



UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

Responsabilidad Social Universitaria. Una mirada a la Universidad Nacional de Colombia

Hernán Gustavo Cortés Mora

Universidad Nacional de Colombia

Facultad de Ingeniería, Departamento de Ingeniería de Sistemas e Industrial

Bogotá D.C, Colombia

2012

Responsabilidad Social Universitaria. Una mirada a la Universidad Nacional de Colombia

Hernán Gustavo Cortés Mora

Tesis presentada como requisito parcial para optar al título de:
Magister en Ingeniería– Ingeniería Industrial

Director:

José Ismael Peña Reyes PhD

Línea de Investigación:

Gerencia de la Innovación

Grupo de Investigación:

Grupo de Investigación en Gestión y Organizaciones. GRIEGO

Universidad Nacional de Colombia

Facultad de Ingeniería, Departamento de Ingeniería de Sistemas e Industrial

Bogotá, Colombia

2012

Resumen

La literatura académica muestra diferentes definiciones del término Responsabilidad Social (RS), las cuales van de la mano con diferentes teorías, enfoques y modelos que parten de la motivación de una organización o su tomador de decisiones, para enfocar recursos en el tema de RS. En este trabajo se hace una revisión de conceptos y se presentan modelos que llevan a una organización a incursionar en la RS. Se presentan modelos que traen la RS a las Universidades y se propone un modelo en Responsabilidad Social Universitaria (RSU) que permita a las instituciones educativas orientar su gestión hacia la RSU y trazar políticas medibles. Se procede, con la aplicación de métodos de investigación mixtos, a revisar las partes del modelo teórico propuesto. Finalmente se presenta un modelo modificado acompañado de herramientas que permitan incorporar la RSU a la actividad cotidiana de la organización

Palabras clave: Responsabilidad Social Universitaria, Responsabilidad Social, Agentes, Multimetodología, ISO 26000, Realismo Crítico, Métodos Mixtos.

Abstract

The academic literature shows different definitions of the concept of Social Responsibility (SR), which go hand in hand with different theories, approaches and models based on the motivation of decision taker of an organization to focus resources on the issue of RS. This paper is a review of concepts and models that could lead an organization to work with the concept of RS. Models that bring the RS to the universities are presented. A model for University Social Responsibility (URS) that allows educational institutions to direct their management into USR is presented. Mixed research methods are applied in order to review the parts of the theoretical model presented. Finally, shows a modified model with tools to incorporate the USR to the daily activities of the organization

Keywords: University Social Responsibility, Social Responsibility, Agents, Multimethodology, ISO 26000, Critic Realism, Mixed Methods.

Contenido

	Pág.
Resumen	IV
Lista de figuras.....	VII
Lista de tablas	IX
Lista de gráficas.....	XI
Introducción	1
1. Metodología.....	5
1.1. El realismo Crítico	6
1.2. La Ontología realista crítica	7
1.3. La metodología realista crítica	8
1.4. La multimetodología en el realismo crítico.....	10
1.4.1. La Identificación del Problema o del Fenómeno a Estudiar.....	13
1.4.2. Apreciación	15
1.4.3. Análisis y evaluación.....	15
1.4.3.1. Triangulación	15
1.4.3.2. Instrumentos de medición.....	16
1.4.3.3. Análisis interpretativo.....	18
1.4.4. Acción	21
2. Identificación del Problema	22
2.1. Expresión de la situación aplicando CATWOE	22
2.2. Imagen enriquecida.....	24
2.3. Caracterización de los estudiantes de la Facultad.....	28
3. Responsabilidad Social.....	34
3.1. Evolución de un concepto	34
3.2. Modelos de responsabilidad social	38
3.2.1. Modelo de responsabilidad social total	38
3.2.2. Modelos de círculos	40
3.2.3. Modelo bidimensional.....	41
3.2.4. Modelo de Garriga y Melé	42
3.2.5. La norma ISO 26000	42
3.2.6. Otros enfoques.....	43
3.3. La responsabilidad social, stakeholders y agentes.....	44

4. Responsabilidad social universitaria	53
4.1. Modelos de responsabilidad social universitaria.....	59
4.1.1. Modelo de gestión de la responsabilidad social de la Escuela de Ingeniería de Antioquia.....	60
4.1.2. La Facultad de Ciencias de la Gestión de la Universidad de Carabobo.....	61
4.1.3. Modelo de Vallaeys	62
4.2. Manual de primeros pasos en RSU	66
5. Identificación y apreciación.....	68
5.1. Relación entre modelos	68
5.2. Comparación de Modelos	70
5.3. Propuesta del modelo inicial	72
5.4. Instrumentos de medición	75
5.4.1. Fase cualitativa	76
5.4.2. Fase cuantitativa	79
6. Evaluación.....	81
6.1. Análisis de contenido de las entrevistas	81
6.1.1. Resultados	82
6.2. Encuestas a estudiantes.....	89
6.2.1. Resultados	93
6.3. Ajustes del modelo.....	94
7. Propuesta de modelo de RSU para la Facultad de Ingeniería.....	95
7.1. Propuesta final del modelo	95
7.2. Instrumentos de recolección de información	95
7.3. Implementación del modelo	100
7.4. Sistemas de Información y Responsabilidad Social Universitaria	104
7.4.1. TIC's y RSU	104
7.4.2. RSU y Sistemas de Información	107
7.5. Modelo Ajustado	108
8. Conclusiones	110
8.1. Síntesis del trabajo	110
8.2. Aportes académicos	115
8.3. Los límites de la investigación	116
8.4. Vías de trabajo futuras.....	116
A. Anexo I: Formato de encuesta	117
Bibliografía	119

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1-1. Los tres mundos de Habermas, adaptado de (Mingers, 2006)	8
Figura 1-2. Esquema metodológico basado en el Realismo Crítico, (Peña Reyes &Díaz Pinzón, 2010)	9
Figura 2-1. Resumen metodologías CATWOE e Imagen enriquecida.	22
Figura 2-2. Imagen enriquecida del problema. Elaboración del autor	27
Figura 3-1. Modelo de Carroll, adaptado de (Carroll 1991)	39
Figura 3-2. Intersección de círculos, adaptado de (Geva 2008)	40
Figura 3-3. Círculos concéntricos, adaptado de (Geva 2008)	40
Figura 3-4. Modelo bidimensional, adaptado de (Quazi& O'Brien 2000)	41
Figura 3-5. Modelo de Ashta, adaptado de (Ashta 2009)	49
Figura 3-6. Tipos de actores interesados directamente en la <i>responsabilización social</i> universitaria(Vallaeys, Cruz et al. 2009)	51
Figura 4-1. Modelo de RSU, (Hernández y Saldarriaga 2009)	60
Figura 4-2. Componentes de la RSU, adaptado de Vallaeys, 2009)	62
Figura 4-3. Modelo de Vallaeys, adaptado de (Vallaeys 2009)	63
Figura 4-4. Modelo de RSU en 4 pasos, adaptado de (Vallaeys, Cruz et al. 2009)	67
Figura 5-1. Propuesta inicial de modelo de Responsabilidad Social Universitaria. Elaboración propia	74
Figura 7-1. Ficha de seguimiento de la Acción. Elaboración propia.	103
Figura 7-2. Modelo adaptado de (Pensel 2009).....	108
Figura 7-3. Modelo de RSU modificado. Elaboración propia	109

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1-1. Construcción de una multimetodología a partir de la matriz propuesta por Mingers (2006)	12
Tabla 2-1. Distribución de los estudiantes admitidos a la facultad para 2011-01 clasificados por edad. Fuente: Dirección Nacional de Admisiones UNAL.	30
Tabla 2-2. Colegios que han aportado el mayor número de estudiantes dentro de los procesos de admisión a la Facultad de Ingeniería desde el segundo semestre del año 2008 hasta el primer semestre de 2011, de un total de 4082 estudiantes.	30
Tabla 2-3. Comparación de los colegios que aportaron estudiantes a la Facultad en el periodo 2012-01, con el puesto que obtuvieron en los resultados de los exámenes Saber11 en las pruebas de 2011-02.....	31
Tabla 3-1. Matriz Stakeholders/responsabilidades, adaptado de Carroll 1991.....	45
Tabla 3-2. Tipos de moral y orientación hacia los propietarios y empleados, adaptado de (Carroll 1991)	45
Tabla 3-3. Tipos de moral y orientación hacia los clientes y la comunidad local, adaptado de (Carroll 1991)	47
Tabla 4-1. Matriz para formular y evaluar la calidad y la riqueza de iniciativas de RSU (Vallaey 2008)	65
Tabla 5-1. Agrupación de las principales definiciones de Responsabilidad Social. Construcción propia basada en (Garriga and Melé 2004; Maon, Lindgreen et al. 2010) .	68
Tabla 5-2. Relación entre definiciones de RS, elaboración propia	69
Tabla 5-3. Comparación entre modelos de RS, elaboración propia	70
Tabla 5-4. Clasificación de la tipología de las definiciones de Responsabilidad Social, elaboración propia.....	71
Tabla 6-1. Formato de ponderación de los elementos de RSU	85
Tabla 7-1. Herramienta para apoyar la documentación de las motivaciones y su relación con los agentes	101
Tabla 7-2. Formato enfoque/componente para consignar las acciones.	102

Lista de gráficas

	Pág.
Gráfica 2-1. Distribución de los admitidos a la facultad para los periodos 2010-01, 2010-02 y 2011-01. Fuente: Dirección Nacional de Admisiones UNAL.....	29
Gráfica 3-1. Resultado de búsqueda de los términos “Social Responsibility” en las bases de datos indicadas. Búsqueda realizada el 19 de marzo de 2010.....	35
Gráfica 6-1. Categorías resultantes del análisis de contenido.....	82
Gráfica 6-2. Palabras categoría bienestar	83
Gráfica 6-3. Palabras categoría procesos de selección.....	83
Gráfica 6-4. Palabras categoría minorías étnicas	84
Gráfica 6-5. Palabras categoría fraude	84
Gráfica 6-6. Palabras categoría formación en valores.....	85
Gráfica 6-7. Motivación según los docentes administrativos.	86
Gráfica 6-8. Temas que se deberían tratar en la Universidad	87
Gráfica 6-9. Componentes de RSU existentes en las funciones de la Universidad.	88
Gráfica 6-10. Impactos generados por la Universidad.....	88
Gráfica 6-11. Percepción sobre gobernabilidad.....	90
Gráfica 6-12. Percepción sobre derechos humanos.....	90
Gráfica 6-13. Percepción sobre medio ambiente.....	90
Gráfica 6-14. Percepción sobre temas de estudiantes	91
Gráfica 6-15. Percepción sobre el desarrollo de la sociedad.....	91
Gráfica 6-16. Comparación de las encuestas y las entrevistas con respecto a los temas que se deberían tratar.....	92
Gráfica 6-17. Comparación de las encuestas y las entrevistas con respecto de los componentes de RSU existentes en las funciones misionales de la Universidad	93

Introducción

La Responsabilidad Social (RS) es un concepto que cada vez aparece con mayor frecuencia en la literatura y en las discusiones de las organizaciones. Ha sido objeto de estudio y desarrollo académico al punto que la producción de artículos de investigación sobre el tema ha aumentado en los últimos años, como se mostrará posteriormente. Incluso ha llevado a la conformación de comunidades académicas concentradas en el tema. Tal es el caso de la Asociación para el Desarrollo de la Enseñanza y la Investigación sobre Responsabilidad Social Empresarial - ADERSE, reconocida en Francia por la Fundación Nacional para la Enseñanza de la Gestión Empresarial como una asociación académica en Ciencias de la Gestión, que concentra sus esfuerzos en desarrollar investigación y abordar el tema como problema de conocimiento.

Diferentes organizaciones argumentan algunas acciones bajo el marco de la responsabilidad social. En la Universidad Nacional de Colombia se sustenta que la responsabilidad social de la Universidad Nacional con la región incluye: Propiciar el desarrollo económico y social de las regiones, mejorar las condiciones de vida a sus habitantes a través de la oferta de programas de educación superior de muy alta calidad, pertinente con los propósitos y las necesidades locales. Otros miembros de la Universidad Nacional consideran como programas con componentes en responsabilidad social iniciativas como el programa de admisión especial, el programa de Admisión para Mejores Bachilleres de Municipios Pobres, el programa de mejores bachilleres de población negra, afrocolombiana, palenquera y raizal de estratos 1 y 2 y el Programa Especial de Admisión en las Sedes de Arauca; Leticia y San Andrés (PEAMA)¹. En particular, en la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional se han emprendido acciones que se podrían enmarcar dentro del concepto de RS responsables. Acciones que se soportan en estudios de caracterización de los estudiantes de la Facultad en tres

¹ Presentación realizada por un directivo de la Facultad en reunión de ACOFI, 2010

momentos de su proceso de formación: en la admisión, durante la permanencia como estudiantes y cuando presentan las pruebas de educación superior (Cortés, Gallego et al. 2011). De cualquier modo, la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional está hablando cada vez más bajo el discurso de responsabilidad social. A manera de ejemplos, en el año 2010, el tema central del encuentro de egresados fue “Responsabilidad Social Empresarial con Visión”. La versión para el segundo semestre de 2010 de la iniciativa Jueves del Egresado en la Facultad, giró en torno al tema de responsabilidad social. Estas iniciativas demuestran la mirada que la Facultad está dirigiendo al tema de responsabilidad social, pero no es claro si lo hace de una manera consciente, ordenada y sistemática. Y si el enfoque de responsabilidad social es una influencia externa de a moda de utilizar el término RS o si éstas responden a un plan enmarcado en su modelo de gestión.

Se parte de la hipótesis que **la Facultad está interesada en trabajar el tema de la responsabilidad social pero no sabe cómo hacerlo**. Esta reflexión permite preguntarse ¿Cómo debe trabajar la Facultad de Ingeniería bajo un modelo de responsabilidad social? ¿Cuál es el modelo de responsabilidad social más adecuado para una universidad y en particular para la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Colombia? Estas preguntas han guiado el presente trabajo. Se construyó un estado del arte del concepto de RS, se estudiaron modelos existentes y se propusieron alternativas para que la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional y potencialmente cualquier facultad o universidad enfoque su trabajo bajo el esquema de Responsabilidad Social Universitaria (RSU). Se hace una revisión del concepto de responsabilidad social, su recorrido histórico y diferentes modelos que se han desarrollado. Se compara con conceptos emergentes como responsabilidad social universitaria y se analizan diferentes modelos propuestos e implementados en universidades. Con base en este estudio de la literatura académica, se hace una propuesta teórica de un modelo basado en responsabilidad social universitaria. Aplicando la metodología de sistemas suaves y algunos elementos de multimetodología, se contrasta el modelo con datos empíricos. Se realiza una modificación al modelo propuesto para finalmente presentar una propuesta de modelo de responsabilidad social universitaria. El desarrollo de la investigación permitirá consolidar una propuesta de modelo que aborda los diferentes momentos en el proceso de generación de planes de acción de la Facultad.

Un modelo de RSU debe permitir a una universidad cumplir con dos grandes metas: adaptarse a los cambios del entorno manteniendo su pertinencia, y lo que parece ser aun más importante, influir en el curso de dichos cambios, es decir, proponerle a la sociedad el rumbo que debe tomar y hacer lo posible para que estos cambios se lleven a cabo.

Este trabajo ha permitido realizar varios aportes a la literatura, evidenciados en la publicación de algunos artículos como el titulado “Modelos motivacionales de responsabilidad social” (Cortés, Peña). Ha posibilitado la participación del autor componente en el Congreso Internacional de Educación Superior CIES 2010 desarrollado en Buenos Aires, Argentina; y como conferencista en tres versiones del curso Taller de Proyectos Interdisciplinarios de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Colombia. Fruto de la presente investigación fueron aceptados para presentación en ponencia un artículo en el Academic Business World International Conference and International Conference on Learning and Administration in Higher Education (Nashville, Tennessee, EEUU), y en el VIII congreso internacional de la Asociación para el Desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial, ADERSE 2011: RSE y Gobernanza Mundial, Universidad Paris Descartes (Paris, Francia)². También se publicó un artículo en la edición especial Vol. 31 de la revista Ingeniería e Investigación de la Facultad de Ingeniería (Cortés, Gallego et al. 2011). Se espera que este trabajo sirva de guía y de referencia para quienes están interesados en conocer o profundizar sobre el tema de responsabilidad social universitaria y también para quienes decidan iniciar, continuar o evaluar su gestión universitaria desde el concepto de RS.

Este trabajo consta de siete capítulos. En el primer capítulo se describe la metodología utilizada. Metodología acorde con el paradigma del Realismo Crítico. Se describe y explica el problema de investigación. El siguiente capítulo desarrolla el concepto de responsabilidad social y presenta diferentes modelos encontrados en la literatura. El cuarto capítulo se concentra en desarrollar el concepto de responsabilidad social universitaria, se presentan modelos y la relación de la responsabilidad social universitaria con las tecnologías de la información. A continuación en el capítulo quinto, identificación y apreciación, se comparan algunos de los modelos presentados en los capítulos anteriores, se presenta una propuesta de modelo de RSU a partir de los aportes de la

²Los artículos fueron evaluados y aceptados para ser presentados en estos eventos, pero asuntos administrativos relacionados con visas impidieron la presentación oral.

literatura y se describen los instrumentos de medición cualitativos y cuantitativos utilizados en la investigación. En el capítulo sexto se presentan los resultados obtenidos tras aplicar los instrumentos de medición. El capítulo siete desarrolla la propuesta final de modelo de responsabilidad social universitaria, las propuestas ajustadas de instrumentos de medición y la manera de implementar el modelo. Finalmente en el capítulo ocho se presentan las conclusiones del trabajo de investigación.

1. Metodología

Este trabajo se desarrolla con una metodología realista crítica. El realismo crítico es un paradigma que tiene las siguientes características: reivindica la ontología, como distinta, pero conteniendo, a la epistemología, (Bhaskar and Lawson 1998); distingue entre tres dominios de la realidad: lo real, lo actual y lo empírico y considera que los objetos y mecanismos generativos en el mundo tienen una fuerza causal que puede o no desarrollarse en el mundo, pero que de todos modos existe de manera independiente del conocimiento o ignorancia de los seres humanos. Además, los realistas críticos observan una distinción entre el mundo transitivo del conocer y el mundo intransitivo del ser. Aceptan que el mundo social es estratificado e incorpora mecanismos a diferentes niveles, con elementos de estos mecanismos irreductibles al nivel del cual emergieron. Esto último significa que los objetos poseen propiedades emergentes, las cuales interactúan con otras y como resultado, nuevas propiedades emergen de combinaciones de objetos. El realismo crítico designa la relación entre estructura y agencia como el dispositivo estructurante al nivel ontológico y además, comprende toda observación como estructurada por un conjunto específico de relaciones conceptuales, lo que significa que toda observación está cargada por una teoría. En consecuencia, una descripción del mundo es tanto explicatoria con un particular conjunto de relaciones conceptuales como potencialmente transformativa de estas relaciones, (Scott 2010).

El realismo crítico centra su atención en la ontología – sin ignorar la epistemología – pero insiste sobre el hecho que estas dos disciplinas no se mezclan. Es fácil deslizarse, por error, de la epistemología a la ontología. Por ejemplo, cambiar la pregunta (ontológica): « **¿que existe?** », por la pregunta (epistemológica): « **¿cómo podemos conocer lo que existe?** ». Como nuestro conocimiento está ligado a nuestra concepción o incluso a nuestro discurso, podríamos concluir, de manera implícita e ilegal, que todas las cosas que existen lo son por nuestros conceptos o nuestro discurso. Esta conclusión es falsa, (Ackroyd and Fleetwood 2000).

En otros términos, el realismo crítico recupera la ontología de la absorción por la epistemología del error epistemológico. Caemos en el error epistemológico cuando permitimos que la epistemología absorba la ontología. Por lo tanto, el error epistemológico incluye dos errores clásicos de inferencia: 1) si aceptamos que no existe una visión objetiva del mundo, entonces inferimos que no existe un mundo objetivo; y 2) si alguien acepta que hay varias visiones del mundo, acepta entonces que vivimos en mundos diferentes. Estas afirmaciones implican que cuando la gente descubre que la tierra gira alrededor del sol y si la gente cambia de opinión, entonces el mundo objetivo en el que ellos habitan cambia también, (Archer, Collier et al. 2004).

Este capítulo tiene dos partes: primero presenta los elementos conceptuales del realismo crítico y luego presenta una metodología construida bajo este paradigma.

1.1. El realismo Crítico

El Realismo crítico es una expresión que quiere mostrar la intersección de dos formas de pensamiento y de comprensión del mundo: el *realismo* y la *crítica*.

El primer término es el «**realismo**». Este término es utilizado de muchas maneras en diferentes disciplinas y no siempre en el mismo sentido. En el arte: en la pintura, la escultura, la literatura, el cine... pero también en las matemáticas, la política y la filosofía entre otras.

En la filosofía de las ciencias, partimos de la afirmación de que un *realista*, debe aceptar, mínimo, que un gran número de entidades existen de manera independiente de nosotros y de la investigación que podamos llevar a cabo de ellas. A estas entidades las llamamos reales. Sin embargo, con esta definición la mayor parte de los investigadores serían considerados como realistas, pero, la diferencia reside en los objetos que el investigador considera como reales. En particular, un realista en ciencias sociales reivindica que existen, de manera independiente de la investigación que él pueda hacer de ellas, entidades sociales como los mercados, relación entre clases sociales, relaciones de género, reglas sociales, hábitos y discursos sociales, (Ackroyd and Fleetwood 2000).

Para presentar las ideas del *realismo crítico*, partimos de la Ontología realista crítica, que permite comprender la visión epistemológica y los métodos válidos en el paradigma.

1.2 La Ontología realista crítica

Desde el punto de vista ontológico, el realismo crítico afirma que todas las teorías son realistas de algún modo, porque ellas reconocen la existencia de un mundo incluyendo objetos y hechos que existen o que ocurren de manera independiente del conocimiento o de la ignorancia que podamos tener de ellos.

Los modelos y los eventos son explicados en los mismos términos de ciertos mecanismos generativos o fuerzas causales que son independientes de los eventos que producen. Los mecanismos generativos residen en estructuras que se dotan de capacidades causales particulares. Estos mecanismos están siempre presentes incluso si no están actuando, y actúan en su forma natural; incluso si las consecuencias que generan no son percibidas gracias a fuerzas que compensan estos mecanismos o por el funcionamiento de otros mecanismos que pueden intervenir. Por ejemplo, el virus del sida en su forma natural produce efectos negativos en un paciente, pero el hecho que produzca o no los resultados correspondientes a los síntomas esperados del SIDA depende de una gran variedad de circunstancias, las cuales pueden (o no) conducir al desarrollo del virus. Una relación de uno-a-uno, entre las fuerzas causales y el modelo de los eventos que la fuerza necesita, se obtiene solamente en condiciones de laboratorio o en todo caso « cerradas », en las cuales todas las variables que intervienen se mantienen bajo control, (Tsoukas 2000).

