

**XV**  
**CONGRESO**  
**INTERNACIONAL**  
**DE**  
**CONTADURÍA**  
**ADMINISTRACIÓN**  
**E**  
**INFORMÁTICA**



# EL VOLUNTARIADO UNIVERSITARIO Y SU APOORTE AL FORTALECIMIENTO DEL ENTORNO ÉTICO DE LAS UNIVERSIDADES

Área de Investigación: Ética y Organizaciones

## AUTORES

**María del Pilar Rodríguez Córdoba**

Ph.D. Universidad Nacional de Colombia

Manizales

Facultad de Ingeniería y Arquitectura

Departamento de Ingeniería Industrial

[mdrodriguezco@unal.edu.co](mailto:mdrodriguezco@unal.edu.co)

Teléfono: (57) 6-8879496

Campus La Nubia, Bloque Q, Segundo Piso, Manizales, Colombia

**Marín Alonso Pantoja Ospina**

Magíster en Administración

Universidad Nacional de Colombia

Manizales

Facultad de Ingeniería y Arquitectura

Departamento de Ingeniería Industrial



CONGRESO INTERNACIONAL  
DE  
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

[mapantojao@unal.edu.co](mailto:mapantojao@unal.edu.co)

Teléfono: (57) 6-8879496

Campus La Nubia, Bloque Q, Segundo Piso, Manizales, Colombia.

### **Victoria Salazar Gil**

Ingeniera Industrial

Universidad Nacional de Colombia

Manizales

Facultad de Ingeniería y Arquitectura

Maestría en Ingeniería Industrial

Línea Ética en las Organizaciones

[vsalazarg@unal.edu.co](mailto:vsalazarg@unal.edu.co)

Teléfono: (57) 6-8879496

Campus La Nubia, Bloque Q, Segundo Piso, Manizales, Colombia.

## **RESUMEN**

### **EL VOLUNTARIADO Y SU APOORTE AL FORTALECIMIENTO DEL ENTORNO ÉTICO DE LAS UNIVERSIDADES**

La presente ponencia plantea que el voluntariado puede ser un vehículo para fortalecer el entorno ético de las universidades y, en especial, la formación ética de sus estudiantes. Esta propuesta es uno de los resultados del proyecto Fortalecimiento del Capital Social de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura de la Universidad Nacional de Colombia Sede Manizales, perteneciente a la línea de investigación Fortalecimiento de Entornos Éticos Organizacionales, liderada por el grupo Ética Empresarial y Empresariado Social – Ethos, adscrito al

# XV

CONGRESO INTERNACIONAL  
DE  
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

Departamento de Ingeniería Industrial de la Universidad Nacional de Colombia Sede Manizales. En primer lugar, la ponencia describe el diseño metodológico de la investigación, el cual es cualitativo y se enmarca en la escuela de pensamiento idealista. En segundo lugar, se muestran algunos resultados de la línea de investigación ya mencionada, entre los que se encuentra el Sistema de Gestión del Entorno Ético - SEG-, el cual propone cinco componentes para fortalecer los entornos organizacionales desde la ética, donde el voluntariado es pieza clave para fomentar la aplicación de valores como la responsabilidad, el respeto y, particularmente, la solidaridad. En tercer lugar, hace una discusión teórica que abarca temas referentes a la ética, la ética organizacional, el voluntariado y la responsabilidad social universitaria. En cuarto lugar, presenta una propuesta para la implementación de un programa de voluntariado universitario. En quinto lugar, ilustra la aplicación de lo propuesto con el caso de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura de la Universidad Nacional de Colombia Sede Manizales. Finalmente, concluye que las universidades, como organizaciones dinámicas que generan, transfieren y aplican conocimiento, deben no solo asegurar la calidad educativa desde enfoques puramente académicos, sino también fortalecer procesos que articulen la ética en toda la gestión formativa, investigativa y de proyección social, capaz de consolidar bases pertinentes en los continuos avances de la sociedad.

**Palabras clave:** Ética, voluntariado, fortalecimiento de entornos éticos universitarios.

# XV

CONGRESO INTERNACIONAL  
DE  
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

## PONENCIA

### Introducción

Estudiar las organizaciones ha sido un asunto complejo que a través de la historia ha estado sujeto a múltiples interpretaciones, las cuales, en su mayoría, pretenden contribuir al mejoramiento y sinergia de las relaciones humanas al interior de ellas. Sin embargo, las dinámicas que de allí se derivan pueden incidir en repuestas que contribuyen a enfrentar los continuos desafíos de tipo humano, económico y político, pues las organizaciones, con fines lucrativos o no, contemplan un común denominador: dar respuesta a necesidades de la sociedad, o como lo diría Thompsom (2006, p. 1):

“La organización es una entidad social; esto es, compuesta por seres humanos que se agrupan para el logro de objetivos o metas comunes a través del desarrollo de diversas actividades de sus miembros (división del trabajo), plasmadas en una estructura deliberada, ubicada en un contexto social (ambiente externo o entorno) que la determina o influye en su configuración y dinámica interna”.

Es por esto que el análisis organizacional abarca empresas, hospitales, universidades, organizaciones no gubernamentales, entre otras, pues al estudiar la configuración y dinámica que confluyen en su interior, se logran entender las respuestas particulares requeridas (Cobián y Montano, 2008), lo que inherentemente puede incidir sobre los procesos genéricos de los diversos sectores.

# XV

CONGRESO INTERNACIONAL  
DE  
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

Siendo así, ha de considerarse a la universidad como una organización donde confluyen diversos procesos humanos, materiales e informativos que dan respuesta a necesidades de tipo académico y social. Sin embargo, el estudio de las universidades como organizaciones debe estar sujeto a varios elementos que contemplen, entre otros, su naturaleza y funcionamiento. Igualmente, es necesario enfocar su estudio desde la ética, pues han de existir diferencias muy marcadas entre lo que esta dispuesto de interés público o de interés privado, siendo un hecho que las universidades son focos de desarrollo político, económico, cultural y social.

