtenido de Revista de Ciencias Sociales, núm. 52: <https://www.redalyc.org/pdf/4959/495950248005.pdf>
- Cantillo, U. A. (2013). *Universidad Nacional de Colombia*. Obtenido de Evolución, aproximación al concepto y teorías de responsabilidad social: <http://bdigital.unal.edu.co/47293/1/6819572.2013.pdf>
- Chacón, L., Aguirre, A., & Gómez, F. (2008). *La organización educativa y cultura*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/761/76111491016.pdf>
- Congreso de la República de Colombia. (1994). *Ministerio de Educación*. Obtenido de Ley 115 de febrero 8 de 1994: [https://www.mineduccion.gov.co/1621/articles-85906\\_archivo\\_pdf.pdf](https://www.mineduccion.gov.co/1621/articles-85906_archivo_pdf.pdf)
- Constitución Política de Colombia. (Julio de 1991). *Senado de la República*. Obtenido de [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion\\_politica\\_1991.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html)

- Escobar, J. F., & Echeverry, F. (2016). *Impacto de la responsabilidad social en las instituciones educativas*. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a17v38n06/a17v38n06p16.pdf>
- Fernández, I. (2012). *Los grupos de interés en el ámbito de la educación*. Obtenido de Universidad de Málaga: [file:///C:/Users/yesem/Downloads/Dialnet-LosGruposDeInteresEnElAmbitoDeLaResponsabilidadSoc-4182231%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/yesem/Downloads/Dialnet-LosGruposDeInteresEnElAmbitoDeLaResponsabilidadSoc-4182231%20(1).pdf)
- Fernández, T. G. (Julio de 2011). *Responsabilidad social en la educación*. Obtenido de [http://revistas.iberro.mx/didac/uploads/volumenes/2/pdf/Didac\\_58\\_pdf.pdf](http://revistas.iberro.mx/didac/uploads/volumenes/2/pdf/Didac_58_pdf.pdf)
- Hirigoyen, M. A. (2007). *La educación para la responsabilidad*. Obtenido de [http://www.ehu.es/ikastorratza/9\\_alea/etica4.pdf](http://www.ehu.es/ikastorratza/9_alea/etica4.pdf)
- Ley 70. (2010). *Senado de la República*. Obtenido de <https://www.larepublica.co/responsabilidad-social/normas-que-regulan-los-planes-de-sostenibilidad-o-de-responsabilidad-social-en-colombia-2709324>
- Martínez, A. (2018). *La formación de los estudiantes y la responsabilidad*. Obtenido de Universidad de Barcelona, Facultad de Educación y sociedad: [file:///C:/Users/yesem/Downloads/AMD\\_TESIS.pdf](file:///C:/Users/yesem/Downloads/AMD_TESIS.pdf)
- Medina, L. (2006). La responsabilidad social de la empresa. *Ponencia presentada en el X Congreso Anual de la Academia de Ciencias Administrativas*. México: Universidad Autónoma de San Luis Potosí.
- Morena, R. C. (2011). *Artículo de investigación*. Obtenido de Las Dimensiones de la responsabilidad social: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v19n1/v19n1a02.pdf>

- Navarro, L. (2018). *La Responsabilidad Social Empresarial: Teorías*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5530/553056828011/html/index.html>
- Noguera, J., & Vila, M. (2015). *Responsabilidad social en la educación básica y superior: una perspectiva desde el espacio iberoamericano*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/276295193\\_Responsabilidad\\_social\\_en\\_la\\_educacion\\_basica\\_y\\_superior\\_una\\_perspectiva\\_desde\\_el\\_espacio\\_iberoamericano](https://www.researchgate.net/publication/276295193_Responsabilidad_social_en_la_educacion_basica_y_superior_una_perspectiva_desde_el_espacio_iberoamericano)
- Nowajewski, F., & Pérez, A. (2015). *Responsabilidad Social: Evolución, Presente y Tendencias*. Obtenido de Universidad de Chile: [dii.uchile.cl/wp-content/uploads/2015/11/Ensayo-RSE.pdf](http://dii.uchile.cl/wp-content/uploads/2015/11/Ensayo-RSE.pdf)
- Organización Internacional de Normalización. (2010). *ISO 26000 sobre la responsabilidad social*. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>
- Pérez, R. (2007). *La educación de calidad: una responsabilidad compartida*. Obtenido de [https://www2.uned.es/cemav/homenajes/ramon\\_perez\\_juste/articulos/07\\_Articulo\\_Revista.pdf](https://www2.uned.es/cemav/homenajes/ramon_perez_juste/articulos/07_Articulo_Revista.pdf)
- Plan de desarrollo Municipal "más por Ocaña". (2020). *Alcaladina de Ocaña* . Obtenido de [https://ocananortedesantander.micolombiadigital.gov.co/sites/ocananortedesantander/content/files/000764/38184\\_plan-de-desarrollo-2020--2023-mas-por-ocana.pdf](https://ocananortedesantander.micolombiadigital.gov.co/sites/ocananortedesantander/content/files/000764/38184_plan-de-desarrollo-2020--2023-mas-por-ocana.pdf)
- Ramírez, Y., Monctezuma , P., & Gonzáles, O. (2017). *Importance of Social Responsibility in the training of futuro professionals*. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/10/07CA201701.pdf>