Para el realismo crítico, **el mundo está diferenciado** en tres dominios: el *real*, el *actual* y el *empírico*. Las fuerzas causales localizadas en el dominio de lo real, y su activación pueden ser el origen de los eventos en el dominio actual. Los cuales, a su vez, una vez identificados, se convierten en experimentados en el dominio de lo empírico.

Además de ser diferenciado en tres dominios, **el mundo está estratificado** de forma asimétrica.

Algunos fenómenos son «**formas emergentes**» de sus propias partes constitutivas. Por ejemplo, la vida es una forma emergente de sus partes constitutivas: procesos químicos y físicos. Ciertas interacciones de los procesos biológicos pueden permitir el desarrollo a otro nivel de las propiedades emergentes, que podemos llamar culturales y sociales. En el lenguaje, podemos encontrar ejemplos de tales emergencias, progresivamente en nuevos discursos emergen nuevos significados que son irreducibles a sus constitutivos.

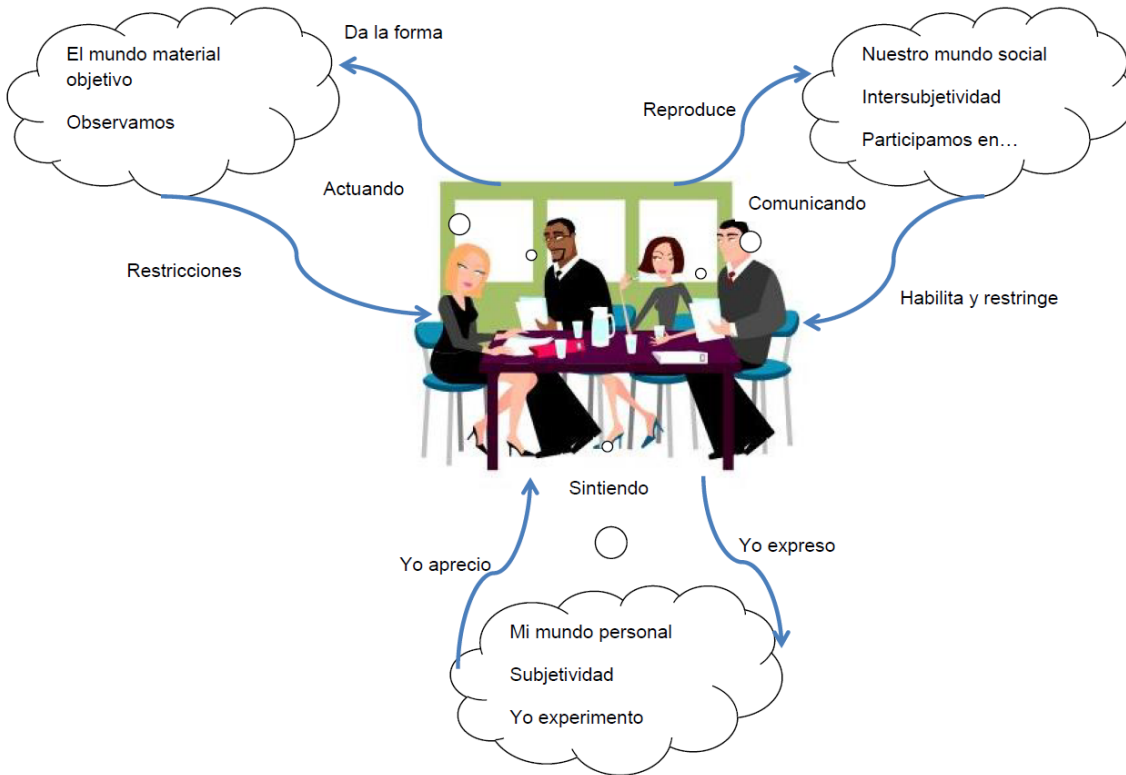


Figura 1-1. Los tres mundos de Habermas, adaptado de (Mingers, 2006)

También existe un **mundo personal** y subjetivo. Gracias a los procesos de evolución, los seres humanos son capaces de pensar y de auto-reflexionar, pero también de comunicarse por un lenguaje, que les permite acceder a un **mundo social**, por ejemplo un mundo construido socialmente. Aquí el término “construcción” hace referencia a “interpretación” en un sentido particular – en inglés, *construed* (Bhaskar, 1989). Tales interpretaciones pueden dar forma a las construcciones materiales, incluidas las prácticas y formas organizacionales del **mundo material**, (Sayer 2004).

1.3 La metodología realista crítica

El objetivo metodológico del realismo crítico es la explicación científica, (Bhaskar 1994). Un objeto o un fenómeno son explicados cuando se ponen en una secuencia causal y que las causas antecedentes del evento han sido identificadas, (Ackroyd 2004). Esta explicación causal no es un registro determinista o aleatorio de la asociación de diferentes modelos de los eventos, sino que consiste en la atribución de capacidades causales a los objetos. Asignar capacidades causales a los objetos, es también especificar sus posibilidades de actuación, en circunstancias apropiadas. A modo de

ejemplo, la dinamita tiene la posibilidad de explotar, las aves tienen la posibilidad de volar, las personas tienen la posibilidad de trabajar, de aprender, de hablar, etc., (Tsoukas 2000).

(Peña Reyes and Díaz Pinzón 2010), basados en Bashkar (1994) y Mingers (2006) proponen un esquema metodológico para explicar un evento o un fenómeno (cf. Ilustración2) que incluye los elementos realistas. Adicionalmente, el término *crítico* de nuestro paradigma nos informa que la teoría social no puede ser solamente descriptiva sino que debe ser evaluativa y de esta manera, no puede haber una división entre los hechos y los valores: de forma que el trabajo de investigación debe ser transformativo, dando una explicación crítica que nos conduzca a la acción (Bhaskar 1994), (Bhaskar and Collier 1998), (Bhaskar 1998), (Mingers 2006), en este caso, a una propuesta final de modelo de RSU.

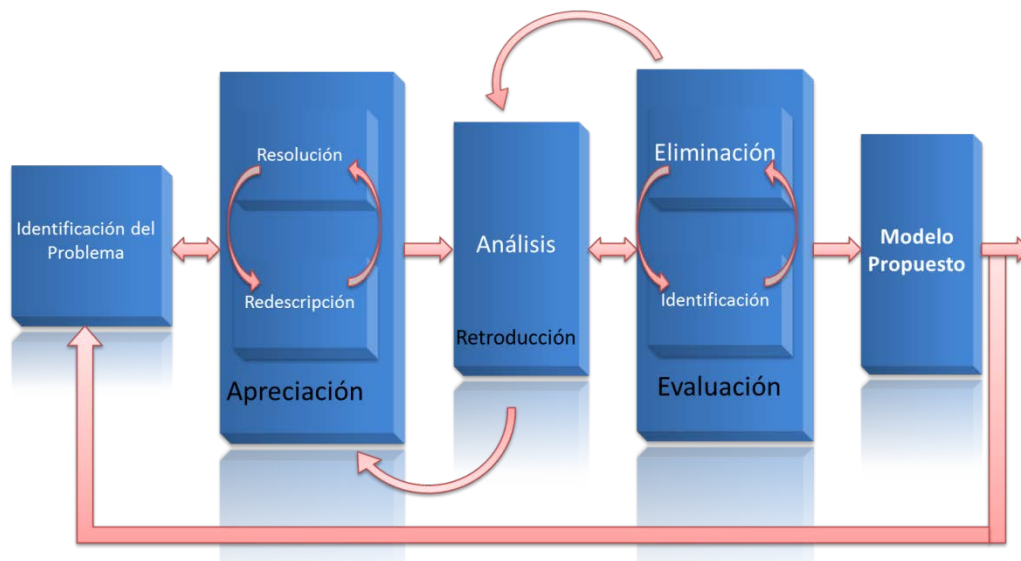


Figura 1-2. Esquema metodológico basado en el Realismo Crítico, (Peña Reyes & Díaz Pinzón, 2010)

La necesidad de un trabajo de investigación surge porque se tiene un problema o fenómeno que se debe comprender y se tratar de resolver (**la identificación del problema**). El trabajo científico comienza con la etapa de **apreciación** de la situación, tal y como la perciben los agentes en la organización. Esta etapa se desarrolla con una **resolución** del fenómeno a explicar en sus componentes y sus partes, es decir, se presenta el problema o fenómeno en las partes constitutivas en las que los observan los agentes implicados. A continuación, se realiza una **re-descripción** del problema para clarificar rutinas anormales y situaciones problemáticas, en la etapa de re-descripción es posible utilizar metáforas y analogías, que faciliten la construcción de modelos plausibles

de mecanismos generativos y de estructuras causales pudiendo explicar las causas del fenómeno (Bhaskar 1994). El problema será mejor **apreciado** a la luz de una teoría o de teorías aceptadas por el investigador o el equipo investigador.

La etapa siguiente es el **análisis** o **retroducción**. Se trata así de proponer por abducción causas posibles del fenómeno en el cual diferentes teorías, en relación con el fenómeno y en competencia entre ellas, nos invitan a imaginar o a esquematizar este fenómeno y sus causas como existentes en el mundo. El término retroducción es tomado por Bhaskar de Hanson, para hacer referencia al concepto de **abducción** de Peirce.

Hanson presenta la siguiente interferencia:

- Un cierto fenómeno **P** sorprendente, es observado.
- **P** se podría explicar como algo que sucedería si **H** fuera cierto.

Así, tenemos una razón para pensar que **H** es cierta (Hanson 1969).

Si la *deducción* nos propone que algo debe ser, y la *inducción* muestra que algo es operacional, la *abducción* sugiere únicamente que algo tiene la posibilidad de ser (Hanson 1969).

La etapa de **evaluación** de la explicación propuesta es necesaria y debe realizarse bajo condiciones experimentales cerradas, y nos permite eliminar modelos que si bien consideramos plausibles en la etapa de **re-descripción** ahora, como resultado de nuestro trabajo empírico son inadecuados (Mingers 2006). Este proceso es conducido en paralelo con la construcción de los dispositivos que nos permitan obtener conocimientos empíricos, hasta que la estructura operacional sea identificada con una teoría más profunda y global.

Nuestro trabajo de investigación busca explicar el fenómeno-problema, pero también, pretende cambiar la situación-problema. Por esta razón, nosotros acabamos por una etapa de **acción** para finalizar en cambios necesarios y deseables.

1.4 La multimetodología en el realismo crítico

Hoy día, la investigación es cada vez más interdisciplinaria, compleja y dinámica. Varios investigadores necesitan completar un método con otros. Además, todo investigador debe comprender los múltiples métodos utilizados por otros investigadores para facilitar la comunicación, promover la colaboración y para producir una mejor investigación. Por esta razón, muchos investigadores en educación, sociología, antropología o evaluación, después de los años 30 del siglo XX, han usado multi-metodologías para desarrollar sus investigaciones (Greene 2008), a tal punto que hoy, una comunidad importante de

investigadores aceptan que la multi-metodología se ha convertido en un tercer paradigma de investigación, (Johnson and Onwuwbuzie 2004) ; algunos otros afirman que trabajar solamente con métodos cuantitativos o métodos cualitativos es un enfoque cada vez más insuficiente en las ciencias sociales y humanas (Creswell 2003).

Para el realismo crítico, hay tres argumentos principales a favor de la utilización de la multi-metodología: el primer argumento es que como hemos aceptado que el mundo sea ontológicamente estratificado y diferenciado, los problemas y las situaciones del mundo real son entonces inevitablemente multi-dimensionales. Cuando un investigador está estudiando un problema de gestión, por ejemplo, el encontrará que el problema está afectado por aspectos físicos o materiales, por aspectos sociales y políticos y por aspectos personales. Distintos enfoques van a intervenir sobre los diferentes aspectos de la situación y por esta razón, la multi-metodología es necesaria (Mingers 2006).

El segundo argumento es que un proyecto o una intervención no son un evento único y discreto sino es un proceso que normalmente procede de varias fases sucesivas, cada una de ellas presentando diferentes tareas y problemas a resolver por el investigador o el profesional. Sin embargo, las metodologías son útiles con respecto a ciertas fases más que a otras; ahora bien, la utilización de varias metodologías puede mejorar los resultados de la investigación o de la intervención.

Un tercer argumento es que hacer una combinación de los métodos, incluso si estos métodos desarrollan funciones similares (por ejemplo, los mapas cognitivos y las imágenes mejoradas) puede facilitar una “triangulación” en la situación, suscitando nuevas miradas y una mayor confianza hacia los resultados.

Para construir una multi-metodología en este marco del realismo crítico, Mingers (2006) propone una estructura que permite trazar métodos en términos de los diferentes aspectos de una situación particular que busca ser estudiada. Esta estructura está basada sobre la necesidad de concernir los tres mundos de Habermas: material, personal y social y las diferentes fases de una intervención: apreciación, análisis, evaluación y acción hay que decir que la selección de los métodos para cada caso de la tabla no es objetivo, pero que debe tomar en consideración todos los agentes implicados.

Mingers (2006) sugiere que la estructura puede ser utilizada para trazar varios métodos y metodologías, a fin de determinar las fuerzas y las debilidades de los métodos en situaciones particulares, con organizaciones y actores particulares.

Hay que insistir sobre el hecho que para el realismo crítico, el proceso de construcción de una multimetodología considera que varios métodos puedan ser utilizados de maneras diferentes de las proyectadas cuando los métodos han sido desarrollados, y que estas puedan ser empleadas en un paradigma alternativo. Por ejemplo, la modelización matemática que usualmente es considerada como un método objetivo y cuantitativo, puede ser utilizado de manera crítica para facilitar el debate entre diferentes grupos (Bryant 1988), (Sayer 2004), (Mingers 2006).

A continuación, en la Tabla 1-1 se muestra la multimetodología que se ha construido para este trabajo, utilizando la estructura propuesta por Mingers (2006).

Tabla 1-1. Construcción de una multimetodología a partir de la matriz propuesta por Mingers (2006)

Mundos de Habermas	Identificación del Problema	Apreciación	Análisis	Evaluación	Acción
	Describir		Entender y Explicar	Evaluar y Explicar	
Mundo Social	Revisión de la literatura con respecto a otras iniciativas en el tema		Análisis de los modelos observados	Aplicación de los instrumentos definidos en el modelo	Modelo de gestión de responsabilidad social universitaria. Determinación del estado de la Organización con respecto a la RSU.
Mundo Personal	Análisis de la información recolectada Revisión de la literatura		Determinación del modelo a trabajar o elaboración de una propuesta de modelo	Análisis cualitativo de los instrumentos Análisis cuantitativo de los instrumentos Revisión de la literatura	
Mundo Material	Revisión de modelos y metodologías existentes, normatividad y regulaciones	Documentación general, revisión de trabajos previos en la Universidad	Análisis de la documentación	Análisis de la documentación Revisión de la literatura	

1.4.1 La Identificación del Problema o del Fenómeno a Estudiar

Para identificar el problema de investigación, utilizamos la metodología de sistemas suaves (SSM por sus siglas en inglés – *Soft Systems Methodology*, (Checkland 1985; Checkland 1999; Checkland 2000; Checkland 2002), particularmente el método CATWOE (Bergvall-Kareborn, Mirijamdotter et al. 2004).

Un sistema suave es un sistema conformado por actividades humanas; el sistema tiene un objetivo perdurable en el tiempo y presenta problemas en estructuras suaves, o una definición problemática o no estructurada. La metodología de sistemas suaves surge de la dificultad de aplicar el análisis de sistemas a problemas sociales en los cuales la problemática emerge de un conjunto de puntos de vista diferentes, en ocasiones conflictivos, frente a una situación que puede ser deseable para una parte de los actores involucrados o relacionadas con la problemática, (Checkland 2000).

En esta etapa inicial y preliminar al proceso de investigación, se debe identificar el sistema que contiene el problema, su frontera, sus límites, la naturaleza y los recursos del sistema de solución del problema. La estrategia, definida en esta etapa de identificación, fue hablar con los agentes definidos, escucharlos. Adicionalmente, hicimos una revisión exhaustiva de la literatura disponible en las bases de datos sobre Responsabilidad Social Universitaria.

Para identificar el problema, la metodología sugiere que se responda a preguntas como las siguientes:

- ¿Cuál es el problema según los agentes o actores?
- ¿Por qué es un problema?
- ¿Cómo surge el problema?
- ¿Qué acciones se han tomado antes?
- ¿Quién estima que es un problema?
- ¿Por qué es importante resolverlo?
- Si el análisis se hace ¿Qué se hará con los resultados?
- ¿Quién puede actuar con los resultados obtenidos?
- ¿Qué podría ser una solución?
- ¿Qué tipo de solución en el presente considerada como aceptable?

- ¿Qué tipo de cambios implican una solución?
- ¿El problema es consecuencia de un problema más profundo?
- ¿Cuáles son las implicaciones sobre el problema, el de luchar contra los problemas correlacionados?

Como se mencionó anteriormente, en esta etapa de identificación del problema, utilizamos CATWOE. Esta es una técnica de la metodología SSM que se utiliza para extraer información de los procesos donde están involucradas personas que de cualquier manera, están en relación con los procesos que se están analizando. Los factores utilizados para extraer esta información son reagrupados en la mnemónica CATWOE, por sus iniciales:

- C: Clients: Clientes, son los individuos o entidades que aprovechan el sistema o portan prejuicio a su funcionamiento.
- A: Acteurs: Actores, son aquéllos que hacen posible el proceso de transformación que crea el sistema.
- T: Transformation: Transformación, es el proceso desarrollado por el sistema, que consiste en sintetizar un conjunto de salidas a partir de un conjunto de entradas.
- W: World: Punto de vista del utilizador (procede de la palabra alemana Weltanschauung), es la perspectiva en el origen de la definición-raíz. Este punto de vista puede provenir de cualquier fuente, pero se recomienda que provenga de clientes, actores o del propietario del sistema, aquí, hemos escogido expresar por W el punto de vista del autor del proceso.
- O: Owner: Propietario, es el individuo, la entidad o el macro-sistema que a cualquier momento, puede tomar la decisión de destruir o cerrar el funcionamiento del sistema.
- E: Environment: Restricción del ambiente, son las restricciones al funcionamiento del sistema, que son impuestas por los agentes externos a él y que conforman su ambiente.

1.4.2 Apreciación

La fase de identificación busca esclarecer el fenómeno a estudiar, en este caso, la RSU. Para este trabajo, se definió que en las fases de identificación y apreciación, se hace una revisión de la literatura en donde se identifican los avances teóricos sobre la RSU. Además, se busca conocer otras iniciativas que se han desarrollado en torno a la RSU para obtener elementos que después del análisis puedan, o no, ser integrados en la propuesta. Se comparan los modelos encontrados y se procede a definir el modelo con el que se va a trabajar. La fase de Apreciación busca dar respuesta a la pregunta ¿qué está pasando? Según la apreciación de la situación experimentada por los investigadores involucrados en esta y que es expresada por cualquier actor, literatura y teoría previa.

1.4.3 Análisis y evaluación

La fase de análisis busca dar respuesta a la pregunta ¿por qué está pasando? Como dijimos antes, utilizamos el método de retroducción o abducción. Es decir, vamos a ensayar entender lo que se está generando en la misma, así como la estructura particular de relaciones y limitaciones que la mantienen. Esto implicará utilizar métodos de análisis apropiados para la metodología de estudio y los datos producidos en la primera fase. La descripción se dará en términos de mecanismos hipotéticos posibles o estructuras que, si existen, podrían producir el fenómeno que ha sido observado, medido o experimentado. Hace referencia a ¿Por qué está pasando? La Evaluación de la descripción o descripciones postuladas en términos de efectos predictivos, descripciones alternativas posibles y dentro de la investigación, consideraciones de formas en la cual la situación podría ser diferente. Hace referencia a ¿Cómo podría ser la situación diferente? En esta etapa de evaluación se aplican los instrumentos desarrollados lo que permitirá recolectar información que de manera empírica complementa las construcciones teóricas realizadas hasta el momento. Los instrumentos de recolección de información permiten integrar métodos cuantitativos y cualitativos para que al procesarlos aporten en la refinación del modelo.

1.4.3.1 Triangulación

Partiendo del aporte de Denzin, Morse, Cowman y Creswell, (Rodríguez Sabiote, Pozo Llorente et al. 2006) afirma que la triangulación consiste en una estrategia de investigación mediante la cual un mismo objeto de estudio es abordado desde diferentes perspectivas de contraste o momentos temporales donde la triangulación se pone en

juego al comparar datos; contra-poner las perspectivas de diferentes investigadores; o comparar teorías, contextos, instrumentos, agentes o métodos de forma diacrónica o sincrónica en el tiempo. De tal manera, se proponen las siguientes fases para ser desarrolladas:

Fase 1: Puesta en marcha del proceso de triangulación

Fase 2: Recolección de datos

Fase 3: Análisis de la información y cálculo de estimaciones y técnicas estadísticas

Fase 4: Proceso de clasificación y etiquetado

Fase 5: Confrontación entre las clasificaciones acordadas en cada técnica estadística

Fase 6: Valoración de la concordancia alcanzada y emisión de un juicio final

1.4.3.2 Instrumentos de medición

Se prepararán diferentes instrumentos para recoger información que permita la afinación del modelo. Se determinará la población objetivo y procederá a su implementación.

Para el caso de los directivos de la Organización, se ha contemplado desarrollar entrevistas semi-estructuradas que permitan obtener la percepción que tienen algunos profesores, sobre el tema de responsabilidad social. Se aplicarán aproximadamente 5 entrevistas y se procurará entrevistar a profesores con cargos directivos en la Universidad.

Para los estudiantes se seleccionará una población de estudiantes que se encuentren finalizando su plan de estudios, pues éstos ya cuentan con conocimiento y criterio para formular juicios sobre el ejercicio de la Facultad. Se realizará una encuesta.

Se realizará un estudio de caracterización de los estudiantes de la Facultad con el fin de establecer parámetros del modelo.

Para la construcción de los instrumentos de medición asume 8 de los basados en los aportes de (Churchill 1979) y las recomendaciones de (Zapata and Canet 2008).

Paso 1. Especificación del dominio del constructo: En este paso se debe tener una idea bien clara de lo que queremos medir. Para esto se debe hacer una revisión bibliográfica que permita identificar y profundizar las características, elementos, dimensiones y el concepto que se estudia (Zapata and Canet 2008). Así mismo se define lo que se debe incluir en la definición del constructo y lo que se excluye (Churchill 1979).