En este sentido, se han generado tendencias que abogan hacia la pertinencia de las universidades en el contexto del que hacen parte, como la llamada Responsabilidad Social Universitaria -RSU- que busca dar respuesta a problemáticas sociales de índole cultural, política, ambiental y económica que llevan sobre sí las mismas universidades (Didriksson, 2008). Esto conlleva a que se indague sobre su papel y los caminos para dar respuesta a interrogantes como: ¿cuál es la estrategia de las universidades para enfrentar las condiciones emergentes de la sociedad? y, específicamente en el caso colombiano, ¿cuál es la estrategia de la Universidad Nacional de Colombia como principal institución de educación pública terciaria en el país?

Las respuestas son diversas y han de captar lineamientos de tipo investigativo o científico. Sin embargo, la alternativa seleccionada ha de concebirse de carácter más blando, pues en una sociedad como la colombiana, muchos de los problemas imperantes hacen juego con los negocios ilegales y con la debilidad moral de la sociedad (Guarín, 2010). Por ello, se han de buscar ópticas que permitan reeducar a la sociedad en valores y configurar transversalmente la ética en el actuar profesional.

En virtud de lo anterior, el grupo de investigación Ética Empresarial y Empresariado Social – Ethos-, adscrito al Departamento de Ingeniería Industrial de la Universidad Nacional de

# XV

CONGRESO INTERNACIONAL  
DE  
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

Colombia Sede Manizales, dentro de su línea de investigación Fortalecimiento de Entornos Éticos Organizacionales, está liderando el proyecto Fortalecimiento del Capital Social de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura de la Universidad Nacional de Colombia Sede Manizales - FIA. Dentro de éste, se considera el voluntariado como un componente necesario que canaliza potencialidades juveniles y genera un marco constructivo de vinculación social y una escuela de líderes (Sen y Klisberg, 2007).

Esta ponencia es uno de los resultados del mencionado proyecto. El documento que se presenta a continuación describe, en primer lugar, el diseño metodológico de la investigación. En segundo lugar, muestra algunos antecedentes, entre los que se encuentra el Sistema de Gestión del Entorno Ético - SEG-. En tercer lugar, hace una discusión teórica que abarca temas referentes a la ética, el voluntariado y RSU. En cuarto lugar, ilustra la aplicación de lo propuesto con el caso de la FIA. Finalmente, presenta las principales conclusiones e implicaciones del estudio.

# XV

CONGRESO INTERNACIONAL  
DE  
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

## 1. Metodología

El punto de partida de la investigación es la siguiente proposición: *Los programas de voluntariado pueden ser un vehículo para fortalecer el entorno ético de las universidades y, en especial, la formación ética de sus estudiantes desde el currículo oculto.*

Para argumentar la veracidad de dicho planteamiento y proponer un programa de voluntariado que pueda ser aplicado en universidades, se diseñó un modelo metodológico cualitativo que se enmarca en la escuela de pensamiento idealista (May, 1997), puesto que se concentra en interpretar cómo los miembros de las universidades producen la vida social alrededor de los programas de voluntariado. Sin embargo, no se busca sólo observar la vida social, sino también examinar a las personas en su selección e interpretación de eventos y acciones, para lo cual se usa la observación participante, la encuesta y la entrevista. De esta manera, se puede verificar la pertinencia del planteamiento de los investigadores, de tal manera que se llegue a una propuesta general que pueda ser adaptada por las universidades, con el fin de fortalecer su entorno ético.

La Figura 1 muestra el modelo metodológico diseñado. En la Fase 1 el tipo de investigación utilizado es el exploratorio (Méndez, 1995). Éste se caracteriza porque parte de una revisión de los antecedentes del proyecto, en particular el trabajo realizado previamente por el grupo Ethos. A continuación se hace una revisión bibliográfica que incluye la producción del grupo Ethos y las obras de autores reconocidos, de tal manera que permita construir sobre lo ya construido. A partir de esta revisión se elabora un referente teórico que ofrece una visión de tipo aproximativo acerca de los temas relacionados con la propuesta como son: la ética, el voluntariado y la RSU.

Figura 1. Modelo Metodológico de la Investigación



Fuente: Elaboración propia.

En la Fase II se elabora una propuesta para un programa de voluntariado universitario, se lleva a la práctica en la FIA y se recaba información que retroalimente el proceso a través tres técnicas: la observación participante, la encuesta y la entrevista. En la Fase III se interpretan y comprenden las reacciones de los miembros de la FIA frente a las propuestas, por esta razón se utiliza la hermenéutica, pues ella permite una interpretación cualitativa de las experiencias y la información proveniente de los instrumentos aplicados en la Fase II, para encontrar las fortalezas y las falencias, contrastarlas con la construcción teórica de la Fase I, resignificar las experiencias, hacer los ajustes necesarios y presentar una propuesta general de un programa de voluntariado que contribuya al fortalecimiento del entorno ético de las universidades.

# XV

CONGRESO INTERNACIONAL  
DE  
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

## 2. Antecedentes

Procurar el bienestar de una comunidad universitaria cuyas relaciones se conjugan para cumplir cabalmente las funciones misionales de la institución no es tarea fácil, se requieren esfuerzos enlazados y alineados que satisfagan tanto las exigencias internas como las de la misma sociedad. En respuesta a esto, la Universidad Nacional de Colombia, desde el año 2008, está implementando el proyecto Fortalecimiento del Entorno Ético en el marco del Sistema de Mejor Gestión de la institución. Dicho proyecto a través del Sistema de Gestión del Entorno Ético - SEG- plantea seis componentes entre los que se encuentra el voluntariado y que se construyen alrededor del Compromiso Ético<sup>1</sup> (ver Figura 2).