- Ramos, M. G. (2016). *Teoría para educar mejor en valores*. Obtenido de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/a8n16/8-16-3.pdf>
- Rojas, M. (2015). *Tipos de Investigación científica*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/636/63638739004.pdf>
- Romero, M. I. (2015). *El enfoque de la Responsabilidad social en la educación*. Obtenido de Universidad Nacional Abierta y a Distancia: <file:///C:/Users/yesem/Downloads/1193-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2174-1-10-20150612.pdf>
- Sarmiento, S. (Diciembre de 2011). *La Responsabilidad Social Empresarial: gestión estratégica*. Obtenido de <file:///C:/Users/yesem/Downloads/Dialnet-LaResponsabilidadSocialEmpresarial-3965840.pdf>
- Severino, P., Medina, A., & Pujol, L. (Diciembre de 2018). *Responsabilidad social en escuelas*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/encu/v16n2/1692-5858-encu-16-02-00011.pdf>
- Société Générale de Surveillance. (2014). Obtenido de <https://www.sgs.co/es-es/sustainability/social-sustainability/audit-certification-and-verification/sa-8000-certification-social-accountability>
- Valderrama, R. (2012). *Universidad de Sevilla*. Obtenido de Los procesos de participación como un espacio educativo de desarrollo de la pedagogía: [http://institucional.us.es/revistas/cuestiones/22/art\\_16.pdf](http://institucional.us.es/revistas/cuestiones/22/art_16.pdf)
- Volpentesta, J. (2012). *Las acciones sociales en empresas con responsabilidad social*. Obtenido de Revista Científica "Visión de Futuro", vol. 16, núm.: <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935612003.pdf>

# Apéndice

Apéndice A. Encuesta dirigida a los grupos de interés de las instituciones educativas Internos (directivos, estudiantes y empleados)



**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**  
**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Objetivo de la encuesta.** Estudiar la responsabilidad social empresarial en las instituciones educativas de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander

\*Antes de iniciar la encuesta indique su relación con la institución educativa:

Directivo \_\_\_                      Estudiante \_\_\_                      Empleado \_\_\_

\*Para responder la encuesta tenga en cuenta lo siguiente:

**Escala:**

**4: Siempre**

**3: Casi siempre**

**2: Algunas veces**

**1: Nunca**

<b>Parte 1.</b> Realizar un diagnóstico de las acciones de Responsabilidad Social Empresarial implementadas por las instituciones educativas con respecto a sus grupos de interés.				
<b>Acciones de responsabilidad social</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Se tiene noción del significado de la Responsabilidad Social Empresarial				
Se incluye la Responsabilidad Social Empresarial dentro de la misión, visión y objetivos de la institución educativa				
Se comunican los cambios sobre los procesos académicos llevados a cabo por la institución educativa				
Se brinda la atención adecuada a los estudiantes, padres de familia y demás grupos de interés				
Se dan las soluciones pertinentes al presentar las quejas o reclamos				
Existe transparencia a la hora de evaluar				
El colegio desarrolla actividades de carácter ambiental				
Se motiva al uso adecuado de los servicios tecnológicos				
Se realizan mejoras a la infraestructura de la institución educativa				
Se le da un manejo adecuado a los recursos humanos y económicos recibidos por la institución				
Existen códigos de éticas que permiten la mejor convivencia dentro y fuera de la institución educativa				
La institución expone sus compromisos sociales con sus grupos de interés				
La institución mide el grado de satisfacción de sus servicios académicos y formativos con base a los grupos de interés				

Continuación de la encuesta:

<b>Parte 2.</b> Determinar el impacto que ha generado las prácticas sociales en el sector de la educación media en sus dimensiones sociales, ambientales y económicas					
<b>Dimensiones</b>	<b>Prácticas sociales</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Social</b>	Existe un interés por parte de las instituciones educativas por formar a estudiantes con alto sentido de pertenencia y responsabilidad social				
	Se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés para mejorar los procesos internos de la institución educativa				
	En la institución se promueve la inclusión social				
	La institución desarrolla actividades donde integra a los padres de familia, estudiantes y docentes				
<b>Ambiental</b>	Se promueven en la institución educativa las prácticas para el cuidado y protección del medio ambiente				
	La institución educativa realiza campañas de tipo ambiental cuyo fin sea la minimización de los recursos				
	Se tiene consciencia del impacto causado por las actividades académicos donde el uso de papel es indispensable				
	La institución tiene un programa implementado para el uso de residuos y desechos				
<b>Económica</b>	La institución realiza un presupuesto con la finalidad de garantizar la sostenibilidad económica				
	Se lleva a cabo una rendición de cuentas por parte de los directivos de la institución educativa conjunto con los grupos de interés				
	Considera que los pagos a los empleados y los docentes son juntos				
	Se destina parte de los recursos económicos para desarrollar acciones de responsabilidad social				