Paso 2. Definición de dimensiones, ítems y escalamiento: En este paso se debe generar un listado de ítems que conformaran la escala de medición que capture el dominio especificado (Churchill 1979; Zapata and Canet 2008)(Churchill, 1979; Zapata 2008). Para esto se toma como base la revisión de la literatura previamente hecha, las dimensiones del constructo y los instrumentos de medición. En este paso también se debe seleccionar la técnica de escalamiento, dentro de las más utilizadas tenemos el formato Stapel, el diferencial semántico y la técnica aditiva de Likert (Zapata and Canet 2008).

Los pasos para la construcción del instrumento de medición que se presentan a continuación, se aplican en la fase Evaluación de la multimetodología debido a que estos corresponden a evaluaciones de confiabilidad y validez que se aplican para el desarrollo del instrumento.

Paso 3. Validez de contenido: De acuerdo a (Zapata and Canet 2008) la validez de contenido básicamente busca conocer si lo que se mide es el constructo latente que se intenta medir. Para realizar una validación de contenido se realizan entrevistas con expertos, grupos focalizados, técnica Delphi, aplicación de un pre test. Debido al carácter cualitativo de este paso, el muestreo es progresivo, está sujeto a la dinámica que se deriva de los hallazgos de la investigación, las muestras no son prestablecidas, el muestreo es secuencial, teóricamente conducido, no se establece al azar ni con formulas matemáticas (Galeano, 2004). Esta evaluación contrasta el juicio subjetivo de uno o varios expertos con el instrumento, pero es el investigador quien decide aceptar o rechazar las opiniones de los expertos (Zapata and Canet 2008).

Paso 4. Ajuste de escala de acuerdo a los expertos: Una vez revisados y analizados los aportes de los expertos, se procede a ajustar la escala a partir de los mismos.

Paso 5. Diseño de la población y muestra: En este paso se define la población y la muestra a la cual se aplicará el instrumento, para esto se recurre a formulas matemáticas que permitan calcular una muestra representativa y confiable de la población.

Paso 6. Prueba piloto: Esta prueba busca mejorar la estructuración y el contenido del instrumento, a partir de una muestra de la población. Esta prueba permitirá identificar específicamente:

- Los tipos de preguntas más adecuadas

- La comprensión del enunciado
- Si existen resistencias psicológicas o rechazo hacia las preguntas
- Si el ordenamiento interno es lógico
- Extensión adecuada de las preguntas

Para ejecutar este paso se realizan entrevistas, grupos focales, encuesta sobre comprensión de las preguntas y valoración del cuestionario. La muestra será progresiva, no de acuerdo a formulas matemáticas.

Paso 7. Ajuste de escala de acuerdo a resultados de la prueba piloto: Una vez realizado el paso anterior se procede a realizar los ajustes que den a lugar, a partir de la opinión de la muestra de la población del paso 6. Del presente paso resultará un instrumento que será aplicado a la muestra calculada en el paso 5.

Paso 8. Aplicación del instrumento a la muestra: Los datos resultantes de este paso serán la base para realizar la evaluación de la confiabilidad del instrumento.

1.4.3.3 Análisis interpretativo

Fruto del trabajo de (Chaile 2005) en conjunto con una asesoría de un experto en el tema se decide efectuar el abordaje interpretativo sucesivo de cada categoría de Entrevistados (Directivos de la Organización)

La lectura del discurso conduce al reconocimiento de dimensiones del análisis interpretativo (política, institucional, pedagógica...)

Se efectúa lectura general, detenida, repetida y se van precisando subcategorías contenidas en las dimensiones definidas previamente, en base al reconocimiento de datos que tienen que ver con los elementos de responsabilidad social.

Se definen indicadores expresivos de juicios contenidos en el discurso, correspondientes a las categorías y dimensiones previamente identificados. El proceso pudo ser doble: primero se encuentra el indicador y la búsqueda del sentido interpretativo conduce a su integración en una categoría o subcategoría

El procedimiento deconstructivo es doblemente sincrónico y sucesivo:

Sincrónico porque se analizan las expresiones en relación con el contexto histórico-político que le dan acogida y fundamento. Y enfoque diacrónico o sucesivo en el sentido

que -visto desde el ángulo histórico- los análisis de los entrevistados llevan a ubicar los distintos momentos de la historia de la Organización en que se va conformando la definición de políticas adoptadas.

Se trabaja un triple cruce explicativo, conjugando -en el juego de la deconstrucción discursiva- las coincidencias, oposiciones y variaciones que los distintos grupos opinan acerca de una determinada categoría analítica. Se trataría de una triangulación desde las fuentes, en complementación de la triangulación desde los métodos de estudio y fundamento.

Finalmente, y como resultado del trabajo de interpretación se conectan los análisis discursivos en la línea y contexto histórico-político, con los aportes teóricos encontrados sobre RSU.

El procedimiento de la lectura

Se parte de la lectura general y progresiva de cada entrevista transcrita.

Se lee y se va elaborando el marco interpretativo que permite encontrar el sentido de la opinión, el nivel expresivo, el centrarse (o no) en el discurso por parte del entrevistado, su capacidad valorativa, crítica, reproductiva, de los sucesos

Lectura detenida por párrafos, o analítica

Se detecta el énfasis o la confusión, En el primer caso se marcan las categorías del discurso; en la segunda situación se retorna a una lectura general, buscando cerrar el sentido interpretativo. Se van conformando y definiendo categorías, subcategorías e indicadores, a partir de la lectura interpretativa de cada Entrevista.

Precisiones conceptuales:

Se entiende por categoría un concepto o expresión lógico-conceptual que integra elementos o características acerca de un determinado conjunto de objetos reales o simbólicos e incluso actitudinales

Las subclases o subgrupos contenidos en cada categoría son las subcategorías

Los indicadores son elementos expresivos mediante los cuales se da indicio o huella de las características propias de cada categoría o subcategoría.

Niveles de análisis:

Primer Nivel de Análisis: a partir de sucesivas lecturas e interpretaciones se van conformando categorías y subcategorías. Se trata de una primera versión del proceso interpretativo. Los núcleos conceptuales y sub-conceptuales resultantes del análisis se van ubicando en una Tabla, donde consta la totalidad de la expresión de cada entrevistado y en definitiva la interpretación de todas las entrevistas.

Segundo nivel de análisis: se trabaja sobre el contenido de la Tabla ya elaborada. Se efectúa una nueva lectura, que permite rearmar categorías y subcategorías integrando, diferenciando, revisando. Resulta una nueva tabla, disminuida en su extensión, que re-nuclea los datos seleccionados. Se mantienen los indicadores.

Tercer nivel de Análisis: se revisan las categorías y subcategorías definidas en el segundo nivel, con vistas a realizar un último análisis y reducción. Para trabajar los datos con mayor propiedad se puede considerar el marco contextual socio-histórico de fondo.

Cuarto nivel de análisis: se puede trabajar una nueva síntesis a través de una nueva reorganización y compresión de los resultados.

Del análisis interpretativo propiamente dicho:

La abundante información debe reducirse o simplificarse, tornándola más abarcable y manejable. Conviene seleccionar, diferenciar unidades constituyentes identificando elementos de significación que se atribuye a cada párrafo de lectura, o identificando núcleos conceptuales vertidos en la expresión del entrevistado. La diferenciación en unidades también se denomina segmentación, en este caso segmentación del discurso o datos de tipo textual. Criterio: Temático. Unidades de sentido que el investigador extrae o acaso completa.

Tarea de categorización: se recoge una variedad de opiniones sobre las grandes categorías, pensadas previamente pero no cerradas respecto a la configuración del discurso de los entrevistados; aparecen elementos que aluden al marco de fundamentación de la presente Investigación;

Validar la categorización primaria implícita en las suposiciones iniciales del planteamiento de lo que se va a investigar y sus propósitos, van emergiendo de la lectura y estudio los

sentidos y referencias expresivo-conceptuales que permiten armar categorías que ratifican aquéllas primeras o las perfeccionan, o amplían (dando lugar a subcategorías), de modo que las mejoran e incluso superan,

Captar el significado profundo de lo expresado con respecto al pasado, o de captar lo que el entrevistado piensa actualmente sobre aquella realidad a que se alude, volviendo - con sentido reflexivo - hacia el pasado

De abordar, entender, construir y hacer posible la interpretación del proceso configurativo de la formación docente, por parte del Estado y sus funcionarios representantes.

Interpretar la lectura de la entrevista desde una posición reflexiva permanente, encontrando la relación entre procesos sociales, políticos e históricos que permiten reconocer la realidad, interpretarla, explicarla y otorgarle situacionalidad.

1.4.4 Acción

La acción para hacer los cambios necesarios o deseados o para reportar o difundir los resultados de la búsqueda. ¿Cómo hacer para cambiar la situación? Se presentará la construcción final del modelo con el fin de que pueda ser trabajado, implementado o complementado en un futuro. El modelo y el análisis la acción correspondiente a la metodología.

Estas actividades no son fases discretas. Son aspectos de la investigación que necesitan ser considerados en todo momento, aunque su importancia relativa difiera a medida que el proyecto avanza. De igual manera diferentes estudios se centraran en algunas fases más que en otras (Mingers, 2006).

2. Identificación del Problema

Para contextualizar el problema y definir los componentes de la metodología CATWOE, y posteriormente para dar respuesta a un primer grupo de las preguntas propuestas por la metodología se presenta una imagen enriquecida que resume la situación de la Facultad. Combinando éstas dos metodologías, se obtiene una metodología híbrida que permite identificar el problema como se muestra a continuación:

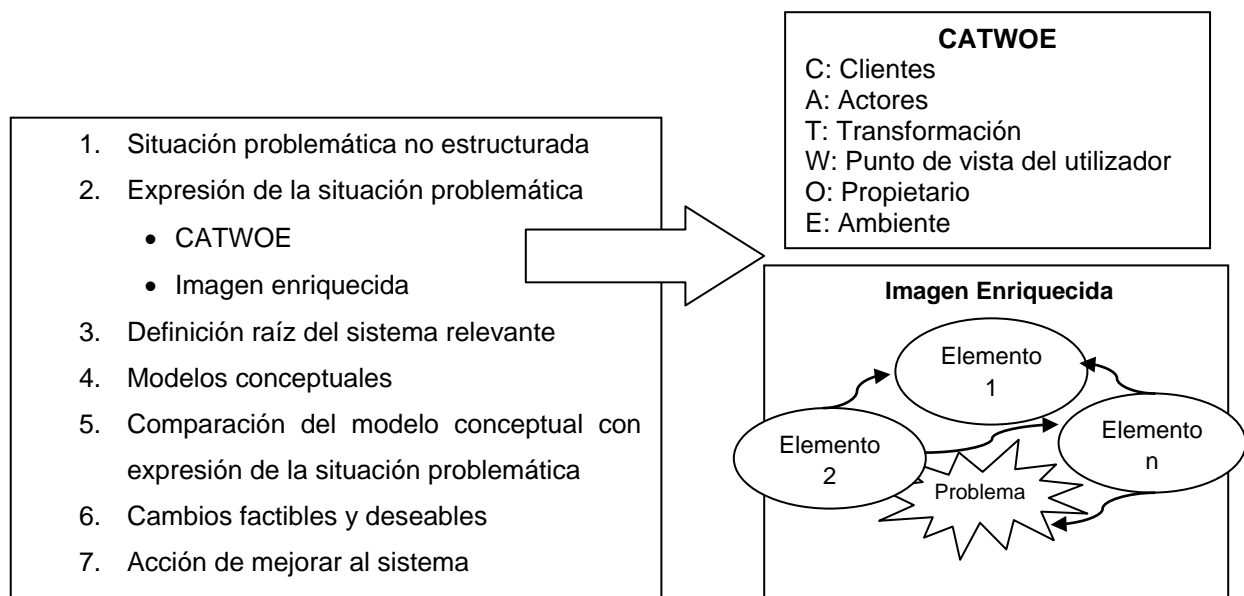


Figura 2-1. Resumen metodologías CATWOE e Imagen enriquecida.

2.1. Expresión de la situación aplicando CATWOE

- C: Clientes: Estudiantes, egresados, empresas, gobierno y sociedad, miembros comunidad universitaria, padres y madres de familia, Consejo Académico, Consejo Superior Universitario, Consejos Profesionales.
- A: Actores: Estudiantes, docentes, trabajadores, contratistas, egresados, Consejo de Facultad.

- T: Transformación: - Contribuir a la unidad nacional, en su condición de centro de vida intelectual y cultural abierto a todas las corrientes de pensamiento y a todos los sectores sociales, étnicos, regionales y locales.
- Estudiar y enriquecer el patrimonio cultural, natural y ambiental de la Nación y contribuir a su conservación.
 - Asimilar críticamente y crear conocimiento en los campos avanzados de las ciencias, la técnica, la tecnología, el arte y la filosofía.
 - Formar profesionales e investigadores sobre una base científica, ética y humanística, dotándolos de una conciencia crítica, de manera que les permita actuar responsablemente frente a los requerimientos y tendencias del mundo contemporáneo y liderar creativamente procesos de cambio.
 - Formar ciudadanos libres y promover valores democráticos, de tolerancia y de compromiso con los deberes civiles y los derechos humanos.
 - Promover el desarrollo de la comunidad académica nacional y fomentar su articulación internacional.
 - Estudiar y analizar los problemas nacionales y proponer, con independencia, formulaciones y soluciones pertinentes.
 - Prestar apoyo y asesoría al Estado en los órdenes científico y tecnológico, cultural y artístico, con autonomía académica e investigativa.
 - Hacer partícipes de los beneficios de su actividad académica e investigativa a los sectores sociales que conforman la nación colombiana.
 - Contribuir mediante la cooperación con otras universidades e instituciones del Estado a la promoción y al fomento del acceso a educación superior de calidad.
 - Estimular la integración y la participación de los estudiantes, para el logro de los fines de la educación superior
- W: Punto de vista del utilizador: La Facultad no tiene claro si lo que hace se enmarca en el concepto de responsabilidad social, es más, parece que no tiene claro el concepto en sí mismo y por ello utiliza indiscriminadamente términos como responsabilidad social, responsabilidad social empresarial y responsabilidad social universitaria, entre otros. Parece no saber si las prácticas que desarrolla están o no enmarcadas en alguno de los conceptos, y tampoco saben cuál de los conceptos quieren o deben manejar.

- O: Propietario: Consejo de Facultad de la Facultad de Ingeniería.
- E: Restricción del ambiente: Decreto 1210, Ministerio de Educación Nacional. Estatuto General de la Universidad Nacional, Estatuto Estudiantil y Todas las normas generales de la UN.

2.2. Imagen enriquecida

La Universidad Nacional de Colombia establece en su misión que “forma profesionales competentes y socialmente responsables”. Personas que hacen parte de los estamentos de la Universidad, declaran que ésta adelanta acciones enmarcadas en la responsabilidad social. Desde el punto de vista de los docentes, por ejemplo, hay quienes opinan que es suficiente el formar individuos para justificarse como socialmente responsable, el hecho de ofrecer programas curriculares de muy alta calidad y cumplir con las normas les permite asegurar que aplican la responsabilidad social. Otros docentes en cambio, aseguran que la responsabilidad social va más allá del asistencialismo, que debe ir más allá del quehacer propio de la universidad y que debe involucrar al conjunto de la sociedad. Por otra parte, algunos docentes administrativos afirman que actualmente existe un nivel de responsabilidad social de la universidad ya que su relación con la región contempla entre otros: el propiciar el desarrollo económico y social de las regiones, mejorar las condiciones de vida a sus habitantes a través de la oferta de programas de educación superior, pertinente con los propósitos y las necesidades locales. Los principios de la Universidad consignados en el Acuerdo 35, cuyo artículo cinco contempla que la Universidad debe desarrollarse “en armonía con la autonomía del profesor, obrar con responsabilidad ante la sociedad, la institución, sus pares académicos y los estudiantes”. Dentro de la misión de la Vicerrectoría General de la Universidad Nacional se incluye como uno de sus objetivos específicos: “Fortalecer la responsabilidad social institucional en cumplimiento de los objetivos misionales”. Otros integrantes del estamento docente de dicha universidad consideran como programas con componentes en responsabilidad social iniciativas como el programa de admisión especial en el que se establece un cupo del 2% en cada carrera para ser llenado por miembros de la Comunidad Indígena que pagarán matrícula mínima y beneficiarios del préstamo beca completo; el programa de Admisión para Mejores Bachilleres de Municipios Pobres: 2% en cada carrera, mínima matrícula y préstamo beca; y el programa de mejores bachilleres de población negra, afrocolombiana, palenquera y raizal de estratos 1 y 2, creado en el 2009; el Programa Especial de Admisión en las Sedes de

Arauca; Leticia y San Andrés, en donde los estudiantes cursan un semestre académico de fundamentación y posteriormente ingresan a determinadas áreas académicas, permanecen 2 años en la sede y se trasladan a alguna de las sedes andinas para culminar sus planes de estudio³. A nivel de Facultad, comentan que se han emprendido acciones que se podrían enmarcar como socialmente responsables, sustentadas en estudios donde se caracterizan los estudiantes de la Facultad en el momento de la admisión, a lo largo del plan de estudios y en las pruebas de educación superior. (Cortés, Gallego et al. 2011). De hecho, en el año 2010, el tema central del encuentro de egresados fue “Responsabilidad Social Empresarial con Visión” y la versión para el segundo semestre de 2010 de la iniciativa Jueves del Egresado en la Facultad, giró en torno al tema de responsabilidad social, presentando entre otras, charlas con temas como Responsabilidad Social a través de la relación universidad empresa y 44 años de responsabilidad social – Roberto Navarro Sánchez.

Existen profesores que realizan afirmaciones como las que se describen a continuación:

1. Como la mayoría de estudiantes provienen de bajos estratos y de poblaciones vulnerables, sienten que deben enfocarse en el tema de derechos humanos por encima de los demás.
2. Los estudiantes ingresan muy jóvenes a la Universidad por lo que no dimensionan el aporte al desarrollo social que ésta hace.
3. La Facultad recibe estudiantes de los mejores colegios del país que por su contexto presentan intereses exclusivamente académicos. Por tanto no les interesan los temas sociales ni políticos al interior de la Universidad.

A partir de estas reflexiones se decide realizar una caracterización de los estudiantes de la Facultad en el momento de la admisión, a lo largo del plan de estudios y en las pruebas de educación superior con el fin de verificar condiciones para revisar las afirmaciones y encontrar la veracidad de las mismas.

Desde la perspectiva de algunos estudiantes, el concepto de responsabilidad social es propio del ámbito empresarial, por lo que en una universidad no se debería hablar de ello, y más aún, afirman que las empresas se han escudado en el término para "ocultar

³ Presentación realizada por un directivo de la Facultad en reunión de ACOFI, 2010

los verdaderos impactos que generan sobre la sociedad y el medio ambiente". Otros en cambio, consideran que los programas de bienestar que la universidad ofrece se pueden enmarcar en el concepto de responsabilidad social, mencionan por ejemplo y allí coinciden con algunos docentes, los programas de admisión especial o los auxilios de bono alimentario o préstamo beca que se ofrecen.

Otros estudiantes por su parte, plantean que responsabilidad social incluye ayudar a ubicar profesionalmente a los egresados, mientras que otros estudiantes entienden que la responsabilidad social de la universidad es ofrecer condiciones de equidad y bienestar para poder estudiar, por ejemplo contar con la infraestructura necesaria para estudiantes en condición de discapacidad

Si bien es cierto que el tema de responsabilidad social está cobrando relevancia al interior de la universidad, no hay un acuerdo sobre lo que ello significa. Además, no es claro si lo hace de una manera consciente, ordenada y sistemática. Podemos afirmar que no se sabe si el enfoque de responsabilidad social es una consecuencia de sus acciones o si éstas responden a un plan enmarcado en su modelo de gestión. Se podría incluso afirmar que la Facultad está interesada en trabajar el tema de la responsabilidad social pero no es claro cómo hacerlo.

Al hacer el ejercicio de incluir algunas definiciones que presenta la literatura con las apreciaciones de algunos miembros de la comunidad académica, la incertidumbre al respecto aumenta. El nivel de obligatoriedad, por ejemplo, es visto como un elemento relevante para hablar de responsabilidad social. Esto evidencia que no es clara una correspondencia entre el accionar de la facultad, su discurso y lo que la literatura muestra, en lo que a responsabilidad social de la universidad se refiere.

Para ilustrar el problema, y con el fin de dar respuesta a un primer grupo de las preguntas propuestas por la metodología se presenta una imagen enriquecida que resume la situación.

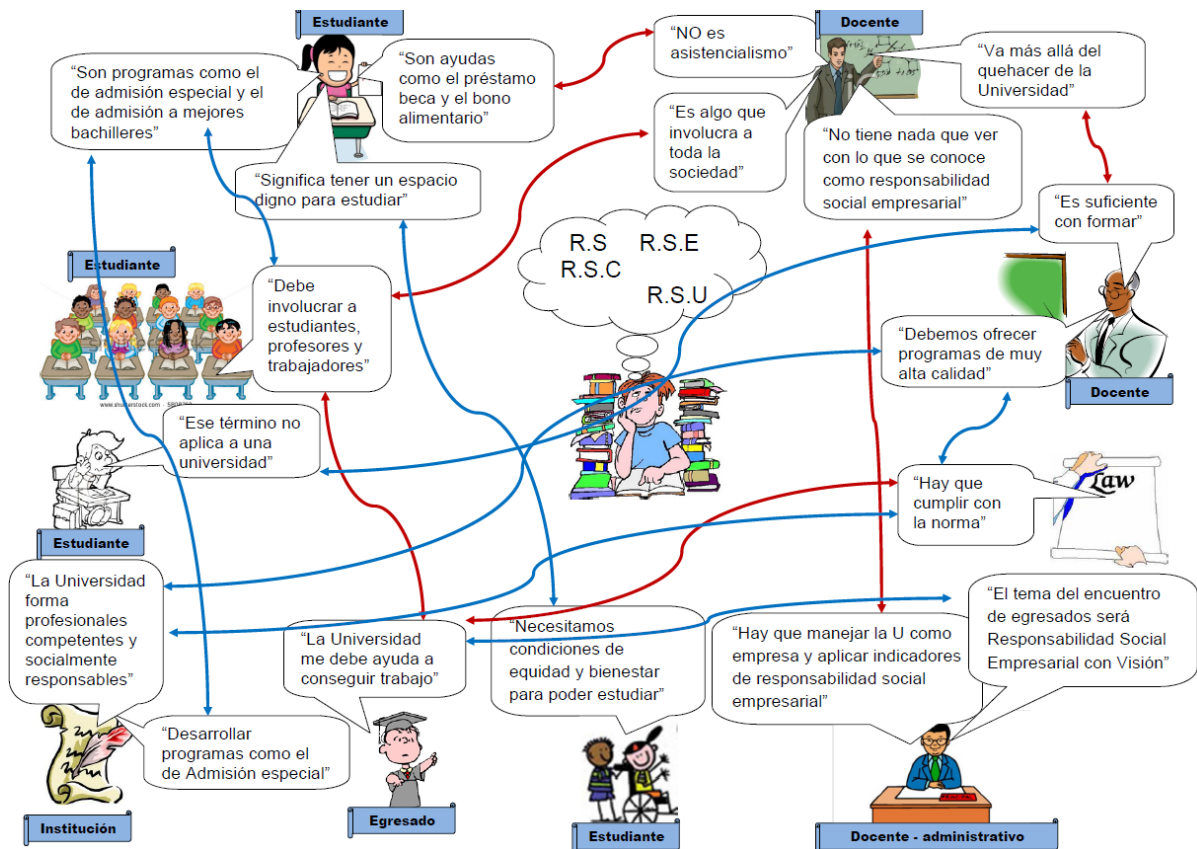


Figura 2-2. Imagen enriquecida del problema. Elaboración del autor

En la figura 2-2 se muestran diferentes actores de la comunidad académica, estudiantes y docentes, y algunas ideas que de ellos emergen con respecto al tema de responsabilidad social. Adicionalmente, se representan con flechas azules correspondencias o acuerdos entre los planteamientos de los actores y con flechas rojas disensos en los mismos, por ejemplo entre algunos egresados y estudiantes. En el centro de la imagen se ilustra la síntesis del problema en dónde emergen conceptos como responsabilidad social (RS), responsabilidad social empresarial (RSE), responsabilidad social corporativa (RSC), y responsabilidad social universitaria (RSU) entre otras, enmarcados en los diferentes sentidos que los actores le pueden dar a los términos y a su aplicación en la facultad.