**Figura 2: Sistema de Gestión del Entorno Ético - SEG**



<sup>1</sup> Es: "Un documento que propone un acuerdo en torno a siete valores guía del comportamiento en la Universidad Nacional de Colombia. Este acuerdo se convierte en un convenio voluntario, individual y manifiesto de quien acepta guiar su conducta por valores éticos que fortalecen la condición humana en lo personal y comunitario. Por tanto, invita a que cada persona tome la decisión de suscribirlo de manera libre, a partir del entendimiento y la voluntad, lo que supone una participación activa. Así, el Compromiso Ético alienta el ejercicio de la autonomía de los miembros de la Institución para asumir obligaciones morales en búsqueda del bien común" (Rodríguez *et al.*, 2009, p. 13).

# XV

CONGRESO INTERNACIONAL  
DE  
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

Fuente: Rodríguez, Zapata y Echeverri, 2009.

El desarrollo de estos componentes suscitó investigaciones independientes, una de las cuales es el proyecto Fortalecimiento del Capital Social de la FIA, dentro del que se ha propuesto dar respuesta a varios interrogantes que han alimentado el interés de la labor solidaria en las universidades, como son: ¿es el voluntariado un accionar filantrópico?, ¿es el voluntariado universitario una forma de RSU?, ¿se puede construir capital social a partir del voluntariado al interior de las universidades?. En el siguiente acápite se tratará de dar respuestas a las preguntas planteadas.

### 3. De la ética al voluntariado

La ética se podría definir como la reflexión sobre la conducta humana desde el punto de vista de los juicios de aprobación o desaprobación de lo bueno/malo, correcto/incorrecto, valioso/reprobable. Tradicionalmente, su nombre tiene un sentido normativo o valorativo, es decir, acerca de las obligaciones del ser humano (Dueñas, 1997; Guillén, 2006). En otras palabras, la ética es una ciencia filosófica que se encarga de reflexionar sobre los comportamientos morales del ser humano con el objetivo de realizar valoraciones genéricas que puedan ser universalizables.

En este sentido la ética, como reflexión filosófica, no se puede confundir con la moral aunque está directamente relacionada con ella, pues se encarga de estudiarla con la ayuda de un método científico, es decir, la moral es el objeto de estudio de la ética (Rodríguez et al., 2010). Asimismo, la ética es catalogada como una ciencia práctica, pues aunque no dice cómo actuar, si muestra los criterios o cánones que justifican actuar de un modo o de otro (Cortina, 1986). La

# XV

CONGRESO INTERNACIONAL  
DE  
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

ética, por tanto, ayuda a entender cómo se debe actuar y cómo se actúa en medio de otros patrones de comportamiento de quienes en conjunto forman una sociedad.

Ahora bien, aplicar la ética a las organizaciones requiere de una reflexión acerca del papel que cumple la ética en el direccionamiento organizacional a través de la conducta laboral de las personas (Rodríguez y Aguilera, 2005). Dicho de otro modo, no se puede evaluar la organización con un enfoque ético mientras no se estudie el comportamiento humano al interior de la misma: las personas en la organización no solo aportan desde un trabajo conjunto, aportan desde sus propias particularidades. Por esto el estudio de la ética organizacional debe incluir enfoques de tipo antropológico, sociológico, psicológico y filosófico para concebirla de forma integral, con un propósito que permita mediante un compromiso ético fortalecer el actuar cotidiano de las personas desde sus propios imaginarios y particularidades. Este fortalecimiento, por tanto, requiere que no solo se enfoque la ética en el actuar propiamente institucional, sino más bien, desde perspectivas que identifiquen los roles de sus miembros.

Es el caso de la labor voluntaria, en la cual no solo destaca la aplicación del valor de la solidaridad, sino que a su vez permite una construcción colectiva de oportunidades y una escuela de líderes que abarca otras esferas de la sociedad. No es solo el nombre institucional el que aparece dentro de la respuesta solidaria, es una persona y el trabajo conjunto con otras personas la que da vida a esa labor y la hace satisfactoria para el bien común; y es precisamente este proceso el que aporta al fortalecimiento del entorno ético universitario, pues en el intercambio de actitudes, valores, comportamientos e ideas, se conjugan los intereses particulares y conjuntos para aprender a potencializar las acciones éticas pertinentes a la universidad y a la misma sociedad.

Definimos el voluntariado como una respuesta individual e institucional a las necesidades que la sociedad moderna genera, individuos e instituciones que libremente y sin ánimo de lucro,

# XV

CONGRESO INTERNACIONAL  
DE  
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

deciden ofrecer una parte de su tiempo, conocimiento, destrezas y habilidades en beneficio de los otros (Rodríguez, 2008). El voluntariado es un desencadenante de círculos virtuosos en valores éticos, educación ciudadana y conductas de asociatividad y, por tanto, constructor de capital social (Sen y Kliksberg, 2008). Es por ello que el voluntariado ocupa un lugar central en las sociedades dada su amplitud y flexibilidad temática y programática, pues debe lograr manifestarse en diferentes ámbitos que a largo plazo apoyen la definición de políticas públicas (Martínez, 2009).

Los voluntarios son aquellas personas que realizan acciones desinteresadas en favor de otros, generalmente en su comunidad local o a través de una organización social. Estas acciones sirven para que mejoren las condiciones de vida de personas que pasan por situaciones de necesidad o de los grupos más vulnerables de la comunidad. Un programa de voluntariado no se debe entender como mera filantropía, sino como una actividad con la cual se pretende ayudar a otros a la vez que se llevan a la práctica valores éticos como la solidaridad, la responsabilidad y el respeto (Rodríguez y Bustamante, 2008).