Apéndice B. Encuesta dirigida a los grupos de interés de las instituciones educativas externos (Padres de familia, comunidad y proveedores)



**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**  
**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Objetivo de la encuesta.** Estudiar la responsabilidad social empresarial en las instituciones educativas de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander

\*Antes de iniciar la encuesta indique su relación con la institución educativa:

Padre de familia del estudiante \_\_\_\_ Comunidad general \_\_\_\_ Proveedor \_\_\_\_

\*Para responder la encuesta tenga en cuenta lo siguiente:

**Escala:**

**4: Siempre**

**3: Casi siempre**

**2: Algunas veces**

**1: Nunca**

<b>Parte 1.</b> Realizar un diagnóstico de las acciones de Responsabilidad Social Empresarial implementadas por las instituciones educativas con respecto a sus grupos de interés.				
<b>Acciones de responsabilidad social</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Se tiene noción del significado de la Responsabilidad Social Empresarial				
Se incluye la Responsabilidad Social Empresarial dentro de la misión, visión y objetivos de la institución educativa				
Se comunican los cambios sobre los procesos académicos llevados a cabo por la institución educativa				
Se brinda la atención adecuada a los estudiantes, padres de familia y demás grupos de interés				
Se dan las soluciones pertinentes al presentar las quejas o reclamos				
Existe transparencia a la hora de evaluar				
El colegio desarrolla actividades de carácter ambiental				
Se motiva al uso adecuado de los servicios tecnológicos				
Se realizan mejoras a la infraestructura de la institución educativa				
Se le da un manejo adecuado a los recursos humanos y económicos recibidos por la institución				
Existen códigos de ética que permiten la mejor convivencia dentro y fuera de la institución educativa				
La institución expone sus compromisos sociales con sus grupos de interés				
La institución mide el grado de satisfacción de sus servicios académicos y formativos con base a los grupos de interés				



Continuación de la encuesta:

<b>Parte 2.</b> Determinar el impacto que ha generado las prácticas sociales en el sector de la educación media en sus dimensiones sociales, ambientales y económicas					
<b>Dimensiones</b>	<b>Prácticas sociales</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Social</b>	Existe un interés por parte de las instituciones educativas por formar a estudiantes con alto sentido de pertenencia y responsabilidad social				
	Se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés para mejorar los procesos internos de la institución educativa				
	En la institución se promueve la inclusión social				
	La institución desarrolla actividades donde integra a los padres de familia, estudiantes y docentes				
<b>Ambiental</b>	Se promueven en la institución educativa las prácticas para el cuidado y protección del medio ambiente				
	La institución educativa realiza campañas de tipo ambiental cuyo fin sea la minimización de los recursos				
	Se tiene consciencia del impacto causado por las actividades académicos donde el uso de papel es indispensable				
	La institución tiene un programa implementado para el uso de residuos y desechos				
<b>Económica</b>	La institución realiza un presupuesto con la finalidad de garantizar la sostenibilidad económica				
	Se lleva a cabo una rendición de cuentas por parte de los directivos de la institución educativa conjunto con los grupos de interés				
	Considera que los pagos a los empleados y los docentes son juntos				
	Se destina parte de los recursos económicos para desarrollar acciones de responsabilidad social				

## Apéndice C. Evidencia de la aplicación de la encuesta

Correos de las instituciones en donde se envió la encuesta de RSE

Nombre de la Institución Educativa	Correo
Colegio Nacional José Eusebio Caro	colcaro2@hotmail.com
Institución Educativa escuela normal superior	almaclaju@hotmail.com
Institución técnico Industrial Lucio Pabón Núñez	nancyeloboruedas@hotmail.com
Colegio la presentación	colpre@col1.telecom.com
Instituto Técnico Alfonso López	itecal@hotmail.com
Institución Educativa Francisco Fernández de Contreras	colfernandez50@gmail.com
Artístico Rafael Contreras Navarro	colartisticorcnc90@gmail.com
Agustina Ferro	_____
Colegio la Salle	colsalleocana@gmail.com

**ANDRES EDUARDO RODRIGUEZ ZULETA** <aerodriguezz@ufps.edu.co>  
para colcaro2, almaclaju, nancyeloboruedas, colpre, itecal, colfernandez50, colartisticorcnc90, colsalleocana

Cordial saludo.

El día de hoy, me dirijo a ustedes con la única finalidad de solicitarles el favor de diligenciar la encuesta adjunta en el documento que encontrarán en este correo. Agradezco muy amablemente su respuesta y diligenciamiento de manera digital, ya que por la actual situación vivida a nivel mundial a raíz de la pandemia, no se pudo realizar personalmente en las instituciones que también se encuentran laborando de manera virtual. Cabe aclarar que todo esto se hace con el propósito de desarrollar el trabajo de grado modalidad proyecto de investigación.

Atentamente, ANDRES EDUARDO RODRIGUEZ,  
estudiante de administración de las empresas de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña

Gracias, por su pronta respuesta.

Encuesta dirigida a...

Responder Responder a todos Reenviar