Como se evidencia, diferentes actores que conforman la comunidad educativa declaran que la Universidad adelanta acciones enmarcadas en la responsabilidad social, sin embargo, no es claro si lo hace de una manera consciente, ordenada y sistemática; es más, si el enfoque de responsabilidad social es una consecuencia de sus acciones o si éstas responden a un plan enmarcado en su modelo de gestión. Se podría incluso

afirmar que la Facultad está interesada en trabajar el tema de la responsabilidad social pero no sabe cómo hacerlo.

Lo anterior lleva a formular preguntas que pueden contribuir a aclarar el problema: ¿Cuál es el modelo de responsabilidad social universitaria más adecuado para una facultad? ¿Cómo debería trabajar la Facultad de Ingeniería bajo un modelo de responsabilidad social?

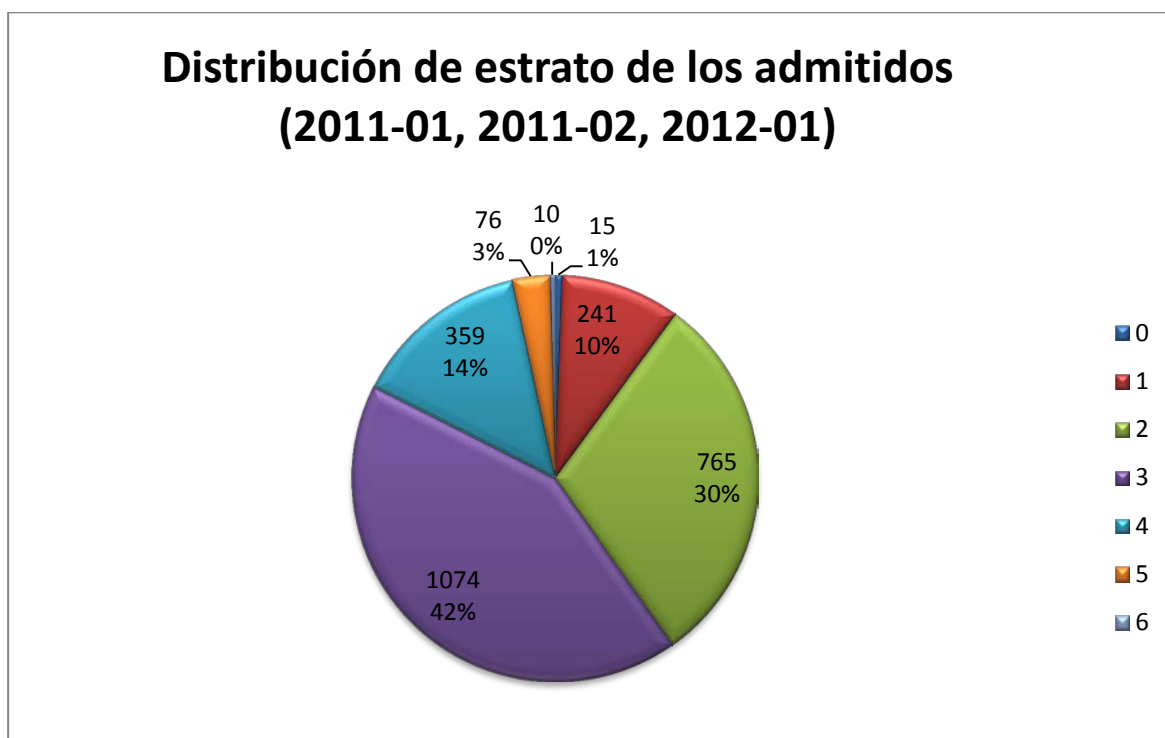
2.3. Caracterización de los estudiantes de la Facultad

Los estudiantes son los agentes más numerosos y de alguna manera la razón de ser de las universidades, son la población flotante que ingresan con unas características, sufren una transformación que está dada por el proceso de formación para finalmente egresar con un título profesional o de posgrado. Las políticas que se enmarquen en RSU deben estar articuladas y definidas dependiendo del tipo de estudiantes que se encuentren en la facultad. Por esta razón, y como se explicó anteriormente, se considera de importancia realizar una caracterización de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Colombia- Sede Bogotá en tres momentos: en la admisión, a lo largo del plan de estudios y en las pruebas de Educación Superior. Respecto a la admisión es de interés analizar el grado de heterogeneidad de los admitidos que se pueden detectar al revisar algunos de los resultados del examen de admisión, además de identificar las instituciones de educación media que más aportan estudiantes a la Facultad. Respecto al desempeño académico, se reportan las tasas de deserción para cada programa de pregrado de la Facultad, se evalúa la tasa de pérdida de asignaturas en los distintos componentes de los planes de estudio y se analiza el efecto de la condición socioeconómica de los estudiantes sobre su desempeño académico. Igualmente, se evalúa el desempeño de los estudiantes en el examen de Calidad de la Educación Superior.

De tal modo, se realiza el estudio (Cortés, Gallego et al. 2011) estadístico que permita caracterizar los estudiantes de la Facultad con el fin conocer la población con la que se está trabajando. Se toman datos de los principales repositorios de información como son el Sistema de Información Académica, las bases de datos de la Dirección Nacional de Admisiones y el Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior ICFES. Las siguientes tablas muestran cómo los estudiantes admitidos a la Facultad de Ingeniería son heterogéneos en edad, ciudad de origen, estrato socioeconómico,

formación en segundo idioma y nivel académico, lo que se traduce en una necesidad de aplicar estrategias pedagógicas diferenciadas por programa.

La gráfica 2-1 muestra la estratificación socioeconómica de los admitidos que ingresaron en los periodos académicos 2010-01, 2010-02 y 2011-01 (2509 en total) el estrato 0 corresponde a estudiantes que provienen de lugares que no tienen una estratificación definida (algunas zonas rurales por ejemplo) o que en la base de datos de la fuente no existe la información. La gráfica evidencia cómo el 42% de los admitidos durante los últimos tres semestres provienen de estrato 3, lo que permite interpretar los resultados de tal modo que más del 70% de los admitidos corresponden a los estratos más bajos (1, 2, y 3), mientras que los admitidos provenientes de estrato 6 no supera el 1%.



Gráfica 2-1. Distribución de los admitidos a la facultad para los periodos 2010-01, 2010-02 y 2011-01.
Fuente: Dirección Nacional de Admisiones UNAL.

Se clasificó la población de admitidos por intervalos de edad tal como lo muestra la Tabla 2-1. Alrededor del 30% de los admitidos ingresan a la Facultad con 16 años o menos, el 70% es menor de edad, y solamente el 29% es mayor de edad, lo que implica algunos retos a nivel de acompañamiento durante los primeros semestres.

Tabla 2-1. Distribución de los estudiantes admitidos a la facultad para 2011-01 clasificados por edad.
Fuente: Dirección Nacional de Admisiones UNAL.

Intervalo de edad	Número de estudiantes	Porcentaje
16 o menos	244	28,1%
17	369	42,6%
18 o más	254	29,3%
Total	867	100,00%

Para revisar la tercera afirmación, se decide verificar los colegios de procedencia de los estudiantes admitidos. De esta manera se puede revisar si un porcentaje significativo de estudiantes proviene de colegios con características particulares, por ejemplo si son públicos o privados, o si están clasificados dentro de los primeros puestos en los resultados de los exámenes de estado. La Tabla 2-2 muestra los 25 colegios que han aportado un mayor número de estudiantes a la Facultad de Ingeniería durante los procesos de admisión comprendidas desde el segundo semestre del año 2008 hasta el primer semestre del 2011, un total de 4082 estudiantes admitidos.

Tabla 2-2. Colegios que han aportado el mayor número de estudiantes dentro de los procesos de admisión a la Facultad de Ingeniería desde el segundo semestre del año 2008 hasta el primer semestre de 2011, de un total de 4082 estudiantes.

Colegio	Admitidos	% de Admitidos
INSTITUTO TECNICO CENTRAL	160	3,92%
SIN REGISTRO	66	1,62%
INSTITUTO TECNICO INDUSTRIAL CENTRO DON BOSCO	54	1,32%
COLEGIO SEMINARIO DIOCESANO	39	0,96%
INSTITUTO TECNICO DISTRITAL FRANCISCO JOSE DE CALDAS	39	0,96%
COLEGIO CAFAM	36	0,88%
COLEGIO SANTA ANA FONTIBON	36	0,88%
FUNDACION COLEGIO MAYOR DE SAN BARTOLOME	36	0,88%
CENTRO EDUCATIVO INTEGRAL COLSUBSIDIO CEIC	34	0,83%
COLEGIO REFOUS	26	0,64%
COLEGIO AGUSTINIANO NORTE	23	0,56%
COLEGIO CLARETIANO	23	0,56%
INSTITUTO TECNICO INDUSTRIAL RAFAEL REYES	21	0,51%

COLEGIO LICEO CERVANTES	21	0,51%
COLEGIO NACIONAL NICOLAS ESGUERRA	21	0,51%
COLEGIO DE BOYACA	21	0,51%
COLEGIO ANTONIO NARIÑO H.H. CORAZONISTAS	20	0,49%
COLEGIO EMMANUEL D'ALZON	18	0,44%
COLEGIO CORAZONISTA	18	0,44%
INSTITUTO SAN BERNARDO DE LA SALLE	18	0,44%
LICEO NAVARRA	17	0,42%
COLEGIO ANGLO AMERICANO	17	0,42%
VALIDACION BACHILLERATO ICFES	16	0,39%
COLEGIO AGUSTINIANO CIUDAD SALITRE	16	0,39%
INSTITUTO NACIONAL DE ENSEÑANZA MEDIA DIVERSIFICADA JOSE EUSTASIO RIVERA	16	0,39%
LICEO HERMANO MIGUEL LA SALLE	15	0,37%
COLEGIO CALASANZ	15	0,37%

Éstos 25 colegios concentran alrededor del 18,3 % de los admitidos a nuestra Facultad, indicando que la procedencia de los estudiantes es muy amplia. De hecho, el análisis mostró que 1482 colegios aportaron estudiantes entre 2008-02 y 2011-01, y entre ellos, alrededor de 1428 colegios aportaron menos de 10 estudiantes. Estos resultados muestran que la dispersión es muy alta, ya que ningún colegio ha aportado más del 4% de los estudiantes de la Facultad, sin embargo ésta información no es concluyente con respecto a 3 además porque con esta información no es posible clasificar los colegios como mejores o peores. Por tal motivo y de manera complementaria, se comparan la cantidad de estudiantes admitidos a la Facultad por colegio en, con el puesto que obtuvo el respectivo colegio en las pruebas de educación Saber 11. Esta información no se consideró al momento de obtener los resultados de la tabla 2-2 y no fue posible obtenerla, por lo que se realizó el trabajo complementario con los datos de los admitidos para el periodo 2012-01:

Tabla 2-3. Comparación de los colegios que aportaron estudiantes a la Facultad en el periodo 2012-01, con el puesto que obtuvieron en los resultados de los exámenes Saber11 en las pruebas de 2011-02

Colegio	Puesto ICFES	N° estudiantes admitidos
GIMNASIO COLOMBO BRITANICO	3	6
COLEGIO ANGLO AMERICANO	16	7
LICEO CAMPO DAVID	20	4
COLEGIO INGLES	39	1
LICEO NAVARRA	42	2

COLEGIO LICEO CERVANTES	43	11
COLEGIO ANGLO COLOMBIANO	44	1
COLEGIO REFOUS	45	16
COLEGIO ESPIRITU SANTO	49	1
COLEGIO CALASANZ	52	5
COLEGIO CALATRAVA	55	1
COLEGIO ANDINO	56	1
LICEO V.A.L. VIDA AMOR Y LUZ	57	3
INSTITUCION EDUCATIVA GIMNASIO LOS ALMENDROS	61	2
INSTITUTO ALEXANDER VON HUMBOLDT	67	3
COLEGIO AGUSTINIANO CIUDAD SALITRE	70	5
FUNDACION COLEGIO UIS	78	1
LICEO JUAN RAMON JIMENEZ	83	2
NUEVO COLEGIO DEL PRADO	91	1
COLEGIO ALFONSO JARAMILLO	94	2
COLEGIO AMERICAN SCHOOL SAINT FRANCES	104	1
COLEGIO INTERNACIONAL DE BOGOTA	106	1
COLEGIO ANTONIO NARIÑO H.H. CORAZONISTAS	107	6
COLEGIO NUEVA INGLATERRA	112	1
GIMNASIO LUJAN	120	1
COLEGIO DE LA SALLE	140	3
COLEGIO JOSE MAX LEON	141	1
INSTITUTO TECNICO CENTRAL	147	31
LICEO DE CERVANTES EL RETIRO	148	2
FUNDACION EDUCATIVA DE MONTELIBANO	158	2

Retomando las tres afirmaciones esbozadas en el apartado 2.2, a la luz de los datos obtenidos, podemos concluir de cada una de ellas:

1: Como la mayoría de estudiantes provienen de bajos estratos y de poblaciones vulnerables, sienten que deben enfocarse en el tema de derechos humanos por encima de los demás: El estrato 2 comprende el 30% de los estudiantes que ingresan a la Universidad y el 3 el 42% como se anotó anteriormente. Estos dos estratos corresponden al 72% de los estudiantes admitidos, por lo que una posible explicación a los resultados obtenidos en las encuestas puede corresponder a 1

2: Los estudiantes ingresan muy jóvenes a la Universidad por lo que no dimensionan el aporte al desarrollo social que ésta hace: El 70.7% de los estudiantes, ingresan a la Universidad siendo menores de edad. Sería necesario un estudio complementario desde el punto de vista sociológico para demostrar que los menores de edad no dimensionan el

aporte al desarrollo social que hace la Universidad. Por lo tanto no se puede descartar ni dar por válida 2.

3: La Facultad recibe estudiantes de los mejores colegios del país que por su contexto presentan intereses exclusivamente académicos. Por tanto no les interesan los temas sociales ni políticos al interior de la Universidad: Como se mostró, sólo 1 de los colegios se encuentra ubicado dentro de los 10 mejores colegios del país por lo que se pone en duda que la Facultad reciba estudiantes de los mejores colegios del país. En conclusión se descarta 3.

Simultáneamente, se ha hecho un esfuerzo por dedicar monitores que acompañen los cursos de matemáticas de los primeros semestres para que no solamente resuelvan las dudas de los estudiantes, sino también desarrollen problemas aplicados a cada programa bajo la tutoría de un profesor de matemáticas. Por otra parte, la semana de inducción actualmente busca involucrara los padres de familia con las directivas de la Facultad y con los programas curriculares. Esto ha brindado la posibilidad de contar con el apoyo de los padres en la consecución de los objetivos de formación planteados desde la Universidad e igualmente ha transformado favorablemente la percepción de los mismos sobre nuestra institución.

Apoyando los procesos de adaptación del estudiante de primeros semestres, se ha puesto en marcha un programa de consejería con un cambio de modelo. El cambio consiste en que los profesores se distribuyen entre los estudiantes de cada cohorte para aconsejar un número reducido de estudiantes por profesor, quienes realizan un encuentro personal inicial durante la semana de inducción y otras reuniones durante el semestre. Este procedimiento ha permitido un acercamiento entre los estudiantes y sus profesores consejeros que debe ser complementada con una adecuada labor de seguimiento a los estudiantes durante su permanencia en la Universidad.

Finalmente, se aprecia que la Facultad realiza un trabajo académico ampliamente positivo y significativo, y le entrega a la sociedad, profesionales con altas capacidades técnicas y humanas, lo cual se ha hecho manifiesto en estos 150 años de historia, contribuyendo al desarrollo del país en sus tres actividades misionales: Docencia, Investigación y Extensión.

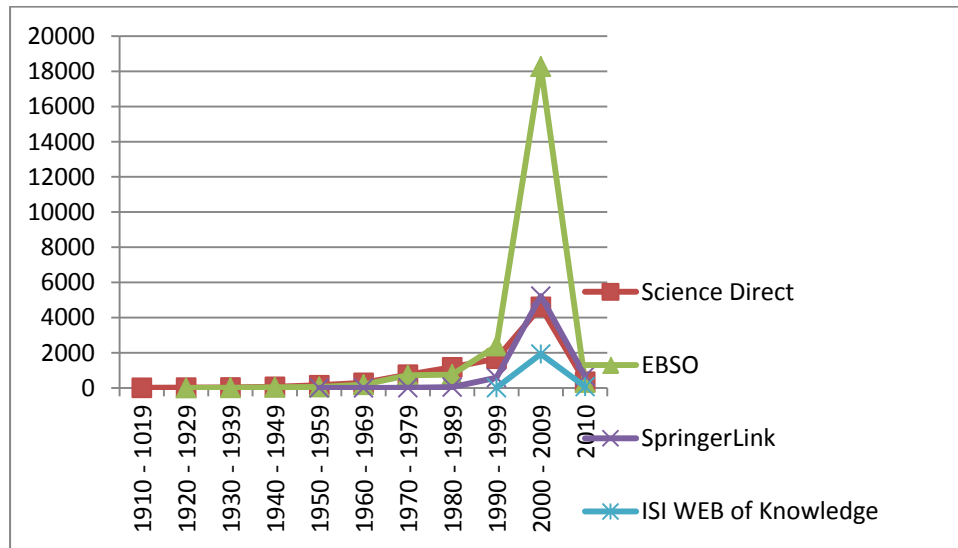
3. Responsabilidad Social

La literatura académica presenta diferentes definiciones del término Responsabilidad Social (RS). Esta variedad de definiciones va de la mano con diferentes teorías, enfoques y modelos que parten de la motivación de una organización o su tomador de decisiones, para enfocar recursos en el tema de RS.

La RS ha sido estudiada, criticada y defendida. Lo que no se puede desconocer es que es un tema que está a la orden del día y su desarrollo cada vez toma mayor relevancia en el mundo en todo tipo de organizaciones. Ahora bien qué pasa con las organizaciones que no tienen claro si desarrollan políticas de RS, si su gestión contiene elementos de ésta o si están desarrollando un perfil de organización socialmente responsable. Más aun, no saben si su organización debe enfocarse en RS, o si sólo es un modelo empresarial que está de moda y no deben prestarle atención. Las organizaciones que quieren incursionar en la RS o las que ya se encuentran desarrollando algunos de sus aspectos a su interior, no siempre están seguros si lo que hacen realmente corresponde a la RS y más aún, existen organizaciones que venden la idea de estar enfocados en RS cuando pueden estar confundiéndola con conceptos como asistencialismo ó caridad por mencionar algunos. Este apartado del documento pretende condensar el estado del arte en el tema de Responsabilidad Social, y presentar elementos de la literatura e investigaciones previas.

3.1. Evolución de un concepto

La Responsabilidad Social (RS), Responsabilidad Social Corporativa (RSC) o Responsabilidad Social Empresarial (RSE) ha sido objeto de estudio y desarrollo académico, en la Gráfica 1 se puede observar cómo la producción de artículos de investigación sobre el tema ha aumentado en los últimos años:



Gráfica 3-1. Resultado de búsqueda de los términos “Social Responsibility” en las bases de datos indicadas. Búsqueda realizada el 19 de marzo de 2010

El estudio de la RS ha permitido la elaboración de diferentes constructos y definiciones alrededor del término ampliando más su espectro y campo de acción. Esta variedad de definiciones va de la mano con diferentes teorías, enfoques y modelos que parten de la motivación de una organización o su tomador de decisiones, para enfocar recursos en el tema de RS. A través de los años se han propuesto definiciones y modelos que pretenden clasificar el comportamiento y las motivaciones que llevan a pensarse desarrollar políticas en el marco de la RS.

El concepto de RS ha evolucionado en el tiempo (Carroll 1979), (Carroll 1999; Dusuki and Yusof 2008). Ha sido abordado filosófica, teológica, psicológica, sociológica, económica y estéticamente (Elbing Jr 1970) y todavía se encuentra en búsqueda de historia (Guédez 2006). Según Carroll, la era moderna de la RS es marcada por la publicación de (Bowen 1953), quien utiliza el concepto de RS para hacer referencia a las *obligaciones de los empresarios para impulsar políticas en responsabilidad social, para tomar decisiones, o para seguir las líneas de acción que son deseables en términos de los objetivos y los valores de nuestra sociedad*. Posteriormente, (Davis 1960) en un periodo de expansión de la literatura en el tema (Carroll 1991), define la RS como las *decisiones de los empresarios y las medidas adoptadas por razones, por lo menos parcialmente, más allá del interés económico o técnico de la empresa*. Posteriormente agrega que *la RS incluye algunos temas que considera la Firma sobre su visión de lo que*

es la RS, más allá de limitarse a lo económico y a los requisitos técnicos y legales de la empresa, (Davis 1973).