Para el caso colombiano, la Ley 720 del 2001 plantea que: (1) El voluntariado es el conjunto de acciones de interés general desarrolladas por personas naturales o jurídicas, quienes ejercen su acción de servicio a la comunidad en virtud de una relación de carácter civil y voluntario. (2) Voluntario es toda persona natural que libre y responsablemente, sin recibir remuneración de carácter laboral, ofrece tiempo, trabajo y talento para la construcción del bien común en forma individual o colectiva, en organizaciones públicas o privadas o fuera de ellas. (3) Organizaciones de Voluntariado son las que con personería jurídica y sin ánimo de lucro tienen por finalidad desarrollar planes, programas, proyectos y actividades de voluntariado con la participación de voluntarios. (4) Entidades con Acción Voluntaria son aquellas que sin tener como finalidad el voluntariado, realizan acción voluntaria (Senado Colombia, 2010).

# XV

CONGRESO INTERNACIONAL  
DE  
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

Siendo así, al voluntariado le atañen comportamientos éticos en dos vías. Primera, al llevar implícitos valores como la solidaridad, el respeto y la responsabilidad. Segundo, dado que actualmente las prácticas voluntarias se acompañan con códigos éticos para garantizar el óptimo funcionamiento de las actividades solidarias. Todo ello debe tener como eje articulador la adecuada formación ética que preste la organización, además de un espacio legal que facilite la intervención solidaria.

En el caso del voluntariado universitario es necesario, en primer lugar, considerarlo como una forma de aplicar valores éticos; segundo, diferenciarlo dentro de un perfil público o privado de las universidades y; tercero, dimensionarlo desde una orientación no solo externa (o con la sociedad civil), sino también interna o que se pueda fortalecer dentro de la misma comunidad universitaria. Esto permite fortalecer el entorno ético de las universidades pues no solo contempla la naturaleza del beneficio generado o el nivel de compromiso de los voluntarios, sino también el cumplimiento de unas reglas de juego acordadas (código ético) y la búsqueda del bien común (de la comunidad universitaria en su conjunto y de la sociedad en general).

En este orden de ideas, un programa de voluntariado debe ir anclado a los elementos dispuestos en la política de bienestar institucional, pues las acciones solidarias repercuten sobre la consolidación y formación del proyecto de vida individual y colectivo de los miembros de la comunidad universitaria. Si bien las motivaciones del trabajo solidario vienen del interior de cada persona, a través de un trabajo dirigido o direccionado, se podrán consolidar también aspectos relacionados con la responsabilidad social y con el liderazgo, lo que se constituye en una fuerza impulsora de cambios a nivel ético organizacional con posibilidades de expansión en el ámbito de comunidad social.

Es por esto que la RSU debe ser entendida como un componente de la calidad ética exigible al desempeño de estudiantes, académicos y administrativos, donde a través de un accionar

# XV

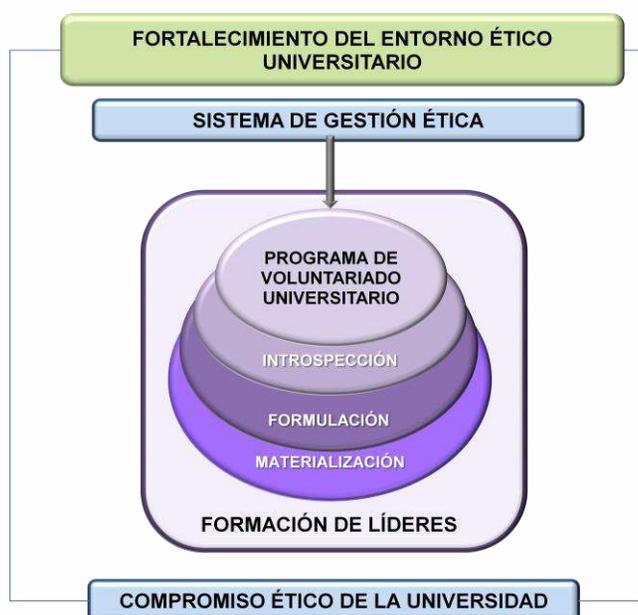
CONGRESO INTERNACIONAL  
DE  
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

responsable se prevén impactos educativos, cognitivos, laborales, sociales y ambientales en un marco de referencia sostenible (Vallaey, 2008). Esto obliga a que la RSU involucre todos estos aspectos desde un enfoque complejo y con una continuidad en el tiempo, de tal manera que llegue a consolidarse como parte del quehacer institucional y convertirse en eje impulsor de cambios sociales en lo local, lo regional e, incluso, lo nacional.

#### 4. Programa de voluntariado universitario

El programa de voluntariado universitario se propone de acuerdo al esquema presentado en la Figura 3. En primer lugar, la implementación parte de un diagnóstico o introspección, el cual ha de permitir identificar la existencia de las condiciones más frecuentes que requieren de acciones solidarias tanto internas como externas. Sin embargo, un programa de voluntariado no podría dar respuesta a todas las problemáticas detectadas, por lo que ha de considerarse el diseño de instrumentos que identifiquen necesidades que puedan ser cubiertas con los perfiles que posean los miembros de la universidad, teniendo en cuenta que aquellos que se escapen del resorte del programa puedan ser direccionadas a las dependencias pertinentes.

**Figura 3: Modelo de implementación del programa de voluntariado universitario**



Fuente: Elaboración propia.