A finales de los 70's emergen diferentes acepciones plasmadas en la literatura de lo que puede significar la RS (Carroll 1979). Desde una RS que indica que es una *actividad de la firma sin ánimo de lucro* (Friedman 1962), incluso algo más que esto (Davis 1960) o simplemente un *conjunto de acciones voluntarias* (Manne, Wallich et al. 1973). Los setentas dieron paso a definiciones de RS que hacían referencia a la forma cómo las organizaciones debían utilizar sus recursos, respetando las reglas de juego empresariales, (Friedman 1970), (Sethi 1975), (Davis 1975), intentando resolver problemas sociales causados incluso por la misma empresa, (Fitch 1976), (Zenisek 1979), (Jones 1980), (Epstein 1989), (Maclagan 1999), (Kok, van der Wiele et al. 2001), y como acciones que parecen brindar un bien social, más allá de los intereses de la firma, (McWilliams and Siegel 2001) y mejorar el bienestar de la comunidad, (Kotler and Lee 2005).

Carroll afirma que la RS debe *abarcar lo económico, las expectativas legales, éticas y discrecionales que la sociedad tiene de las organizaciones en un punto dado en el tiempo* (Carroll 1979). La (Comisión Europea 2001) busca que las empresas integren las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y en sus interacciones con las partes interesadas sobre una base voluntaria. La RS se refiere a la relación entre las empresas y la sociedad, la naturaleza de esta relación estará sujeta a numerosas interpretaciones e influenciados por las tendencias del momento y las modas (Snider, Paul et al. 2003). También se ven como actividades de la empresa, voluntarias por definición, que demuestran la inclusión de las preocupaciones sociales y medioambientales en las operaciones comerciales y en las interacciones con los stakeholders.

En síntesis, la RS significa diferentes constructos para personas diferentes en momentos y contextos diferentes. Nuevos elementos pueden ser incluidos en las definiciones existentes. La multiplicidad de conceptos relacionados, como la ciudadanía corporativa, responsabilidad corporativa, sostenibilidad, ética empresarial, triple cuenta de resultados, y la filantropía, sin duda, han contribuido a la confusión sobre la verdadera naturaleza de la RS (Garriga and Melé 2004).

Por lo anterior se procede a revisar diferentes modelos propuestos enmarcados en la construcción del estado del arte depurando así los conceptos necesarios para la realización de la investigación.

Existen diferentes organizaciones que se han dedicado a definir indicadores que ayuden a medir la RS en las organizaciones. A su vez, (Gjølberg 2009) en su estudio, resume a manera de indicadores, los posibles marcos que motivan a las diferentes empresas en actuar socialmente responsable como variables en el índice de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

- Dow Jones Sustainability Index: Consta de las empresas con las mejores prácticas de responsabilidad social en sus respectivas industrias. La evaluación se basa en la cooperación de Dow Jones Indexes, STOXX Limited y SAM.
- FTSE4Good: La serie de índices FTSE4Good mide el desempeño de las empresas que cumplen con las normas de RSE reconocidos a nivel mundial. Es administrado por el Comité de Política FTSE4Good, un organismo independiente de expertos de RSE del mundo académico, la gestión y los negocios.
- Global 100: Es una lista de "Las 100 compañías más sostenibles del mundo", que se anuncia anualmente en el Foro Económico Mundial en Davos. La lista es elaborada por la revista canadiense "Corporate Knights" en cooperación con Innovest Strategic Value Advisors, una empresa de investigación especializada en análisis en línea de inversiones socialmente responsables.
- UN Global Compact: El Pacto Mundial de las Naciones Unidas es una iniciativa de múltiples partes interesadas para avanzar en la búsqueda de los 10 principios fundamentales en los ámbitos de los derechos humanos, trabajo, medio ambiente y la lucha contra la corrupción. Se trata de una iniciativa directa del Secretario General de la ONU. La red consta de un gran número de empresas, así como organizaciones no gubernamentales, instituciones académicas, organismos de las Naciones Unidas y sindicatos. La iniciativa es voluntaria y son pocos los requisitos específicos para la adhesión.
- World Business Council for Sustainable Development (WBCSD): Es una coalición liderada por ejecutivos de 180 empresas que trabajan en pro del desarrollo sostenible. El WBCSD realiza la labor de promoción activa en el desarrollo de políticas, y en el desarrollo de mejores prácticas en el liderazgo empresarial de la RSE. La afiliación es por invitación solamente y requiere grandes inversiones en términos de tiempo y recursos.

- El Global Reporting Initiative (GRI): Es un estándar de presentación de informes para la información en línea. Se desarrolla a través de un proceso multisectorial, encabezado por la secretaría del GRI. Es importante señalar que su base de datos se basa en la auto-presentación de informes, por lo tanto, las empresas listadas no necesariamente presentan los informes en cumplimiento con la norma de presentación de informes del GRI.
- KPMG International Survey de la RSE: La encuesta de KPMG, es la más completa de su tipo, basado en una encuesta de RSE consiste en la presentación de informes de las 100 empresas más grandes en cada uno de los 16 países encuestados. La aplicación se lleva a cabo por KPMG en cada país.
- Lista de Sostenibilidad de los 100 mejores informes: Se ofrece una evaluación semestral de los informes de las mejores prácticas de sostenibilidad. Los informes se clasifican en una serie de indicadores, que culmina en una lista de los 100 mejores informes de todo el mundo. Los informes son presentados por las propias empresas para la evaluación.
- ISO 14001: La norma ISO 14001 es una norma de certificación de gestión ambiental creada por la Organización de Estándares Internacionales (ISO, por su sigla en inglés). Se trata de una herramienta de gestión genérica, aplicable a todas las empresas. La norma se aplica a la política desarrollo, planificación, ejecución, seguimiento y revisión.

3.2. Modelos de responsabilidad social

Para explicar los conceptos, procesos y términos asociados con la RS, la literatura presenta diversos modelos, a continuación se presentan los más relevantes para el trabajo realizado.

3.2.1. Modelo de responsabilidad social total

Este modelo propuesto por (Carroll 1979), divide la RS en 4 aspectos “motivacionales” de su desarrollo, donde se presenta una jerarquía de responsabilidades:

- **Responsabilidades económicas:** La institución empresarial es la unidad económica básica de nuestra sociedad. Tiene la responsabilidad de producir los bienes y servicios que la sociedad requiere y comercializarlos con un beneficio.

- **Responsabilidades legales:** La sociedad ha establecido las reglas del juego - las leyes y reglamentos - en el que se espera que las empresas operen. La sociedad espera que el negocio cumpla con su misión económica en el marco de los requisitos legales.
- **Responsabilidades éticas:** Las responsabilidades éticas no están bien definidas y, en consecuencia se encuentran entre las más difíciles para tratar por las empresas. Basta decir que la sociedad espera acciones de las empresas por encima de los requisitos legales.
- **Responsabilidades discrecionales:** Las responsabilidades discrecionales o filantrópicas son aquellas sobre las que la sociedad no tiene claridad qué espera de las empresas, incluso menores que en el caso de las responsabilidades éticas. Estas funciones son voluntarias, y la decisión de asumirlas se guía sólo por el deseo de una empresa de participar en los roles sociales (Carroll 1979).

Posteriormente, se asignaron pesos a esta jerarquía de Carroll, (Aupperle, Hatfield et al. 1979) con el fin que las empresas ponderen la participación de cada una de las responsabilidades en el quehacer de sus negocios. Posteriormente, Carroll adapta la estructura jerárquica uniforme del modelo y estructura un modelo piramidal, donde las responsabilidades económicas están en la base de la pirámide, seguidas por las responsabilidades legales, las éticas y en la cima de la pirámide coloca las responsabilidades filantrópicas, (Carroll 1991) como lo muestra la figura 3-1.

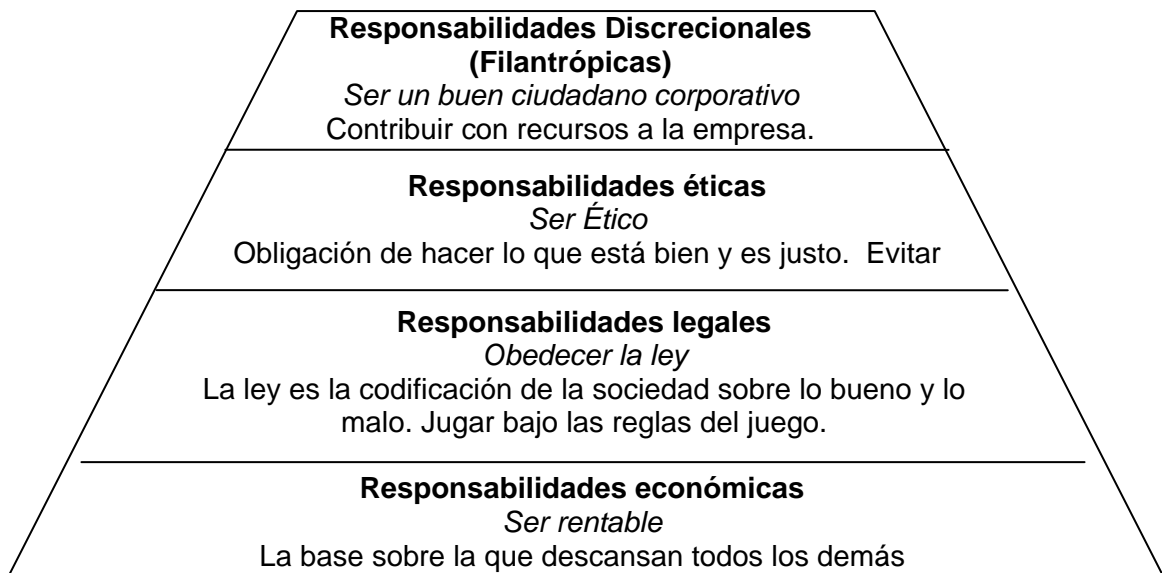


Figura 3-1. Modelo de Carroll, adaptado de (Carroll 1991)

3.2.2. Modelos de círculos

El modelo de Carroll, es comparado por Geva junto con otras dos propuestas de modelos de RS: El modelo de Intersección de Círculos, que busca que las responsabilidades del modelo de Carroll puedan interrelacionarse y rechaza el orden jerárquico entre ellas. La otra alternativa es el modelo de círculos concéntricos, similar al piramidal, en donde el rol económico de la empresa es su responsabilidad social básica, y enfatizando las relaciones entre las diferentes responsabilidades sociales. Así, en la pirámide, se define el papel económico de las empresas en términos de intereses mezquinos o "rentables", mientras que el modelo de círculos concéntricos define este mismo papel en términos de RS, a saber, promover el bien de la sociedad "de forma rentable constructiva", (Geva 2008). Las figuras 3-2 y 3-3 ilustran los modelos.

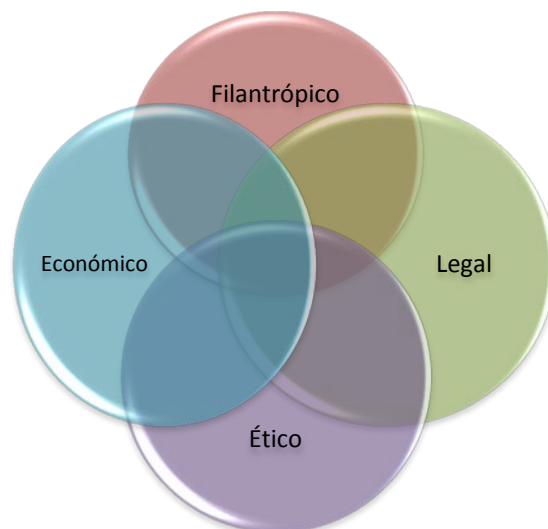


Figura 3-2. Intersección de círculos, adaptado de (Geva 2008)

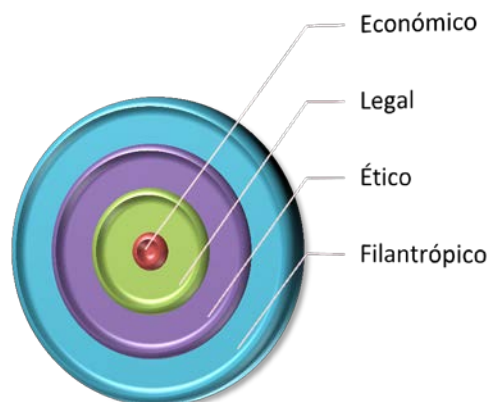


Figura 3-3. Círculos concéntricos, adaptado de (Geva 2008)

3.2.3. Modelo bidimensional

El modelo bidimensional muestra en una primera dimensión la visión de RS que va de “estrecha”, es decir, limitada a la oferta de bienes y servicios, buscando la maximización de beneficios dentro de las reglas del juego sociales y económicas, a “amplia” o grande que va más allá de la regulación para servir a las expectativas de la sociedad en ámbitos como la protección del medio ambiente, desarrollo comunitario, la conservación de los recursos y las donaciones filantrópicas. El segundo eje del modelo representa las percepciones de las consecuencias de la acción social de las empresas que van el costo de la acción social, que es cuando los gastos involucrados en el ejercicio de la responsabilidad social en el corto plazo son la principal consideración, hasta los beneficios a largo plazo derivados de la acción social, y percibe los beneficios potenciales a las empresas para compensar los costes a largo plazo. (Quazi and O'Brien 2000).

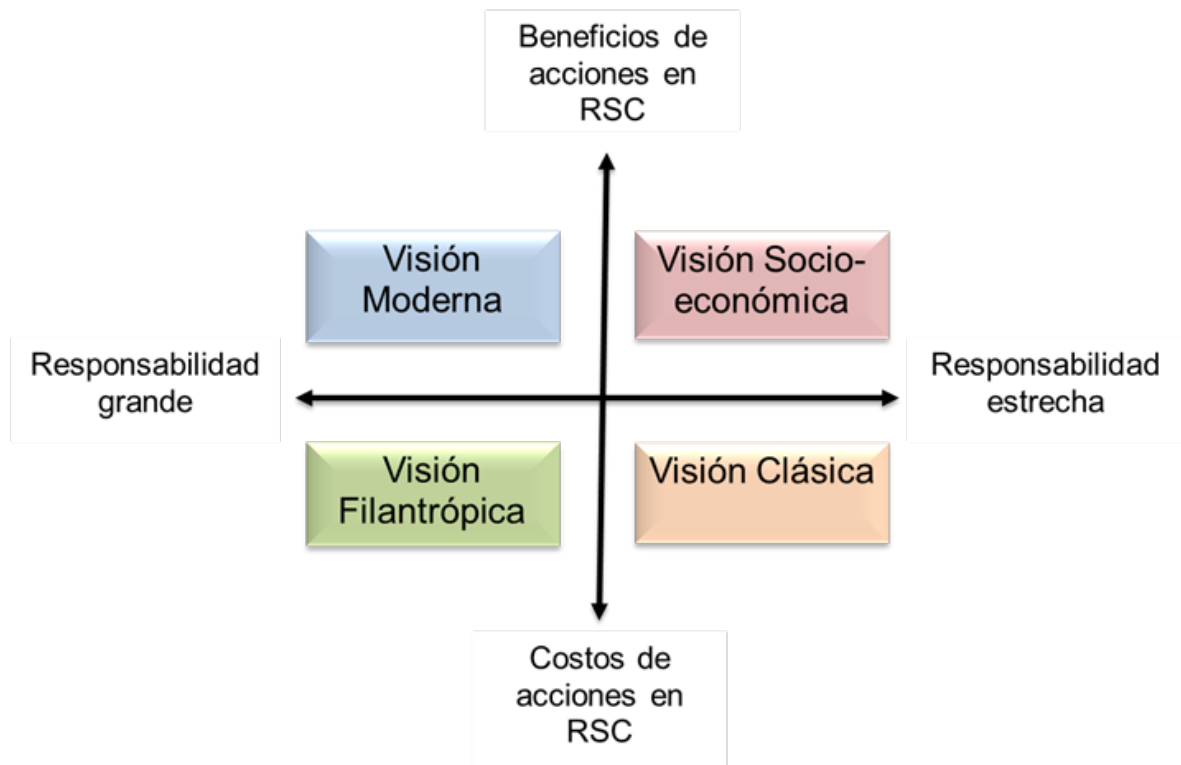


Figura 3-4. Modelo bidimensional, adaptado de (Quazi& O'Brien 2000)

3.2.4. Modelo de Garriga y Melé

Garriga y Melé agruparon las diferentes definiciones y trabajos sobre RS según las teorías utilizadas, (Garriga and Melé 2004):

- El grupo Instrumental: En este grupo de teorías, la RS es vista sólo como una herramienta estratégica para lograr objetivos económicos y, en última instancia, la creación de riqueza.
- Las Teorías Políticas: Son un grupo de teorías y enfoques de RSE que se centran en las interacciones y conexiones entre las empresas y la sociedad y sobre el poder y la posición de la empresa y su responsabilidad inherente. Dos teorías principales se pueden distinguir: Constitucionalismo Corporativo y Ciudadanía Corporativa.
- Las Teorías Integradoras: Se enfocan en cómo los negocios integran las demandas sociales, argumentando que el negocio depende de la sociedad para su existencia, la continuidad y el crecimiento. La dirección corporativa debe tener en cuenta las demandas sociales, e integrarlas de tal manera que el negocio funciona de acuerdo con los valores sociales.
- Las Teorías Éticas: Se centran en los requisitos éticos que consolidan la relación entre empresa y sociedad. Se basan en principios que expresan lo que hay que hacer bien o la necesidad de lograr una buena sociedad.

3.2.5. La norma ISO 26000

Se decidió elaborar una norma internacional que proporcione guías para la responsabilidad social. La guía, publicada en noviembre de 2010 como ISO 26000 de uso voluntario, no incluye requerimientos y por lo tanto no es un estándar de certificación. La necesidad de las organizaciones, tanto en sectores públicos y privados de comportarse de una manera socialmente responsable se está convirtiendo en una exigencia generalizada de la sociedad. Los actores que participaron en el grupo de trabajo de RS, para desarrollar la norma ISO 26000 incluye a: industria, gobierno, trabajadores, consumidores, ONG's y otros, además de estar conformado teniendo en cuenta un equilibrio geográfico y de género.

La ISO ha elegido al Instituto Sueco de Normas (SIS) y a la Asociación Brasileira de Normas Técnicas para proporcionar la dirección conjunta del grupo de trabajo de ISO

sobre Responsabilidad Social (ISO 2010) La norma asesora en el campo de la RS y propone los siguientes principios de responsabilidad social:

- Responsabilidad de sus efectos en la sociedad y el medio ambiente.
- Transparencia en sus decisiones y actividades que repercuten en la sociedad y el medio ambiente.
- Comportamiento ético
- El respeto de los intereses de las partes interesadas
- El respeto de la normativa de la ley
- El respeto de las normas internacionales de comportamiento
- Respeto de los derechos humanos

Los ejes que giran alrededor de la RS según la ISO 26000 son:

- Medio Ambiente
- Prácticas Operativas
- Temas de Consumidores
- Desarrollo Social
- Prácticas Laborales
- Derechos Humanos
- Gobernabilidad de la Organización

3.2.6. Otros enfoques

En la literatura se puede encontrar otra forma de medir las acciones de RS Por ejemplo, se propone una clasificación de las acciones de la empresa en cuatro categorías(Jara, Torres et al. 2006). Estos enfoques son:

- Enfoque clásico, caracterizado por la nula asunción de responsabilidades sociales.
- Enfoque filantrópico, basado en donaciones simples, es decir, sin una estructura de planificación.
- Enfoque socioeconómico, en esta categoría se asume un mayor grado de responsabilidad social que las anteriores; sin embargo, los objetivos perseguidos son muy restringidos.

- Enfoque moderno, se basa en la aceptación plena de las responsabilidades sociales con los stakeholders y se caracteriza por la planificación e integración de las acciones sociales a la estructura de toma de decisiones de la organización. Desde esta perspectiva, se cree que en un corto y mediano plazo, las organizaciones que no orienten sus actividades bajo una filosofía de RS, presentarán notables desventajas competitivas frente a otras empresas que adopten este nuevo enfoque.

3.3. La responsabilidad social, stakeholders y agentes

El campo de estudio de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) incluye diversos enfoques, teorías y terminologías que a menudo son complejas o ambiguas (Garriga and Melé 2004). Y aunque últimamente las organizaciones ven en la RSC una orientación estratégica, pocos modelos analizan la adaptación de las políticas ya existentes desde la perspectiva de la RSC. (Maon, Lindgreen et al. 2010). Desde la perspectiva de los enfoques de RSC propuestos por (Carroll 1979); (Maon, Lindgreen et al. 2010) asocian las teorías políticas y éticas con la sociedad. El enfoque político que hace hincapié en los derechos y deberes sociales asociados con el poder social de la organización y el desarrollo de teorías que afirman que las organizaciones deben integrar demandas sociales porque dependen de la sociedad para existir. Adicionalmente, el enfoque ético entiende la relación entre los negocios y la sociedad embebido en valores éticos, por tanto las organizaciones deben adoptar la responsabilidad social como una obligación ética, por encima de otras consideraciones. (Carroll 1991) propone cinco preguntas que pueden servir para obtener los ingredientes esenciales que se necesitan para la gestión de los stakeholders:

1. ¿Quiénes son nuestros grupos de interés?
2. ¿Cuáles son sus retos?
3. ¿Qué oportunidades y desafíos que se presentan a los interesados?
4. ¿Qué responsabilidad social corporativa (económica, jurídica, ética y filantrópica) tenemos a nuestros grupos de interés?
5. ¿Qué estrategias, acciones o decisiones debemos tomar para mejor hacer frente a estas responsabilidades?

Propone la siguiente matriz para ser utilizada como una herramienta de análisis o como plantilla para organizar los pensamientos de un gerente y las ideas acerca de lo que la

empresa debería hacer en un sentido económico, legal, ético y filantrópico con respecto a sus stakeholders identificados.

Tabla 3-1. Matriz Stakeholders/responsabilidades, adaptado de Carroll 1991

Stakeholders	Tipos de RSC			
	Económicos	Legales	Éticos	Filantrópicos
Dueños				
Clientes				
Empleados				
Comunidad				
Competencia				
Proveedores				
Grupos de Activistas Sociales				
Público en general				
Otros				

La tabla 3-2, también propuesta por (Carroll 1991), resume las orientaciones de tres tipos de “gestión moral” que se pueden asumir con respecto a cuatro de los principales stakeholders.

Tabla 3-2. Tipos de moral y orientación hacia los propietarios y empleados, adaptado de (Carroll 1991)

Tres Tipos de moral y la orientación hacia grupos de interés: propietarios y empleados	
Tipo de Gestión	Orientación hacia el propietario o accionista partes interesadas
Gestión Inmoral	Los accionistas están mínimamente tratados y se les da muy poca atención. Por el contrario, la atención se centra en la maximización de las posiciones de los grupos de ejecutivos. Los administradores maximizan sus posiciones sin que los accionistas estén al corriente. El ocultamiento de los accionistas es el procedimiento de funcionamiento. El propio interés del grupo de gestión es el orden del día.