En segundo lugar, se inicia la fase de formulación, en la cual, de acuerdo a la información recolectada en la fase de introspección, se han de concebir diferentes modalidades de trabajo voluntario, bajo la premisa de que no todas las personas voluntarias poseen los mismos perfiles y que las circunstancias que ameritan trabajo solidario fluctúan constantemente. Dichas particularidades responden a las dinámicas de tipo cultural, económico y social, que motivan a un estudio de diferenciación entre las mismas. Por ello, se recomienda la construcción colectiva de las modalidades (ejes sobre los cuales se va a dirigir el trabajo voluntario). Adicionalmente, definir el plano legal o normativo, interno y externo, pues de acuerdo a los perfiles de los voluntarios y las instituciones es que se direcciona los campos de vinculación. De igual forma,

# XV

CONGRESO INTERNACIONAL  
DE  
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

se contempla una parte del proceso destinada a la formulación de indicadores, pues habrá que articular la labor voluntaria con los sistemas de gestión y rendición de cuentas, además de contemplar todo un sistema de calidad requerido en las instituciones de educación superior.

En tercer lugar, en la fase de materialización se inicia la labor voluntaria propiamente dicha, donde no solo se presta un servicio solidario, sino que se fomenta la formación de líderes. Esta fase debe contemplar mecanismos de seguimiento y control de cada labor voluntaria, de tal manera que se ofrezca un buen servicio y se retroalimenten los procesos. Aquí se sugiere realizar jornadas de sensibilización, para captar no sólo al público que conoce o tiene experiencia en voluntariado, sino también para animar a quienes no conocen los beneficios de la acción solidaria. También, habrán de disponerse jornadas de capacitación, donde los voluntarios entiendan los principios rectores del voluntariado, reconozcan y entiendan el compromiso ético institucional y construyan los lazos necesarios para lograr un grupo voluntario compacto capaz de responder correctamente a la materialización de la solidaridad.

Es importante tener en cuenta que el voluntario tiene que sentirse a gusto tanto física como intelectualmente y estar de acuerdo con sus posibilidades dentro del programa o entidad, para que su labor solidaria responda a todas las expectativas y solidifique la vocación social de los integrantes, acordes también con los principios de la institución (Vásquez 2009).

Finalmente, todos los procesos que se contemplan en el modelo han de buscar la creación de grupos líderes, cuyo trabajo permita, como se ha dicho anteriormente, la expansión de la labor voluntaria a otras esferas de acción social y permita traducir todo el fortalecimiento del entorno ético organizacional en acciones pertinentes a la sociedad. Vale la pena aclarar que la creación de estos grupos líderes deberá tener una relación directa con las dependencias de proyección institucional, emprendimiento y bienestar, para que así se logren focalizar más fácilmente las

# XV

CONGRESO INTERNACIONAL  
DE  
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

ideas de negocio, proyectos de cooperación y demás resultados convenientes del trabajo interdisciplinar.

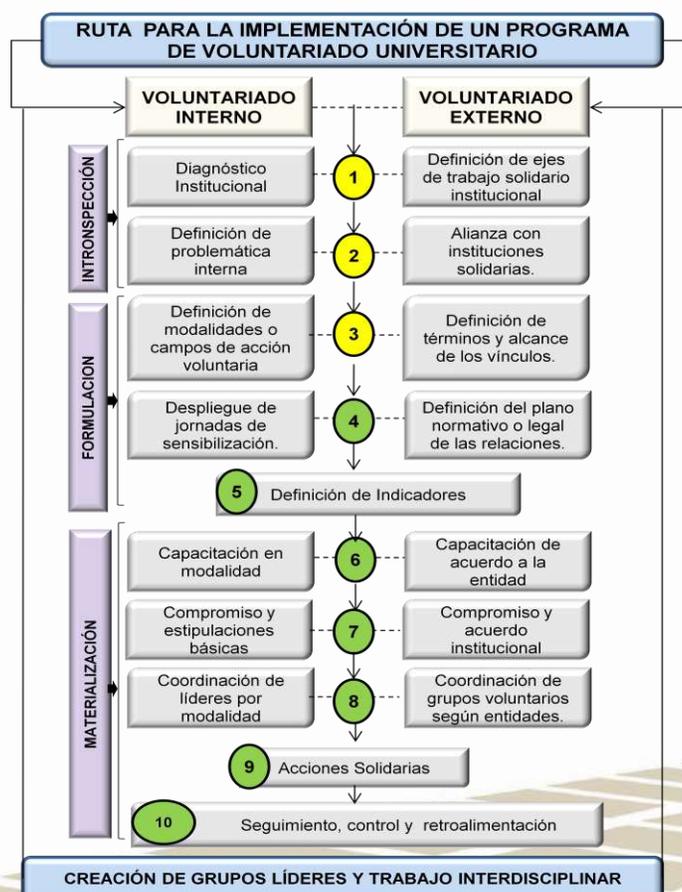
Bien sea de carácter interno, externo o mixto, el programa de voluntariado ha de concebir las fases anteriores y conlleva a un esquema genérico de análisis que busca ofrecer un soporte flexible a la labor voluntaria, enriquecer procesos de largo plazo y construir elementos de seguimiento y evaluación. Es por esto, que se hace necesario el establecimiento de una ruta lógica de despliegue a la labor voluntaria (ver Figura 4) que complementa y explica la ya descrita en el modelo de implementación, articula los elementos analizados y facilita la correcta aprehensión y flexibilización de la labor solidaria, de acuerdo a los perfiles de los voluntarios, las entidades solidarias y la dinámica interna de la institución.

Desde la perspectiva interna, se sugiere tomar como punto de partida al estamento estudiantil, pues la mayor parte de las necesidades puede estar allí, por ejemplo, de tipo académico (dificultades metodológicas que interfieren en el aprendizaje), económico (dificultades relacionadas con el acceso a los recursos) y emocional (dificultades personales que interfieren en el aprendizaje o la convivencia). Aquí se conciben acciones de seguimiento, inducción, motivación, transferencia de conocimiento y apoyo emocional que influirán positivamente sobre la convivencia, la permanencia y la motivación y tendrán repercusiones positivas en la sociedad.

En cuanto a la perspectiva externa, ésta obedece al vínculo requerido entre la comunidad universitaria y la sociedad, donde se materializa el despliegue del conocimiento adquirido institucionalmente y corresponde al trabajo dirigido con las entidades de acción solidaria que buscan, en la comunidad universitaria, personas dispuestas a donar tiempo y conocimiento en función del accionar solidario y de acciones concretas que intervengan sobre condiciones de tipo ambiental, político y económico. Por otro lado, también contempla proyectos propuestos por

los mismos voluntarios, cuyo trabajo liderado permita entregar a la sociedad elementos de apoyo que se traduzcan en beneficios recíprocos.

**Figura 4: Ruta para la implementación de un programa de voluntariado universitario**



Fuente: Elaboración propia.

Se concibe así, un programa de voluntariado que no solo actúa para materializar la solidaridad sino también contribuye al fortalecimiento del entorno ético de las universidades, pues articula otros valores como la honestidad, la responsabilidad, el respeto y el diálogo. Con todo, este

# XV

CONGRESO INTERNACIONAL  
DE  
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

programa por sí solo no se traduce en un actuar ético, se debe articular a un sistema coherente y continuo como el SEG.

## 4. El Caso de la FIA

En la Universidad Nacional de Colombia Sede Manizales, existe un programa de voluntariado desde el año 2006. En sus inicios dicho programa actuó como intermediario de las entidades sociales que requerían voluntarios y la comunidad universitaria interesada en la labor voluntaria (como programas específicos de la Pastoral Social, Un techo para mi país, Fundación Alejandra Vélez Mejía, Niños de los Andes y Fundación nutrir); lo que condujo a que la Institución iniciara a ser reconocida en la función solidaria.

A partir del segundo semestre del 2009 el programa se enfocó hacia el voluntariado interno, con dos fines: Primero, contribuir a disminuir la deserción y el rezago estudiantil y; segundo, llevar a la práctica dentro de la convivencia universitaria los valores consignados en el compromiso ético institucional. A continuación describimos el desarrollo del programa en sus tres etapas:

### Etapa 1. Introspección

Consiste en la identificación de las necesidades más frecuentes de los estudiantes, para direccionarlas e intervenirlas a través de la labor voluntaria. En la FIA se aplicó una encuesta a una muestra<sup>2</sup> de estudiantes (ver Tabla 1), en la cual se indagó acerca de condiciones de tipo social, académico e institucional. Aquí cabe anotar que son muchos los factores que inciden

<sup>2</sup> Calculada con un nivel de confianza del 90% y porcentaje de error del 7,5%.



CONGRESO INTERNACIONAL  
DE  
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

sobre el desempeño académico y personal de los estudiantes, por lo que el voluntariado sólo cobija aquellos aspectos en los que tiene capacidad de incidir, sea por recursos o por perfil de los voluntarios. Las demás necesidades detectadas en el diagnóstico se direccionaron hacia las dependencias competentes.

**Tabla 1: Muestra de estudiantes por carrera para el diagnóstico**

PROGRAMA	POBLACIÓN	MUESTRA
Ingeniería Industrial	452	28
Ingeniería Química	365	27
Ingeniería Eléctrica	430	28
Ingeniería Electrónica	363	27
Ingeniería Civil	505	29
Arquitectura	410	27
Construcción	13	9
TOTAL	2538	175

Los resultados de las encuestas no solo alimentaron el programa de voluntariado, también brindaron información relevante para el fortalecimiento del entorno ético universitario (v.g. debilidades en la formación integral, importancia del ejemplo que dan los profesores). Para el caso de la FIA, el diagnóstico identificó tres condiciones:

1. Académicas: dificultades metodológicas que interfieren en el aprendizaje.
2. Económicas: dificultades relacionadas con el acceso a los recursos.
3. Emocionales: dificultades personales que interfieren en el aprendizaje o la convivencia.

Dentro de las respuestas se hizo especial mención a tres elementos:

1. Uso inadecuado del tiempo disponible para estudiar.
2. Metodología de estudio inadecuada.

# XV

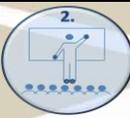
CONGRESO INTERNACIONAL  
DE  
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

3. Déficit de profesores que brinden apoyo.

## Etapa 2. Formulación

Para dar respuesta a las condiciones que, según el diagnóstico, influyen sobre la deserción, la permanencia o el rezago y sobre el entorno ético institucional, se propusieron cinco líneas de actuación voluntaria (ver Tabla 2). Las modalidades 1 a 3 responden a necesidades expresadas en relación con las metodologías de estudio, el uso del tiempo, condiciones relativas al ambiente universitario, la integración al interior de la institución y el reconocimiento de debilidades académicas en cursos del ciclo común en ingeniería. Las modalidad 4 responde a inquietudes de tipo normativo y político, como proceso de apoyo a la formación ciudadana. La modalidad 5 busca fomentar el valor del diálogo como fundamento de una ética comunicativa y de la convivencia. En todas las modalidades se propende por el fortalecimiento del entorno ético universitario a través de la práctica de los valores institucionales.

**Tabla 2. Modalidades de voluntariado interno en la FIA**

MODALIDAD	DESCRIPCIÓN
 <p><b>UNIVERSIDAD AMIGABLE</b></p>	Busca brindar espacios de bienvenida, integración y conocimiento a los nuevos miembros de la universidad. Es coordinado por miembros voluntarios de la comunidad universitaria y se dirige a la comunidad nueva o foránea.
 <p><b>COMPAÑEROS DE EXCELENCIA</b></p>	Pretende brindar orientación académica a través de la transferencia de conocimiento. Es coordinado por académicos y estudiantes sobresalientes y se dirige a estudiantes que requieren refuerzo en algunos cursos.