Gestión Amoral	Ningún pensamiento especial de atención a los accionistas, que existen y deben ser mínimamente tenidos en cuenta. El enfoque de beneficio de la empresa es su recompensa. No se piensa en las consecuencias éticas de las decisiones de cualquiera de las partes interesadas, incluidos los propietarios. La comunicación está limitada a la exigida por la ley.
Gestión Moral	El interés por los accionistas (a corto y largo plazo) es un factor central. La mejor manera de ser ético con los accionistas es tratar a todas las partes interesadas de una manera justa y ética. Para proteger a los accionistas, se crea un comité de ética de la junta directiva. Es establecido un código de ética.
Tipo de Gestión	La orientación hacia los empleados interesados
Gestión Inmoral	Los empleados son vistos como factores de producción para ser utilizados, explotados, y manipulados, para el beneficio del administrador de la empresa. No existe preocupación por las necesidades, derechos o expectativas de los trabajadores. Es un enfoque a corto plazo. El control es con políticas coercitivas.
Gestión Amoral	Los empleados son tratados como requiere la ley. Los intentos de motivar tienden a centrarse en aumentar la productividad en lugar de satisfacer las necesidades de los empleados. Los empleados todavía se consideran como factores de producción, pero el enfoque utilizado es el remunerativo. La organización considera que el interés en el tratamiento con respeto a los empleados es mínimo. Existe una estructura organizativa, incentivos de pago, y estímulos dirigidos a corto y mediano plazo centrados en la productividad.
Gestión Moral	Los empleados son un recurso humano que debe ser tratado con dignidad y respeto. El objetivo es utilizar estilos de liderazgo como la consulta participativa que se traducirá en la confianza mutua. El compromiso es un tema recurrente. Los derechos de los trabajadores, el debido proceso, la privacidad, la libertad de expresión y la seguridad son prioritarios y tenidos en cuenta en todas las decisiones. La gestión busca trato justo con los empleados.

Tabla 3-3. Tipos de moral y orientación hacia los clientes y la comunidad local, adaptado de (Carroll 1991)

Tres Tipos de moral y la orientación hacia grupos de interés: clientes y la comunidad local	
Tipo de Gestión	
Orientación hacia el cliente interesados	
Gestión Inmoral	Los clientes son vistos como oportunidades para ser explotados para beneficio personal o de organización. Las normas éticas en las relaciones no prevalecen y, de hecho, existe una intención activa para engañar, engañar, y/o inducir a errores.
Gestión Amoral	La administración no piensa en las consecuencias éticas de sus decisiones y acciones. Simplemente toma las decisiones a partir de la rentabilidad y usa la ley como una guía. La gestión no se centra en lo que es justo desde la perspectiva del cliente. La atención se concentra en los derechos de la administración. No se tiene en cuenta las implicaciones éticas de las interacciones con los clientes.
Gestión Moral	El cliente es visto en pie de igualdad en la transacción. Trae necesidades y expectativas de la operación de intercambio y es un trato justo. El enfoque gerencial está en dar al cliente valor razonable, y toda la información, que garantice una competencia justa, y satisfactoria.
Tipo de Gestión	
La orientación hacia la comunidad local interesados	
Gestión Inmoral	Se explota la comunidad a toda medida, se contamina el medio ambiente. Ignora las necesidades de la comunidad de manera consciente. Toma ventaja de los recursos de la comunidad sin dar nada a cambio. Viola la zonificación y otras normas siempre que pueda para su propio beneficio.
Gestión Amoral	No tiene en cuenta la comunidad o sus recursos en la toma de decisiones administrativas. Los factores de la Comunidad los supone irrelevantes para las decisiones empresariales. Tanto la comunidad, como los empleados, son sólo factores de producción. Se siguen las consideraciones legales.
Gestión Moral	Posición de liderazgo con respecto al medio ambiente, educación, cultura, artes, el voluntariado, y asuntos de la comunidad en general. La empresa se dedica a la filantropía estratégica. Considera que los objetivos de la gestión de la

	comunidad y los objetivos de la empresa son mutuamente interdependientes.
--	---

La teoría de stakeholders (Donaldson and Preston 1995) emerge para describir y entender las relaciones entre la sociedad y las organizaciones. Muestra de qué grupos son responsables las compañías, y sobre todo, fundamenta la importancia de los stakeholders en las decisiones de la compañía. (Maon, Lindgreen et al. 2010) retomando a (Garriga and Melé 2004) caracterizan la RSC y sus relaciones desde la perspectiva de los stakeholders como: (1) un constructo orientado a los stakeholders (2) los compromisos voluntarios de una organización (3) ampliar los alcances dentro y fuera de los límites de la organización y (4), dirigidos por la comprensión de la organización y el reconocimiento de sus responsabilidades morales en relación con los impactos de sus actividades y procesos en la sociedad.

El modelo consolidado de (Maon, Lindgreen et al. 2010) parte de una investigación del desarrollo de los modelos de RSC lo que les permite integrar diferentes elementos de modelos realizados por otros investigadores para finalmente proponer su modelo desde un enfoque de Stakeholders.

La teoría de los stakeholders se ha ido convirtiendo en el marco común de referencia cuando se discute la RS (Pedersen 2006). Se argumenta que las empresas tienen responsabilidades con los stakeholders independientemente si éstos pagan o no (Post, Preston et al. 2002). Basados en la Teoría de Stakeholders, (Donaldson and Preston 1995) proponen un modelo de RS. El modelo es orientado hacia los stakeholders, donde se tiene en cuenta los compromisos voluntarios de una organización para ampliar los alcances de la acción fuera de sus límites normativamente definidos. Busca el reconocimiento de sus responsabilidades morales en relación con el impacto de sus actividades en la sociedad. (Garriga and Melé 2004). Existe una multitud de involucrados: Individuos, corporaciones, gobiernos, ONG's e instituciones globales, cuyas relaciones muestran cómo se influyen entre sí (Ashta 2009):

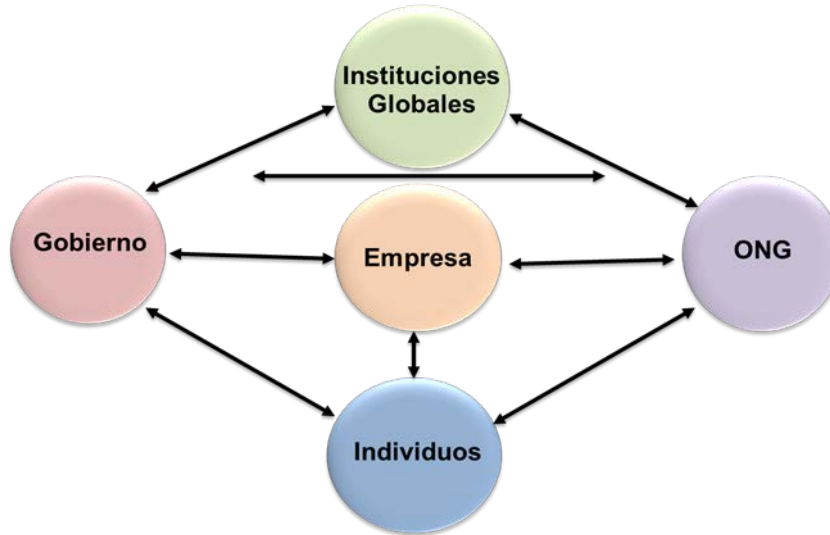


Figura 3-5. Modelo de Ashta, adaptado de (Ashta 2009)

(Luoma-aho and Paloviita 2010) reconocen la necesidad de ampliar la teoría de stakeholders para incluir influencias no-humanos que describan mejor el entorno empresarial complejo. Las relaciones con los stakeholders están en el centro de las comunicaciones corporativas (Grunig and Huang 2000);(Ledingham and Bruning 2000); (Coombs and Holladay 2007); (Plowman 2007); (Wu 2007), y la literatura sobre stakeholders se concentra sobre todo en redes sociales entre éstos y las empresas (Borsen, Ostrom-Blonigen et al. 2008); (Bruning, Dials et al. 2008); (Coombs and Holladay 2008); (Luoma-aho and Paloviita 2010)

Por otro lado, la teoría del actor-red (ANT) (Latour 2005) intenta explicar las redes complejas en entornos difíciles y ofrece un nuevo enfoque al estudio de los entornos corporativos. ANT ayuda a mapear tanto a los stakeholders como las entidades no humanas que afectan el éxito de las empresas. Sostiene que lo importante no es la identidad de los actores o las categorías en que se clasifican, sino sus interrelaciones, independientemente si las influencias son humanas o no humanas(Luoma-aho and Paloviita 2010). La contribución principal de la ANT es que amplía el entendimiento de las redes y su formación, ya que enfatiza la importancia de negociación constante y reconoce las entidades no humanas como parte importante del entorno organizacional (Somerville 1999); (Cooren and Fairhurst 2009). Este es un paso hacia la identificación de problemas y desafíos en lugar de los actores individuales o stakeholders(Wu 2007);(Luoma-aho and Vos 2009).

La ANT en el mundo organizacional muestra como las entidades no humanas, la infraestructura, la tecnología y las tendencias del mercado contribuyen a convertir las

masas de opositores, en un apoyo que hay que aprovechar (Luoma-aho and Paloviita 2010). Para Luoma las premisas de la teoría de stakeholders son claras: las redes corporativas restringen y facilitan su funcionamiento, asumiendo que un entorno operativo favorable es beneficioso y uno desfavorable, nocivo (Freeman 1984; Freeman 1984); (Grunig 1992); (Wood and Jones 1995). Por otra parte, los stakeholders son entidades y personas que también existen en ausencia de la organización (Rowley 1997). El éxito de la empresa se puede medir a través de las opiniones de los stakeholders y qué tan bien responde la empresa a las mismas (Grunig 1992); (Waddock and Graves 1997). Se argumenta que todo acto de establecer algo, está vinculado con los factores que le influyen, como sus alrededores, reglamentos, otras personas, tecnología, etc. Desde la perspectiva de la ANT, los humanos no son las únicas entidades a "actuar", todos son actantes y juegan un papel importante. Actante puede ser cualquier cosa desde máquinas hasta paisajes, cualquiera con "capacidad" para hacer una diferencia (Giddens 1984). La ANT, entonces, ofrece un enfoque único para el acceso y definición de entidades no humanas que antes eran ignoradas (Luoma-aho and Paloviita 2010). Con la inclusión de estos factores, la complejidad del entorno se multiplica por lo que las entidades no humanas deben ser reconocidas en la literatura sobre stakeholders con el fin de describir mejor el mundo complejo que es construido a partir de entidades humanas y no humanas (Somerville 1999). Margaret Archer, citada por (Mutch 2002), sostiene que es necesario un punto de vista más profundo, que reconozca las propiedades que poseen los individuos, como consecuencia de su naturaleza encarnada. Esto a su vez está mediado por diversas categorías relacionadas entre sí de la agencia, en el que las personas (término que emplea Archer para los seres humanos individuales) pertenecen a grupos colectivos (agentes), algunos basados en factores deterministas, como la edad y el género, y otros que poseen grados de libertad, como las asociaciones voluntarias. Dentro del contexto de la RS enmarcadas en instituciones de educación como es el caso de las universidades (Vallaey et al) proponen los involucrados directamente en el proceso bajo el término de actores:



Figura 3-6. Tipos de actores interesados directamente en la *responsabilidad social universitaria*(Vallaes, Cruz et al. 2009)

La figura 3-6 muestra cómo en un modelo de responsabilidad social universitaria, existen diferentes actores que se relacionan bajo parámetros diferentes. Diferencia entre actores externos e internos, y de éstos últimos resalta los estudiantes y los docentes e investigadores como actores principales en el proceso de “responsabilización social universitaria”

4. Responsabilidad social universitaria

El modelo de triple hélice (Etzkowitz and Leydesdorff 2000) ubica la academia y su relación con el estado y la industria. El conocimiento es una parte de la innovación y la universidad juega un gran papel en la innovación, se convierte en un elemento clave del sistema de innovación como proveedor de capital humano o cultural y semillero de nuevas empresas. Las tres esferas institucionales lo público, lo privado y lo académico, cada vez están más interrelacionadas en un patrón de vínculos en espiral emergiendo en las distintas etapas de la innovación (Etzkowitz and Leydesdorff 2000). Las instituciones de Educación Superior, son las llamadas en primer orden a incorporarse, a estos nuevos procesos que optimizan la cultura de sus integrantes, entre ellos la responsabilidad social, enfoque que adquiere vital importancia en la actualidad ante los retos y desafíos que suponen las instituciones de educación superior (de Pelekais and Rivadeneira 2008). El sector universitario ha desempeñado un rol importante en las transformaciones de las naciones, por lo que es natural pensar en una universidad formadora de voluntades al servicio del desarrollo social, científico y académico, pero en la práctica son muy pocas las que participan permanente y activamente en la solución de problemas de los países (Álvarez 2010). Para encaminar la RS hacia la Responsabilidad Social Universitaria, limpiando las críticas y reconociendo las debilidades de la RSE hay que tener en cuenta áreas como los valores éticos, el compromiso con medio ambiente, la relación con la comunidad, la transparencia, el respeto a los derechos humanos y el cumplimiento de las leyes (Vallaey 2009). Por tanto, la Universidad debe ser una organización socialmente responsable ejemplar (doble aprendizaje, el estudiante aprende en y de la Universidad) con elementos como la Cultura Democrática, Gestión Ecológica, Bienestar Social, Lucha contra segregaciones, imagen institucional responsable, etc. la Universidad debe tratar de superar el enfoque de la "proyección social y extensión universitaria" como "apéndices" bien intencionados a su función central de formación estudiantil y producción de conocimientos, para poder asumir la verdadera exigencia de la Responsabilidad Social Universitaria (Vallaey 2009).

(Jaramillo 2009) intenta mostrar si, y en qué medida, el principio de Responsabilidad Social Universitaria puede inscribirse en la “ética de la motivación” como principio de realización de la autonomía pública (definida por las actitudes del ‘Yo quiero’, ‘Yo puedo’, ‘Yo hago’, ‘me decido por’ y ‘tomé una decisión razonable y la mantengo’) , partiendo, por tanto, de la premisa de que la universidad no ha de ser un reflejo de la sociedad, sino el espacio privilegiado de su transformación posible. Entendiendo, por *êthos* universitario un proceso de sensibilización progresiva en torno a la necesidad de redefinir el verdadero alcance y sentido de la universidad pública como agente de construcción de una sociedad más democrática y, por lo tanto, más equitativa e incluyente. Y por Responsabilidad Social Universitaria, las acciones sociales que lo hacen posible.

El proyecto “Universidad Construye País” en Chile, definió la Responsabilidad Social Universitaria (RSU) como la capacidad que tiene la Universidad como institución de difundir y poner en práctica un conjunto de principios y valores, por medio de cuatro procesos claves: gestión, docencia, investigación y extensión. La Universidad de Buenos Aires trata la RSU como el conjunto de acciones que realiza la Universidad como resultado de la ejecución de su Proyecto Institucional, donde declara explícitamente –a través de la Visión y Misión- la orientación y coherencia de sus valores y actividades con la búsqueda de la felicidad y bienestar de los seres humanos; y de la consolidación de una sociedad más justa y equilibrada, con objetivos de largo plazo que permitan lograr las condiciones necesarias, suficientes, para que nuestro planeta Tierra sea un hogar confortable para las futuras generaciones. (Martínez and Picco 2003). En Colombia la Primera Conferencia Internacional de RSU define la RSU como el concepto donde una universidad toma todas las medidas necesarias para mejorar la calidad de vida de todos sus empleados y sus familias, sus alumnos, sus profesores, y la comunidad local, así como la sociedad en general. Otros escenarios como la Declaración Mundial sobre la Educación Superior para el siglo XXI (UNESCO 1998), la Cumbre de Lisboa (2000), el Consejo de Barcelona (2002), la Declaración Graz (2003), la Declaración Bergen (2005), el Proceso de Bolonia y la Comunidad Autónoma Andaluza también proponen definiciones y aplicaciones de RSU. La investigadora Española, Cristina de la Cruz Ayuso definió la RSU como “una manera de ser y de estar en la sociedad y que tiene incidencia en todo lo que tiene que ver en los ámbitos de actuación o con los ámbitos de la misión universitaria”.

Es indispensable una transformación fundamental de nuestro modo de pensar, percibir y valorar la realidad signada por un mundo global que interconecta pensamientos y fenómenos, sucesos y procesos, donde los contextos físicos, biológicos, psicológicos, lingüísticos, antropológicos, sociales, económicos, ambientales son recíprocamente interdependientes (Morin 1998). La Universidad tiene como tarea prioritaria formar personas con sentido humano y profesional y desde su responsabilidad investigativa contribuir en la construcción de conocimientos nuevos. En consecuencia es a partir de las investigaciones de profesores y profesoras que la Universidad construye los contenidos académicos que se comparten con los y las estudiantes para su formación (Vallaey 2006). Se evidencia el cumplimiento de carácter obligatorio de la responsabilidad social de las universidades con sus comunidades. Estas implicaciones traerán consigo toda una reforma universitaria (de Pelekais and Rivadeneira 2008) ya que la RSU es el distintivo de la calidad de cualquier organización que busque la transformación social para lograr el desarrollo que no se ha obtenido cuando se considera que el desarrollo es únicamente crecimiento económico. (Hernandez and Saldarriaga 2009).

Los componentes que se esperan en el desarrollo de una estrategia integral y sustentable para la RSU (Vallaey 2009) contemplan la gestión ética y medioambiental, formación académica y participación social responsables e investigación socialmente útil. A partir de los cuales se generarían impactos que se pueden categorizar en cuatro: de funcionamiento organizacional, educativos, cognitivos o sociales (Vallaey 2006). La Universidad no puede ser confundida con una empresa y que la equiparación del estudiante con un "cliente" y de la formación académica con un "producto" no conduce sino a un callejón sin salida en cuanto a la Responsabilidad Social (Vallaey 2009).

En América latina la RED AUSJAL definió cinco políticas principales de la RSU: 1) Una Universidad éticamente ejemplar en su vida cotidiana, 2) Una Universidad ecológicamente ejemplar (Campus Sostenible), 3) Generar Comunidades de Aprendizaje y Desarrollo con actores externos, 4) Integrar en los currículos el aprendizaje basado en proyectos sociales, y 5) Generar conocimientos socialmente útiles según una agenda de desarrollo concertada con otros actores sociales. Los procesos de evaluación y acreditación en América Latina y el Caribe no pueden dejar de tener en cuenta algunos valores fundamentales del cumplimiento y mejoramiento de la calidad, a partir de la premisa básica del bien público entre los que se encuentra la responsabilidad

social. Una universidad solo puede ser considerada de alta calidad si está comprometida con los valores públicos de una sociedad específica y no únicamente con criterios técnicos. Sin pertinencia y relevancia social no puede haber calidad en la educación comprendida como bien público. (Sobrinho 2008)

Según (Sobrinho 2008), los procesos de evaluación y acreditación en América Latina y el Caribe no pueden dejar de tener en cuenta algunos valores fundamentales del cumplimiento y mejoramiento de la calidad, a partir de la premisa básica del bien público:

- Pertinencia, responsabilidad social, equidad, relevancia social, ética, compromiso con la construcción de la nacionalidad;
- Autonomía, libertad de pensamiento, respeto a la identidad institucional, democracia (contextos internos y externos), transparencia;
- Internacionalización, cooperación, integración y articulación de redes entre Estados y actores universitarios;
- Concepción y trato de la educación como un sistema que articula las diversas dimensiones, distintos niveles y redes;
- respeto y confianza mutua entre agencias y actores universitarios;
- Los procesos de evaluación y acreditación deben ser participativos, democráticos y formativos, aunque sirvan también al control y regulación;
- Respeto al medio ambiente y a todas las formas del bien vivir en sociedad;
- Responsabilidad en la transformación de la sociedad, en especial en la formación técnica y ética de ciudadanos, y en la producción de conocimientos que contribuyan al fortalecimiento de la democracia, a la cultura de paz, erradicación del analfabetismo y superación de todas las formas de injusticia social;
- Respeto a la misión institucional: clave para evaluar la calidad.

La declaración del Congreso internacional de rectores Latinoamericanos y caribeños proponen entre otros Promover un salto cualitativo en el compromiso social de las Universidades, estimulando la producción de cambios estratégicos, tales como:

- Del voluntariado y la filantropía, al compromiso ético con la justicia social y el ejercicio de derechos.
- De la acción coyuntural, dispersa y episódica, a las líneas programáticas de largo alcance.
- De la realización de actividades de compromiso social por áreas de bajo nivel jerárquico de las instituciones, a su incorporación en las propias misiones institucionales.
- De la acción aislada y sectorial, a las sinergias en función de proyectos de país.
- De la extensión como servicio de transferencia, a los encuentros sociales, el diálogo de saberes, la construcción de conocimiento pertinente, la participación en proyectos sociales no excluyentes.

Colombia parece estar rezagada en el tema. Sin embargo, como parte de la celebración del quincuagésimo aniversario de ASCUN, la investigadora y docente de la Universidad de Deusto, España, Cristina de la Cruz Ayuso, quien ofreció la conferencia “La Responsabilidad Social Universitaria en la Dimensión de la Extensión Universitaria”, en el marco del panel “La Autonomía de Hoy”, propuso la definición de Responsabilidad Social Universitaria como “una manera de ser y de estar en la sociedad y que tiene incidencia en todo lo que tiene que ver en los ámbitos de actuación o con los ámbitos de la misión universitaria”.

Como se ha explicado, la RSU tiene dos frentes, uno interno relacionado con la formación de sus estudiantes, y uno externo que tiene que ver con la relación que sostiene con la sociedad. La organización estudiada no hace parte del Observatorio Responsabilidad Social Universitaria⁴, sin embargo, en su misión plantea que la Universidad “Contribuye a la elaboración y resignificación del proyecto de Nación, estudia y enriquece el patrimonio cultural, natural y ambiental del país. Como tal lo asesora en los órdenes científico, tecnológico, cultural y artístico con autonomía académica e investigativa.” Y en la presentación de los fines de la Organización, se encuentran acercamientos a la RSU y se propone, entre otros: el dotar de conciencia crítica a sus

⁴El Observatorio RSU creado en 2007 es un espacio de reflexión colectiva de las instituciones de Educación Superior, que ha conformado una red nacional e internacional. Ver <http://www.javeriana.edu.co/pensar/recursosvirtuales/orsu/index.htm>

profesionales, de manera que les permita actuar responsablemente Formar ciudadanos libres y promover valores democráticos, de tolerancia y de compromiso con los deberes civiles y los derechos humanos. Estudiar y analizar los problemas nacionales y proponer, con independencia, formulaciones y soluciones pertinentes. Hacer partícipes de los beneficios de su actividad académica e investigativa a los sectores sociales que conforman la nación colombiana.