CONGRESO INTERNACIONAL  
DE  
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

 <p><b>COMPAÑEROS SEMESTRE MAYOR</b></p>	<p>Busca lograr una mayor integración entre los estudiantes de pregrado de los diferentes semestres que comparten un mismo ciclo de formación. Coordinado por estudiantes de tercer a último semestre y organizaciones estudiantiles. Dirigido a estudiantes de primero y segundo semestres.</p>
 <p><b>POR UNA FORMACIÓN POLÍTICA</b></p>	<p>Pretende incentivar el pensamiento crítico y la formación ciudadana. Es coordinado por estudiantes con inclinaciones políticas y representantes estudiantiles y profesoriales. Se dirige a toda la comunidad universitaria.</p>
 <p><b>AMIGOS DEL DIÁLOGO</b></p>	<p>Busca promover el correcto entendimiento del compromiso ético institucional y en especial el diálogo como medio para la solución pacífica de conflictos. Es coordinado por la comunidad universitaria en general y se dirige a toda la comunidad universitaria.</p>

**Fuente:** Elaboración propia.

### Etapa 3. Materialización

En esta etapa se proyectó la labor voluntaria propiamente dicha. Primero, mediante campañas informativas se motivó a la comunidad universitaria alrededor de las modalidades ofertadas y las actividades programadas. Para ello se acudió a los medios comunicativos disponibles en la institución, como correos electrónicos, página web y medios escritos o virtuales. Con esto se captó la atención de la comunidad universitaria y se hizo un proceso de preinscripción.

También se realizó una jornada informativa presencial, en la que se llegó a un total de 30 voluntarios inscritos entre estudiantes, académicos y administrativos. En la inducción a nuevos estudiantes se inscribieron 40 beneficiarios. Con los voluntarios inscritos se están desarrollando los planes de trabajo y con el grupo de inscritos en la modalidad 1 ya se han realizado las

# XV

CONGRESO INTERNACIONAL  
DE  
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

primeras actividades solidarias, como un reconocimiento de la ciudad para los estudiantes nuevos foráneos a través de una ruta turística.

## 5. Conclusiones

Las universidades tienen un papel protagónico en la sociedad, pues su deber es formar ciudadanos, es decir, personas no sólo con una sólida educación profesional, sino también cívica, cultural, social, ambiental y ética. Por ello, es necesario que estas instituciones tengan políticas que se traduzcan en un compromiso social y ético con el desarrollo (Portal Educativo de las Américas, 2004).

Los programas de voluntariado son inherentes a la lógica de actuación de las instituciones de educación superior, y más aún de la universidad pública a la que se le exige pertinencia y coherencia con el aparato social de un país. Es así como las organizaciones voluntarias y la administración social se han enlazado de formas cada vez más estructuradas con el fin de satisfacer necesidades mayores y lograr una participación importante en las políticas sociales, con alcances diversos, llegándose a nombrar como el tercer sector en las economías (Alemán y García, 2005). Queda entonces la pregunta ¿Cómo se está enlazando universidades dentro de esta economía? La respuesta puede estar conducida a través del fortalecer la dinámica en los compromisos éticos institucionales y aplicarlos mediante acciones colectivas que repercutan sobre la misma sociedad.

En el caso de las universidades públicas, estas tienen unas obligaciones adicionales con la sociedad, como la rendición de cuentas, el buen uso los recursos públicos, la inserción en temas de interés regional y la cohesión con el sistema nacional y los principales sectores de la economía. Es por esto, que se visualiza la necesidad de fortalecer los entornos éticos

# XV

CONGRESO INTERNACIONAL  
DE  
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

universitarios de tal manera que estos contribuyan al logro de las funcionales misionales de docencia, investigación y proyección social.

En lo concerniente al voluntariado, se debe considerar la pertinencia universitaria más allá de las retribuciones en innovación tecnológica (que necesariamente albergan el componente económico y para sectores privilegiados) y generar, también, retribuciones solidarias que incidan positivamente en sectores vulnerables de la sociedad. En el largo plazo, estos mismos grupos organizados de voluntarios generan círculos virtuosos en lo social, económico y político, lo que requiere atención y focalización por parte de las instituciones de educación y del mismo Estado.

Este tipo de procesos organizados deben tener un mínimo común en cuanto a la formación ética, pues, en una sociedad donde los problemas sociales y los mismos cánones de comportamiento se transforman constantemente, se hace necesario responder acertadamente al interrogante de ¿qué tan integral es la formación de los actuales profesionales y qué tanto se está soportando esta formación en la sociedad? Es hasta ese momento cuando se hace un balance adecuado entre las transformaciones pedagógicas o académicas y las condiciones transversales de comportamiento en las universidades.

Si bien el compromiso ético y social de las universidades ha tomado diferentes matices, sean legales, normativos o de convicción, lo que realmente debe empezar a direccionarse son las formas de garantizar estos procesos, en donde primen los ambientes de pertinencia social, de compromiso ciudadano, de integralidad profesional y de intervención e impacto sobre aquellos sectores que moldean las condiciones en las que se estructura una sociedad.

Todo lo dicho hasta ahora, permite afirmar que un programa de voluntariado puede aportar al fortalecimiento del entorno ético universitario, pues aterriza el discurso ético a la práctica, con el fin de transmitir el concepto del deber ser como algo real y no como una utopía. Sin embargo,



CONGRESO INTERNACIONAL  
DE  
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

se debe tener en cuenta que una cultura organizacional centrada en valores éticos se consolida en el largo plazo y a partir de acciones repetitivas compartidas. Por tanto, es fundamental dar continuidad al proceso cultural que implica la consolidación de un carácter regido por la ética en la Universidad, a través del compromiso ético institucional, la comunicación de los valores institucionales, la formación ética y el voluntariado. La ética en la Universidad requiere más que una discusión teórica, para ser plasmada desde la práctica en el reconocimiento y respeto de la diferencia individual, sustentada en relaciones dialógicas, en ámbitos de convivencia y solidaridad.