Cada día un número mayor de instituciones educativas, desde la educación básica hasta la universitaria, pública o privada, en muchos países del mundo, sale de las aulas de clase para realizar proyectos de intervención comunitaria, y en los últimos años estas experiencias se han multiplicado y enriquecido sustancialmente, bajo la forma de proyectos educativos institucionales o extracurriculares de voluntariado solidario o cooperación bajo un esquema de responsabilidad social. (De Orta 2009). Sin embargo, La RSU tiene todavía mucha resistencia, sobre todo en académicos de universidades públicas latinas que a juicio de los promotores del BID no pueden superar una visión ideológica y política del asunto, y no entienden la importancia de la gestión universitaria por fuera de lo estrictamente administrativo, donde muchas veces lo educativo permanece ajeno al concepto. Según ellos, se prefiere seguir hablando en términos de "extensión" más que de responsabilidad social, al igual que en el mundo empresarial se continúa hablando de filantropía, altruismo o beneficencia, más que de un sistema de gestión socialmente responsable (Álvarez 2010).

El hablar de RSU implica estudiar la relación de la universidad con la sociedad. El término sociedad debe abarcar no sólo lo que se conoce como sociedad civil sino hay que pensarlo como un sistema complejo donde interactúan también las empresas y el Estado. No es casualidad que la Asociación colombiana de universidades ASCUN, en 2008 haya realizado un foro sobre la relación universidad-empresa-estado en Colombia (Universidad Pontificia Bolivariana y Universidad de Antioquia, Medellín) y que la UNC haga parte del Comité Universidad Empresa. Este comité es un "órgano colegiado creado por el consenso entre las principales universidades y empresas de Bogotá para generar y promover proyectos de investigación aplicada, que se enfoquen en resolver necesidades tecnológicas reales de las empresas y que puedan ser desarrollados por equipos multidisciplinarios conformados por académicos, miembros de los departamentos de Investigación, Desarrollo, Tecnología, Diseño y Producción de las empresas comprometidas. De igual manera, el Comité es una vitrina de las universidades hacia las

empresas, buscando la utilidad hacia donde redirigir la investigación en cada una de ellas, viabilizando y duplicando las comunicaciones bilaterales”⁵.

4.1. Modelos de responsabilidad social universitaria

(Zavala 2009), revisa los modelos existentes de RSU en la Universidad de las Américas Puebla (UDLAP) en México, en la Universidad Católica de Córdoba en Argentina y en la Pontificia Universidad Católica del Perú para proponer un modelo de RSU para la Universidad Católica de Asunción en Paraguay, concluyendo por una parte que el implementar un programa de Responsabilidad Social Universitaria suele significar un ahorro para las universidades y por otra que los programas de RSU también dan una imagen positiva a las universidades que sirven para darle prestigio, atraer nuevos estudiantes, y hasta fondos para becas y programas educativos. En Colombia, el BID ha premiado varios proyectos de RSU, entre ellos se encuentran(BID 2006):

- Generación de una Red Universitaria en RSU en la ciudad de Santiago de Cali. Pontificia Universidad Javeriana Cali
- Fortalecer la capacidad de la Universidad para incorporar en el desarrollo de su misión, la práctica sistemática y sostenida de la Responsabilidad Social. Universidad de Antioquia / Banco Interamericano de Desarrollo.
- Construcción de un modelo educativo para el desarrollo de la responsabilidad ética y social universitaria e implementar el currículo del área institucional con un enfoque de responsabilidad social universitaria ética y desarrollo. Universidad Cooperativa de Colombia
- Crear un modelo estructural y dinámico de responsabilidad social para el desarrollo interno (intrínseco) y externo (extrínseco) de la universidad de Ibagué-Coruniversitaria, y unos indicadores para medir el impacto de las actividades. Universidad de Ibagué - Coruniversitaria
- Construcción del êthos universitario de la Universidad Industrial de Santander como principio de autorregulación para la definición y apropiación de su protocolo ético. Universidad Industrial de Santander

⁵ Definición del Comité, disponible en <http://www.comiteue.unal.edu.co>

Según (Álvarez 2010) El enfoque del BID de la RSU, al ser un enfoque de gerencia ética e inteligente de la universidad aleja a la universidad de la "proyección social universitaria", promueve el desarrollo de la interdisciplinariedad, inter-institucionalidad, sostenibilidad, entre otros.

4.1.1. Modelo de gestión de la responsabilidad social de la Escuela de Ingeniería de Antioquia

(Hernandez and Saldarriaga 2009) determinaron que la gestión de la RS en la Escuela de Ingeniería de Antioquia (EIA), es independiente del modelo de gestión y debe atravesar cada actividad y convertirse en un valor que impulse el quehacer de las personas y que su sostenibilidad dependerá de la confianza y la comunicación para el desarrollo, comunicación que incluye tanto la alimentación como la realimentación que se mantenga con la sociedad en la que está inmersa la institución. El modelo presenta un ciclo donde a partir de los canales de la comunicación con la sociedad, con énfasis en los grupos de interés, se cruzan los procesos de la universidad con los elementos del enfoque de calidad: planear, hacer verificar y actuar (PHVA), para cada proceso, actividad, tarea y procedimiento:

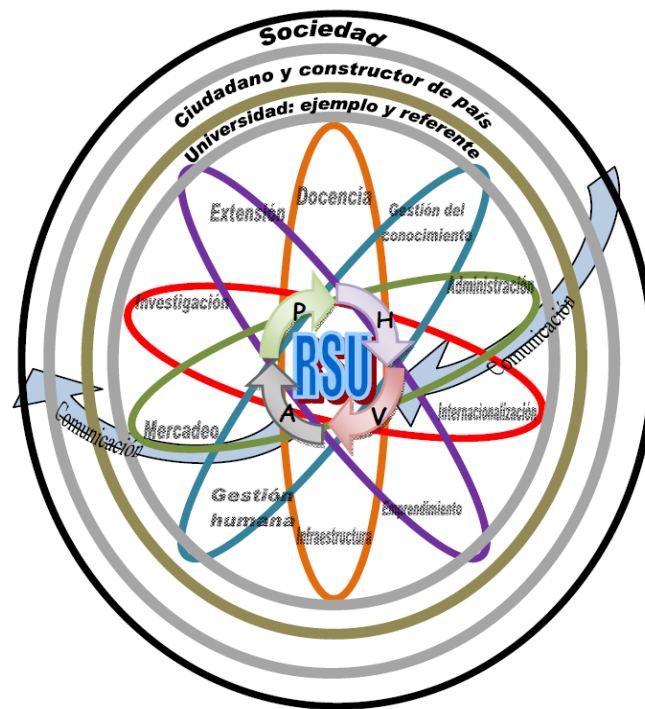


Figura 4-1. Modelo de RSU, (Hernández y Saldarriaga 2009)

4.1.2. La Facultad de Ciencias de la Gestión de la Universidad de Carabobo

Las directivas de la facultad establecieron un compromiso de acción, enmarcado en los postulados contemporáneos de Responsabilidad Social Universitaria y de creación de Capital Social. Con la misión de egresar profesionales éticos con alta calificación técnico-científica para lograr que sus alumnos, profesores y personal de apoyo de la academia sean verdaderos conocedores de la realidad social donde se desempeñan, estén comprometidos solidariamente con la superación de la pobreza y con la sustentabilidad de su entorno inmediato.

Esta visión se enmarca en la ley de Servicio Comunitario del Estudiante de Educación Superior, promulgada y el Reglamento Interno de la Universidad de Carabobo, contando Dirección de Extensión y Servicios a la Comunidad (DESCO) y con un organismo multidisciplinario como es el Consejo Superior de Extensión.

Esta práctica ha permitido desarrollar conocimientos y competencias a través de una práctica de servicio solidario a la comunidad y deja de lado los conceptos de asistencialismo, voluntariado o acciones caritativas, persiguiendo en cambio la interacción de los saberes científicos, saberes ancestrales y populares lo que genera un nuevo marco ético que tiene como premisas la inclusión social, la vigilancia ciudadana y el equilibrio ecológico, que preserva y garantiza el ejercicio de la democracia, el respeto a los derechos humanos, la transparencia en el manejo de los recursos del estado y un buen gobierno en materia de políticas públicas. (De Orta 2009).

4.1.3. Modelo de Vallaeys

Vallaeys propone cinco componentes en los que se debe concentrar la RSU, los presenta como componentes interconectados como se indica a continuación:

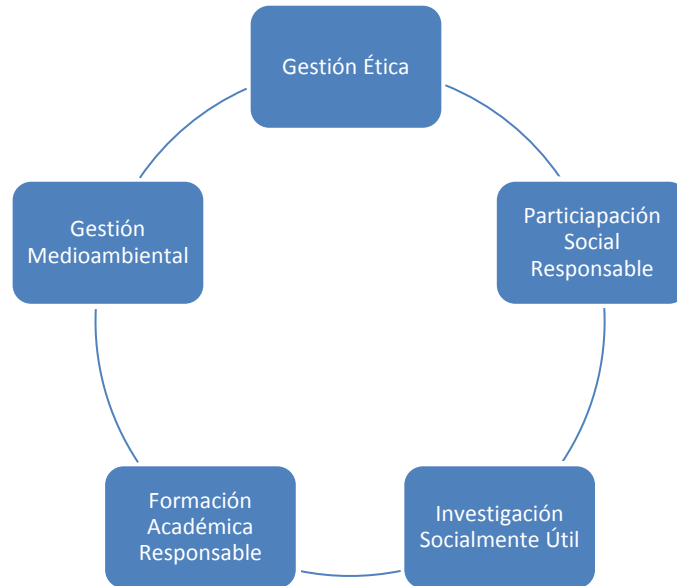


Figura 4-2. Componentes de la RSU, adaptado de Vallaeys, 2009)

- Una política de Gestión ética y Calidad de vida institucional, que permita la mejora continua del comportamiento ético y profesional cotidiano de la comunidad universitaria, a partir de la promoción, en las rutinas institucionales, de valores socialmente responsables.
- Una política de Gestión medioambiental responsable que permita a la comunidad universitaria mejorar continuamente en su comportamiento ecológico cotidiano, orientado hacia el uso inteligente y respetuoso del medio ambiente.
- Una política de Participación social responsable que permita a la comunidad universitaria y sus colaboradores externos mejorar continuamente en su comportamiento social solidario para la promoción del Desarrollo Humano Sostenible.
- Una política de Formación académica socialmente responsable que permita lograr un perfil del egresado como profesional con aptitudes de solidaridad

y responsabilidad social y ambiental, en el marco de una verdadera formación integral e íntegra.

- Una política de Investigación socialmente útil y Gestión Social del Conocimiento que permita asegurar la generación y trasmisión de conocimientos interdisciplinarios congruentes con el Desarrollo Humano Sostenible, tanto en su temática como en su proceso de construcción y difusión.



Figura 4-3. Modelo de Vallaeys, adaptado de (Vallaeys 2009)

Como se indicó en líneas anteriores, la Universidad dentro de su rol académico tiene como tarea prioritaria formar personas con sentido humano y profesional y desde su responsabilidad investigativa contribuir en la construcción de conocimientos nuevos. En consecuencia es, como apunta Vallaeys (2008) a partir de las investigaciones de sus profesores y profesoras que la Universidad construye los contenidos académicos que se comparten con los y las estudiantes para su formación. Con respecto a los impactos que genera la universidad en funcionamiento diario, Vallaeys los agrupa en las siguientes categorías:

En lo que se refiere a los impactos que genera la organización en su funcionamiento diario, Vallaeyls los agrupa en las siguientes categorías:

- Impactos de funcionamiento organizacional: Cualquier organización genera impactos en la vida de su personal y también en su medioambiente (contaminación, desechos, deforestación, polución atmosférica por transporte vehicular, etc.). Las organizaciones dejan huellas en las personas que viven en ella y tiene también su huella ecológica.
- Impactos formativos: Las organizaciones impactan directo sobre la formación de sus empleados y quienes los rodea, su manera de entender e interpretar el mundo. Su rol social.
- Impactos cognitivos y epistemológicos: Orientar la producción del saber y las tecnologías, influye en la definición de lo que se llama socialmente Verdad, Ciencia, Racionalidad, Legitimidad, Utilidad, Enseñanza, etc., incentiva (o no) la fragmentación y separación de los saberes al participar en la delimitación de los ámbitos de cada especialidad. Articula la relación entre tecno ciencia y sociedad, posibilitando (o no) el control social de la ciencia. Genera actitudes como el elitismo científico, la experto-cracia o al contrario promueve la democratización de la ciencia. Influye finalmente sobre la definición y selección de los problemas de la agenda científica.
- Impactos sociales: Las organizaciones tienen un impacto sobre la sociedad y su desarrollo económico, social y político. Pueden ser también referentes y actores social, que puede promover (o no) el progreso, que puede crear (o no) capital social, hacer accesible (o no) el conocimiento a todos y todas, etc. (Vallaeyls, 2008:76)

Bacigalupo, junto Vallaeyls, proponen la matriz para formular y evaluar la calidad y la riqueza de iniciativas de Responsabilidad Social Universitaria originalmente concebido con el equipo de trabajo de la DAPSEU de la PUCP.

Tabla 4-1. Matriz para formular y evaluar la calidad y la riqueza de iniciativas de RSU (Vallaey 2008)

Ejes temáticos	Líneas de acción	Gestión de la calidad organizacional. Vida institucional	Docencia, pedagogía, formación académica	Investigación, producción de conocimientos	Proyección social, voluntariado
Ayuda humanitaria, asistencia					
Desarrollo humano sostenible, calidad de vida y bienestar					
Desarrollo económico, generación de empleo					
Desarrollo tecnocientífico sostenible, protección del medio ambiente					
Democracia, capital social y ciudadanía					
Desarrollo de capacidades, desarrollo cultural					

Existe una ruta de Responsabilidad Social para que sigan las organizaciones propuesta por (Vallaey 2009) compuesta por tres sencillos pasos:

1. Diagnosticar lo que está pasando en la organización,
2. comparar con lo que se declara (las buenas intenciones de la Misión y Visión) y
3. planificar las áreas de mejora con base en las incongruencias detectadas.

Adicionalmente plantea una ruta para encaminar la RSE hacia la Responsabilidad Social Universitaria, limpiando las críticas y reconociendo las debilidades de la RSE. Define áreas específicas para el diagnóstico de un comportamiento responsable:

- Los valores éticos corporativos y la autorregulación de la conducta
- La calidad de vida en la empresa, el trato laboral decente, el buen clima laboral y la gestión participativa
- El compromiso con el cuidado del medio ambiente y la gestión del impacto ambiental
- La relación con la comunidad y la participación en obras de acción social y Desarrollo
- La comercialización de productos de calidad, la relación con el cliente, el marketing responsable y la competencia leal
- La transparencia en los reportes y operaciones financieras, y la inversión responsable
- El respeto a los derechos humanos, la no discriminación y lucha contra la explotación infantil
- La lucha contra la corrupción y el cumplimiento de las leyes

4.2. Manual de primeros pasos en RSU

(Vallaey, Cruz et al. 2009), a través del BID, publicaron el Manual de primeros pasos en responsabilidad social universitaria, es el primer manual de primeros pasos que se publica en lo que concierne la RSU. Según los autores es para quienes “quieren asumir el reto de contribuir a la *responsabilización* de su Universidad en forma práctica, ordenada y congruente.” En este manual proponen 4 pasos para implementar la dinámica de la Responsabilización Social en una Universidad:

1. LAS 3 “C”: Comprender, Convencer y Comprometer la Universidad para la RSU:
¿Qué queremos ser?

Primer paso: aclarar y comunicar lo que es la RSU, poner de acuerdo los diversos miembros de la comunidad universitaria acerca del compromiso social de la Universidad y de lo que significa para cada uno, y garantizar desde las máximas autoridades universitarias los medios para poder cumplir efectivamente con la política de Responsabilización Social institucional.

2. EL AUTODIAGNÓSTICO PARTICIPATIVO: ¿En qué estamos?

Segundo paso: conseguir la participación de la comunidad universitaria en un amplio autodiagnóstico de los 4 procesos claves de la institución: ¿cómo se gestiona nuestra Universidad?, ¿cómo educa?, ¿cómo produce y transmite conocimientos? Y ¿cómo participa en su sociedad?

3. LA CONGRUENCIA INSTITUCIONAL: ¿En qué debemos mejorar?

Tercer paso: Contrastar los resultados del autodiagnóstico con el compromiso misional de la Universidad, planificar las áreas de mejora y ejecutar los proyectos de Responsabilización Social de los diversos procesos, siempre con la más amplia participación de los miembros de la comunidad universitaria y los actores externos pertinentes.

4. LA TRANSPARENCIA Y MEJORA CONTINUA: ¿Qué hemos logrado y hacia dónde continuamos?

Cuarto paso: Evaluar y comunicar de forma transparente los resultados de todos los proyectos de mejora institucional, afinar las estrategias y empezar otra vez el autodiagnóstico, concentrándose en los aspectos que hayan presentado anteriormente las mayores dificultades.

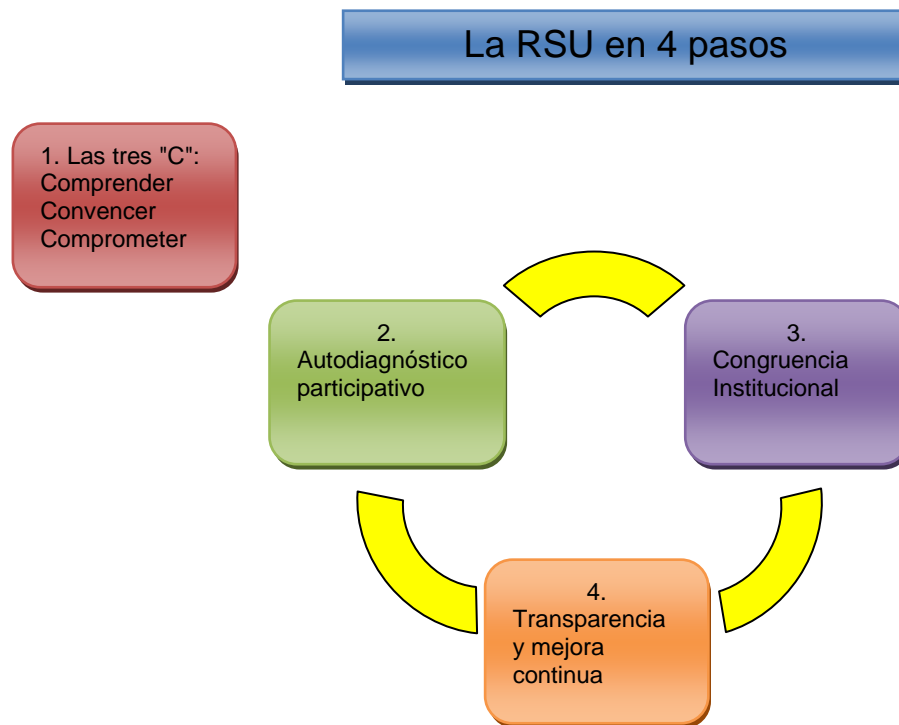


Figura 4-4. Modelo de RSU en 4 pasos, adaptado de (Vallaes, Cruz et al. 2009)

5. Identificación y apreciación

Un modelo de Responsabilidad Social Universitaria, debe permitir a las universidades cumplir dos grandes metas: adaptarse a los cambios manteniendo su pertinencia, y lo que parece ser aun más importante, ser la gestora y ejecutora de dichos cambios, es decir, proponerle a la sociedad el rumbo que debe tomar y hacer lo posible para que estos cambios se lleven a cabo.

5.1. Relación entre modelos

Como se pudo apreciar en los primeros capítulos, las definiciones y modelos de RS tienen elementos comunes pero conceptos que los diferencian. (Maon, Lindgreen et al. 2010), presentan un resumen de los conceptos de RS y evidencian una tendencia en la definición de RS, que aunque sigue siendo heterogénea, en los últimos años, se ha concentrado en un enfoque integrador de naturaleza discrecional. La tabla 5-1 basada en el trabajo de (Maon, Lindgreen et al. 2010), muestra una línea de tiempo que clasifica las definiciones según su naturaleza y enfoque, en ella se aprecia como las definiciones de enfoque integrativo y de naturaleza discrecional han predominado con el paso del tiempo.

Tabla 5-1. Agrupación de las principales definiciones de Responsabilidad Social. Construcción propia basada en (Garriga and Melé 2004; Maon, Lindgreen et al. 2010)

NATURALEZA

Obligación Moral	Bowen		Friedman	Davis Blomstrom	Carroll	Jones						
Discrecional		Davis		Sethi			Drucker	Maclagan	McWilliams y Siegel	Comisión Europea	CSR Europa	Kotler y Lee
AÑO	1953	1960	1970	1975	1979	1980	1984	1998	2001	2003	2005	

ENFOQUE

Ética ■ Política ■ Instrumental ■ Integrativa ■

A partir del análisis anterior y con el fin de buscar definiciones generales que contengan los aportes realizados en la literatura, se agrupan las visiones de (Quazi and O'Brien 2000) con las teorías de (Garriga and Melé 2004) y los enfoques de (Jara, Torres et al. 2006) para determinar conexiones entre los conceptos. De tal modo que se puedan hacer propuestas de definiciones integradoras que permitan determinar el tipo de motivación que lleva al tomador de decisiones a plantearse acciones en RS así:

Tabla 5-2. Relación entre definiciones de RS, elaboración propia

(Quazi & O'Brien 2000)	(Garriga & Melé 2004)	(Jara, Torres et al. 2006)	Definiciones Propuestas
Visión clásica	Teoría Instrumental.	Enfoque clásico	Clásica o Instrumental No hay responsabilidades sociales, se busca solo la maximización de ganancias
Visión socio-económica	Teorías Políticas	Enfoque socioeconómico	Política-Económica: Se asume un cierto grado de responsabilidad generalmente enmarcado en normativas y en una relación mínima con los agentes. La empresa obtiene cierta ganancia por su actuar
Visión moderna	Teorías Integrativas	Enfoque moderno	Moderno: La organización se entiende en un contexto y busca entablar relaciones estrechas con los agentes para integrar sus demandas.
Visión Filantrópica	Teorías Éticas	Enfoque filantrópico	Filantrópica: Se basa en actividades estructuradas o no, que parten de la voluntad de hacer el bien para contribuir a una buena sociedad así esto se perciba como costos netos para la empresa

Las definiciones propuestas integran los elementos comunes que se han trabajado en diferentes momentos y se presentan como aporte a la literatura con el fin de avanzar en la discusión conceptual y permitir enfocar los esfuerzos en su implementación práctica.