## BIBLIOGRAFÍA

Alemán, M. y García, M. (2005). Tercer sector: Buscando el equilibrio entre la solidaridad y la eficiencia. Consultado Mayo 2 de 2010 en [http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5796/1/ALT\\_06\\_02.pdf](http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5796/1/ALT_06_02.pdf)

Cobián, M. y Montano, L. (2008). Las aproximaciones organizacionales: caracterización, objeto y problemática. Consultado Junio 16 de 2010 en <http://www.ejournal.unam.mx/rca/213/RCA21304.pdf>

Cortina, A. (1986). Ética mínima. Técnos, Madrid, pp.334.

Didriksson, A. (2008). Contexto Global y Regional de la Educación Superior en América Latina y el Caribe. Consultado el 13 de Septiembre de 2009 en <http://mes2008.info/modulo-curriculo/CAPITULO-01-Didriksson.pdf>

Dueñas A. (1997). Ética y ética empresarial. Universidad La Salle Cancún Quintana, México D.F., pp. 235.

Guarín, S. (2010). Una literatura sin traquetos. Un recuento (visceral) de la producción literaria con temática narco en Colombia. Revista de literatura del centro de escritores de Manizales: No 90. Periódico Quehacer Cultural, Julio 2010.

Martínez, A. (2009). El Voluntariado y la Política Pública. En B. Vásquez; E. Lara; S. Roa y A. Martínez. (2009). El Voluntariado en Colombia. El voluntariado nos une. Consultado el 22 de Abril de 2010 en [http://aplicaciones.bancodetiempo.org/pls/portal/docs/PAGE/PROYECTO\\_BANCO\\_TIEMPO/DESCARGAS1/DOCUM ENTO.PDF](http://aplicaciones.bancodetiempo.org/pls/portal/docs/PAGE/PROYECTO_BANCO_TIEMPO/DESCARGAS1/DOCUM ENTO.PDF)



CONGRESO INTERNACIONAL  
DE  
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

May, T. (1997). Social Research. Issues, Methods and Process. Open University Press, Buckingham, pp. 227.

Méndez, C. E. (1995). Metodología, guía para la elaboración de diseños de investigaciones en ciencias económicas, contables y administrativas, 2da Ed. McGraw-Hill, Bogotá, pp. 170.

Portal Educativo de las Américas, (2004). Cómo enseñar Ética, Capital Social y Desarrollo en la Universidad. Módulo 2: Estrategias pedagógicas. En <http://www.educoea.org>.

Rodríguez, A. y Aguilera, J.(2005). Persona ética y organización: Hacia un nuevo paradigma organizacional. VIII Congreso de la Asociación Latinoamericana de ética, negocios y economía (ALENE), Valparaíso, Chile.

Rodríguez, M.P. (2008). Formación gerencial en valores. Conceptos y prácticas. Unibiblos, Bogotá, pp. 208.

Rodríguez, M.P. y Bustamante, U. (2008). Desarrollo de competencias para el comportamiento ético-gerencial: un enfoque de responsabilidad. Revista Cuadernos de Administración, 21 (35), pp. 205-228.

Rodríguez, M.P.; Londoño, C.M.; Toro, J. y; Gómez, K.M. (2009). Construcción del compromiso ético de la Universidad Nacional de Colombia. IX Congreso Latinoamericano ALENE (Asociación latinoamericana de ética, negocios y economía). Universidad Sergio Arboleda. Colombia.

Rodríguez, M.P.; Zapata, A. y; Echeverri, A. (2009). Modelo Integral de Desarrollo Ético para Organizaciones. IX Congreso Latinoamericano ALENE (Asociación latinoamericana de ética, negocios y economía). Universidad Sergio Arboleda. Colombia.

Rodríguez, M.P., Cantor, F., Pantoja, M. y Marín, J.C. (2010). Formación gerencial en uso de poder: un enfoque ético. 7 Congreso Internacional de Educación Superior La Habana, Febrero.

Sen, A. y Kliksberg, B. (2008). Primero la gente. Deusto, Bilbao, pp. 324.

Thompson, P. (2006). La organización actual. Consultado Junio 16 de 2010 en [http://www.uach.mx/extension\\_y\\_difusion/synthesis/2008/06/12/organizacion.pdf](http://www.uach.mx/extension_y_difusion/synthesis/2008/06/12/organizacion.pdf)

# XV

CONGRESO INTERNACIONAL  
DE  
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

Vallaey, F (2008). Responsabilidad Social Universitaria: Propuesta para una definición madura y eficiente. Consultado el 20 de Abril de 2010 en [http://www.itesm.mx/va/FEV/dic07/directores\\_carrera/Responsabilidad\\_Social\\_Universitaria.pdf](http://www.itesm.mx/va/FEV/dic07/directores_carrera/Responsabilidad_Social_Universitaria.pdf).

Vásquez, B. (2009). Importancia del voluntariado y la acción voluntaria, beneficios individuales y sociales. En B. Vásquez; E. Lara; S. Roa y A. Martínez. (2009). El Voluntariado en Colombia. El voluntariado nos une. Consultado el 22 de Abril de 2010 en [http://aplicaciones.bancodetiempo.org/pls/portal/docs/PAGE/PROYECTO\\_BANCO\\_TIEMPO/DESCARGAS1/DOCUMENTO.PDF](http://aplicaciones.bancodetiempo.org/pls/portal/docs/PAGE/PROYECTO_BANCO_TIEMPO/DESCARGAS1/DOCUMENTO.PDF)