5.2. Comparación de Modelos

(Geva 2008) compara los modelos piramidal, de intersección de círculos y de círculos concéntricos presentados anteriormente, se presenta una tabla que resume el trabajo:

Tabla 5-3. Comparación entre modelos de RS, elaboración propia

Comparación de los tres modelos de RSC			
	Modelo Piramidal	Modelo de Intersección de Círculos	Modelo de Círculos Concéntricos
Descripción General	Jerarquía de responsabilidades asiladas	Responsabilidades intersectadas no jerarquizadas	Integración de responsabilidades: todos comparten un eje central
Hipótesis teóricas	Restricciones normativas de la capacidad de respuesta.	Sistema de clasificación: Ninguna división en la orientación normativa	Obligaciones de trabajar para el mejoramiento social
RSC Total	Conjunción	Disyunción	Integración
Orden de importancia	Jerarquizada: la responsabilidad económica primero	No orden de importancia	Sistema de inclusión: El círculo económico en el centro
Rol de la filantropía	"Icing on the cake"	Subsumido bajo responsabilidades económicas y éticas	Parte integral de RSC
Implicaciones investigativas	Método de suma constante	Retratos RSC	Rango representativo de medidas
Operacionalización			
Relación RSC-Resultados Financieros de las Empresas	Positivo	Positivo Negativo o Neutral	No lineal
Justificación para la RSC	La ética paga	Consideraciones estratégicas	Obligación normativa

La tabla presenta de manera sintética los diferentes elementos que componen los tres modelos, se pueden apreciar las sutiles diferencias que se pueden resumir en el campo

“RSC Total” que muestra como cada modelo desde su concepción tiene una visión distinta: Conjunción, Disyunción e Integración.

En síntesis se han establecido parámetros de clasificación con el fin de acotar más la discusión sobre una definición unificada de Responsabilidad Social: Por un lado quienes consideran la RS como algo voluntario (Maclagan, Siegel, Comisión Europea, etc.) y por otro, quienes la consideran obligatorio (Bowen, Freeman, Davis, Carroll, etc.), inherente al quehacer de la organización. Desde el punto de vista del alcance de la RS, no debe llegar únicamente a los stakeholders sino que alcanzar al conjunto de la sociedad (Carroll, Pensen, Donaldson, etc) denominada como agentes. Desde el punto de vista de las políticas mismas, se observa como ya no es suficiente con preocuparse en la solución de los problemas causados por la empresa, sino que por el contrario, se debe incursionar en la solución de cualquier tipo de problemas sociales, así la organización no esté relacionada con ellas (Davis). Finalmente dentro de las definiciones revisadas, hay quienes limitan la aplicación de la RS al tema de negocios de la empresa. Opuestos a quienes amplían su aplicación a cualquier eslabón de la cadena de valor de la empresa. La tabla 5-4 resume la clasificación de los conceptos.

Tabla 5-4. Clasificación de la tipología de las definiciones de Responsabilidad Social, elaboración propia

Naturaleza	Alcance	Objeto	Campos de acción
Obligatorio	Nivel de Stakeholders o menor	Problemas causados por la empresa	Tema de negocios
Voluntario	Agentes	Cualquier tipo de problemática	Toda la cadena de valor

Nuevamente se presenta esta clasificación como un aporte a la literatura para clarificar conceptos. En cualquiera de los casos, los modelos estudiados de RSU carecen del componente motivacional, por lo que se propone la elaboración de un modelo nuevo que recoja éstos elementos y que además incorpore otros avances que la RS pueda aportarle a la RSU.

5.3. Propuesta del modelo inicial

El modelo teórico que se propone, parte entonces de la definición integradora que recoge los elementos más amplios de las definiciones en lugar de limitarse a alguna de ellas. En ese sentido la RS debe entenderse como algo inherente a las organizaciones, cuyo alcance debe sobrepasar el tema de los stakeholders y concentrarse en los agentes. Pese a la heterogeneidad de las definiciones, el enfoque integrador de naturaleza discrecional predomina sobre los otros, por lo que se asume este enfoque dentro de la presente investigación.

De la misma manera, se entiende que la reflexión sobre políticas enmarcadas en RSU es constante, dinámica y parte de un “sistema en evolución”. En este marco de referencia se propone un modelo inicial que involucra los diferentes elementos. Es necesario evaluar en dónde se encuentra la Universidad en cada uno de los aspectos, qué motiva la toma de decisiones y qué impactos genera. Cada uno de los elementos del modelo toma como base alguna construcción teórica:

- Motivación: Se considera que lo primero que debe tenerse en cuenta es el factor que motiva a la organización para trabajar bajo un paradigma de RSU. Basado en trabajos de (Carroll 1991; Quazi and O'Brien 2000; Pedersen 2006; Geva 2008) y otros, se recogen los aspectos motivacionales (Donaldson and Preston 1995; Post, Preston et al. 2002; Garriga and Melé 2004; Pedersen 2006; Ashta 2009) que llevan al tomador de decisiones a pensar un modelo de RSU. Se espera que sea la organización quien defina qué la motiva, en cabeza de sus tomadores de decisiones, se proponen los siguientes aspectos:
 - Discrecional
 - Ético
 - Legal
 - Económico
- Ejes de RSU: Después de determinar qué motiva a la organización, es necesario definir sobre qué ejes se va a trabajar, dependiendo de las condiciones objetivas de la organización. Se recogen los temas fundamentales presentados por la norma ISO 26000 como ejes propuestos:
 - Medio Ambiente
 - Prácticas Operativas

- Temas de Consumidores
- Desarrollo Social
- Prácticas Laborales
- Derechos Humanos
- Gobernabilidad de la Organización
- Componentes de la RSU: Tras determinar en qué temas se concentrará la organización, se procede a definir qué componentes de la RSU están involucrados en el proceso, para lo cual tomamos como base el trabajo de Vallaey (2009). Se quiere medir qué se ha hecho y no definir qué se va hacer en:
 - Gestión ética
 - Gestión medioambiental
 - Formación académica responsable
 - Investigación socialmente útil
 - Participación social responsable
- Impactos: Los componentes identificados en los que se trabaja RSU generan impactos. Para ello tomamos también de Vallaey, los impactos que genera la universidad enmarcada en RSU:
 - Impactos de funcionamiento organizacional
 - Impactos educativos
 - Impactos cognitivos y epistemológicos
 - Impactos sociales
- Acciones medibles: Los ejes, los componentes y los impactos son influenciados por acciones cotidianas, periódicas, planeadas o no que son susceptibles de medición. Estas acciones no deben entenderse como aisladas sino parte del modelo, por ello es importante clasificarlas(Jara, Torres et al. 2006):
 - Enfoque Clásico
 - Enfoque filantrópico
 - Enfoque socioeconómico
 - Enfoque moderno
- Políticas: Después de definidos, detectados y analizados los temas, componentes, impactos y acciones se puede proceder a trazar políticas que mejoren la gestión de RSU. En este punto ya se puede comenzar a considerar un sistema de gestión que parte de la intencionalidad, pasa por lo que existe y termina en la aplicación de políticas. En el caso de la RSU, retomamos sólo como

punto de partida las consideraciones de la red AUSJAL que considera como políticas principales de RSU las siguientes:

- Universidad éticamente ejemplar en su vida cotidiana
- Universidad ecológicamente ejemplar
- Comunidades de aprendizaje y desarrollo
- Aprendizaje basado en proyectos sociales
- Generar conocimiento socialmente útil

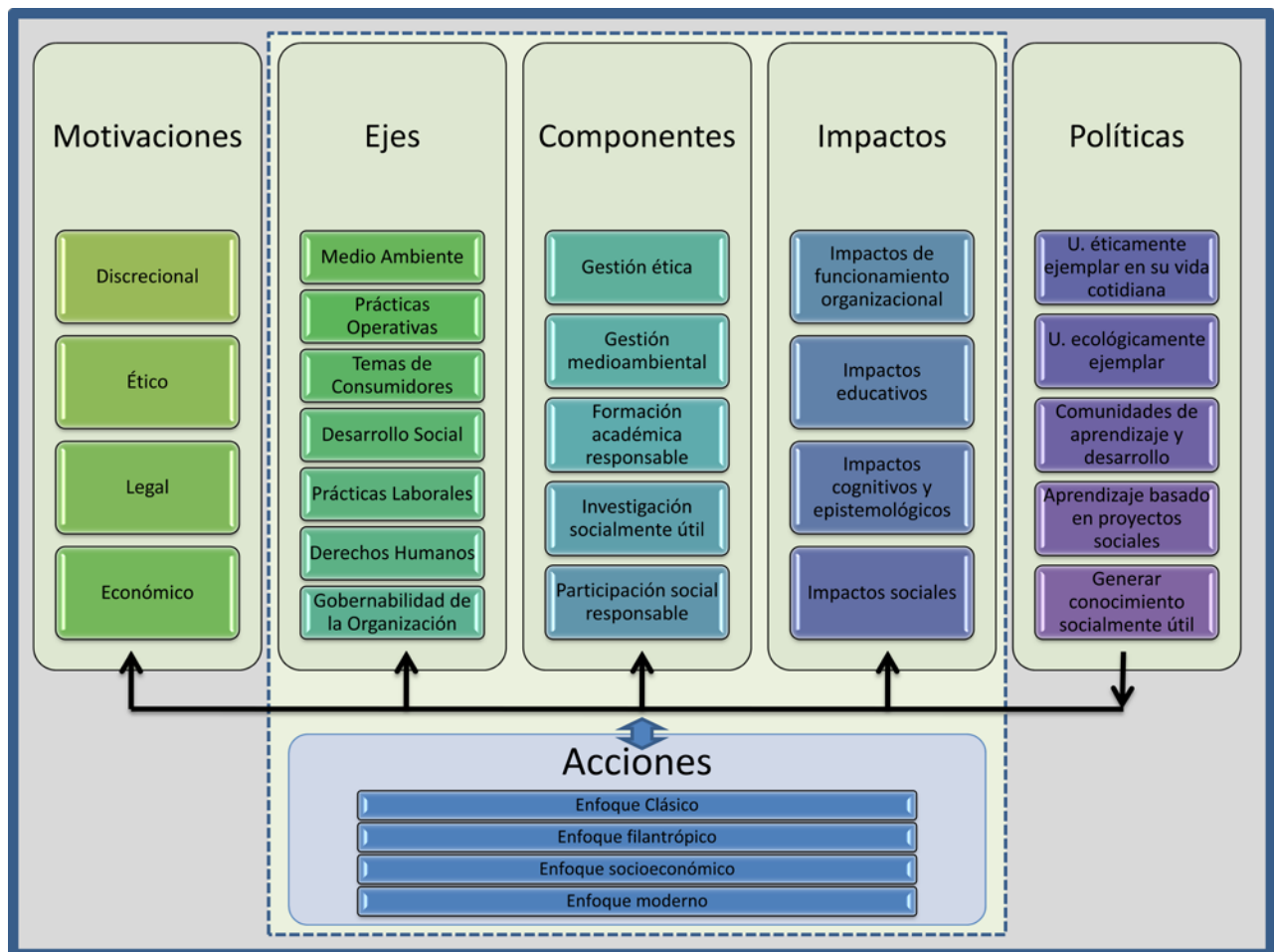


Figura 5-1. Propuesta inicial de modelo de Responsabilidad Social Universitaria. Elaboración propia

La figura resume el proceso secuencial a seguir para desarrollar un modelo de trabajo basado en RSU desde una concepción teórica. Para acercarlo a la práctica, se propone desarrollar una serie de instrumentos que permitan corroborar y complementar los elementos presentados en la propuesta inicial de modelo. Estos instrumentos pretenden indagar cómo en la práctica se aprecian los diferentes elementos teóricos encontrados.

5.4. Instrumentos de medición

Para la elaboración de los instrumentos de medición y tal como se explicó en el capítulo anterior, se desarrollan los puntos basados en las recomendaciones de Churchill (1979), Zapata & Canet (2008), Arribas (2004) y Uriel & Aldás (2005):

Paso 1. Especificación del dominio del constructo: Preparación de un modelo que permita determinar el estado de las actividades de una institución con respecto a la Responsabilidad Social Universitaria.

Paso 2. Definición de dimensiones, ítems y escalamiento: Se utilizarán instrumentos de elaboración propia: encuestas y entrevistas. El anexo I presenta el formato de encuesta.

Paso 3. Validez de contenido: Este paso se realizó con 5 miembros de la comunidad académico - administrativa de la Facultad.

Paso 4. Ajuste de escala de acuerdo a los expertos: En este paso se evaluaron los aportes hechos por los expertos en SI, al instrumento presentado. Los aportes fueron tanto de contenido como de forma. Respecto al contenido se añaden algunos ítems y respecto a la forma, se mejora la redacción de algunos de estos.

Paso 5. Diseño de la población y muestra: Para determinar la muestra, se aplicará generalización teórica, por lo que se definirá una muestra por conveniencia en lugar de definir una probabilística. De tal manera se trabajó con los estudiantes del curso Taller de Proyectos Interdisciplinarios con quienes se realizó una jornada de sensibilización con respecto al tema de responsabilidad social antes de desarrollar las encuestas.

Paso 6. Prueba piloto: Se aplican 5 encuestas a diferentes estudiantes de la Facultad para verificar su validez y coherencia.

Paso 7. Ajuste de escala de acuerdo a resultados de la prueba piloto: Los aportes de los estudiantes sugieren algunas modificaciones al instrumento, que previamente había sido alterado por los aportes realizados por las entrevistas.

Paso 8. Aplicación del instrumento a la muestra: La aplicación del instrumento resultante se hace de manera presencial en el curso Taller de Proyectos Interdisciplinarios.

5.4.1. Fase cualitativa

Se procede con la fase cualitativa. Se elabora un instrumento de recolección de información cualitativa a manera de protocolo de entrevista semi-estructurada aplicado a un grupo focal de profesores de la Facultad, algunos de ellos con cargos directivos dentro de la misma. Dicho protocolo, dados los propósitos del mismo según (Creswell 2007) pretende recolectar información cualitativa

El protocolo de entrevista desarrollado se basa tanto en hallazgos y recomendaciones encontradas en la revisión de literatura realizada en las etapas anteriores de la investigación. Se pretenden usar los elementos propuestos del modelo. Su carácter es de tipo semi-estructurado puesto que a medida en que se avanza en el desarrollo de la entrevista se permite la formulación de preguntas que originalmente no se encuentran consignadas en el protocolo, y así mismo la omisión de otras preguntas cuya respuesta no sea relevante o se haya dado luego de las intervenciones del (los) entrevistado(s).

La temática general y las preguntas guías de donde se desprenderá la guía de entrevista se presenta a continuación:

1. Conocimiento sobre RS

- Cuéntenos qué sabe, conoce o ha oído sobre la responsabilidad social.
- Desde su punto de vista cree que la Responsabilidad Social se aplica en la universidad.
- Cómo cree que usted aporta a que haya Responsabilidad Social

2. Ética y calidad de vida institucional

- Conoce los procesos de selección de personal. Si su respuesta es afirmativa, que requisitos se necesitan para vincularse laboralmente a la facultad. Y como se tienen en cuenta a las minorías en este tipo de proceso.
- En cuanto a la pregunta anterior (en porcentaje) cuántos cree que cumplen estos requisitos.
- A partir de su conocimiento sobre los estatutos cree que éstos cuentan con los beneficios, el bienestar y la seguridad que un empleado de la facultad necesita. Conoce o tiene idea de la remuneración económica, recreación o servicio de salud.

- Cómo ve las oportunidades que se les dan para seguir con estudios, investigaciones, o capacitaciones.
- A parte del reglamento interno, conoce de normas que estén relacionadas con las condiciones laborales de sus trabajadores.
- Ha tenido la oportunidad de presenciar un fraude, y si es así, que procedimiento ha seguido la facultad.
- Cómo ve el trato entre sus empleados y usted, y entre sus empleados. Hay un ambiente de confianza, sin perder el respeto.

3. Gestión medioambiental responsable

- Qué normas conoce que traten involucren el medio ambiente.
- Conoce de algún proceso interno dentro de la facultad que ayude el medio ambiente. Si es así, por qué motivo lo hacen.
- A nivel de cada departamento conoce si tiene algún tipo de reglas o normas como reciclaje de papel, descomposición de desechos etc.
- Usted tiene la oportunidad de involucrarse en procesos de reciclaje, ya sea ordenando o dando ejemplo. Y si es así lo hace, nos podría dar ejemplos.

4. Participación y formación académica socialmente responsable

- Cómo ve que es la relación de la facultad con la empresa privada, el estado y la sociedad. Y como ve que se pueda llegar a relacionar estos estamentos.
- De lo que dijo anteriormente, hay alguna que se esté realizando actualmente. Cuál.
- Qué nos puede decir de los procesos de acreditación que tiene la facultad en esto momentos.
- Cree que los ítems indicados en las guías de autoevaluación son los adecuados, garantizan una buena educación no solo en lo técnico sino también en lo ético.
- Cómo son los procesos de evaluación que tiene la facultad actualmente. Cree que este proceso si funciona. Y en tal caso que correctivos se toman para corregir la fallas que tiene.

En cuanto a los egresados.

- Cómo es la relación de la facultad con sus egresados. Existe algún tipo de ayuda entre la facultad y ellos. (ejemplo: la facultad les ayuda a conseguir empleo, o ellos acuden a la facultad para solicitar personal en sus empresas etc.)

En cuanto a la integrantes de la facultad.

- Cree que el proceso de admisión es el adecuado para el ingreso a la facultad.
- Sabe si en este proceso entra el porcentaje que debería de personas desplazadas, comunidades indígenas etc. Si no es así conoce alguna de las razones por las cuales no se presenta este hecho.
- Con cuáles facilidades cuentan las comunidades indígenas, desplazados y personas de bajos recursos para estudiar. Son de fácil acceso.
- Qué piensa de la relación de cupos que actualmente ofrece la facultad respecto a los que demanda la sociedad.
- Tiene datos aproximados de la deserción que existe por parte de los estudiantes de la facultad. Conoce o supone alguna de las razones que hay.
- En qué forma cree que afecta la reforma a los estudiantes.

En cuanto a los profesores.

- Sabe cuál es el nivel que debe tener un profesor que dicta clase en la facultad.
- Qué oportunidades tienen los profesores para seguir estudiando, o realizar proyectos de investigación.
- Cree que la remuneración que tienen es la adecuada para la responsabilidad que tienen como docentes de los futuros ingenieros.
- Cómo apoya la facultad a los docentes para que realicen foros o congresos que lleven a la promulgación de los problemas que enfrenta la sociedad, o resultados de sus investigaciones o para intercambio de conocimiento con otras universidades.

5. Investigación y gestión del conocimiento

- Cree que la investigación tiene la importancia que se merece dentro de la facultad, justifique su respuesta.

- Conoce proyectos (de investigación o de solución de un problema) que estén en curso que involucren el estado, la sociedad o la empresa privada. Si su respuesta es si, sabe como fue el proceso para que se llevara a cabo (quien planteó el problema, de donde salieron los recursos, como se escogieron las personas que actualmente laboran en el proyecto, etc.).
- Cómo se les informa a los integrantes de la facultad que existen estos procesos.
- Cómo ve la interacción de otras facultades en los proyectos de investigación. Y a su vez cómo la socialización de los resultados obtenidos.

5.4.2. Fase cuantitativa

De conformidad con el diseño metodológico seleccionado, en la primera fase de recolección de datos se aplicó un instrumento de tipo cualitativo. Posteriormente se realiza la aplicación del instrumento de tipo cuantitativo. Se procede a aplicar una encuesta a los estudiantes de la Facultad de Ingeniería que estén cursando últimos semestres de su programa curricular y en lo posible cubrir la mayor cantidad de programas.

Aprovechando el conocimiento que se tiene de la estructura curricular de los programas de pregrado de la Facultad de Ingeniería, se aplica la encuesta a los estudiantes que se encuentren cursando la asignatura Taller de Proyectos Interdisciplinarios ya que estos estudiantes cumplen con las condiciones necesarias. El cuestionario se constituye por 5 secciones de ítems. La encuesta se basa en preguntas de percepción, en donde el encuestado debe responder si, según su criterio, el componente a evaluar existe en el ambiente definido, en este caso, en la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Colombia.

Como se mencionó anteriormente, las mediciones de cada uno de los constituyentes de los temas fundamentales de la RS. Los ítems generales de las mediciones de cada uno de los componentes del modelo se presentan a continuación:

1. Gobernabilidad
 - Cumplimiento legal
 - Rendición de cuentas

- Transparencia
 - Conducta ética
 - Reconocimiento de las partes interesadas y sus preocupaciones
2. Derechos humanos de la comunidad universitaria
- Derechos civiles
 - Políticos
 - Sociales
 - Económicos
 - Culturales
 - Grupos vulnerables
 - Derechos fundamentales en el trabajo
3. Medio ambiente
- Aspectos medioambientales de las actividades productos y servicios
 - Promoción del consumo y producción sostenible
 - Uso sostenible del recurso
 - Abordaje del cambio climático
 - Valoración del servicio ecológico
4. Temas de estudiantes
- Protección de la salud y seguridad del estudiante
 - Servicio y apoyo al estudiante
 - Protección de la privacidad y de los datos
 - Acceso a bienes y servicios esenciales
 - Consumo sostenible
5. Desarrollo de la sociedad
- Contribución al desarrollo de la sociedad
 - Contribución al desarrollo económico
 - Interacción Con La Comunidad

6. Evaluación

Después de realizar la propuesta teórica del modelo, se procede a utilizarlo parcialmente, contrastarlo y complementarlo con estudios estadísticos y empíricos, llevándolo a un campo de acción real. Para determinar los agentes y dados los alcances del presente trabajo, se recoge la propuesta del Manual de primeros pasos de RSU los tipos de actores interesados directamente en la responsabilización social universitaria: Estudiantes, docentes, autoridades y personal administrativo, y actores externos potenciales. A partir de lo propuesto en capítulos anteriores, se presentan los resultados de la aplicación de los diferentes instrumentos diseñados. Se realiza el análisis de contenido de las entrevistas semi-estructuradas, se analizan los resultados de la encuesta de los estudiantes y finalmente se presenta la caracterización de los estudiantes.

6.1. Análisis de contenido de las entrevistas

Los cinco (5) participantes en el grupo focal fueron profesores de la Facultad de Ingeniería, algunos de ellos con cargos administrativos dentro de la Facultad. Dados los cargos de los profesores seleccionados, se garantiza una validez de los entrevistados como fuente de información para el análisis.

La entrevista a cada miembro del grupo focal se graba, con autorización de los entrevistados de forma que posteriormente se realiza la transcripción de la misma con el fin de no omitir ningún detalle de las intervenciones realizadas por los participantes.

Análisis de contenido

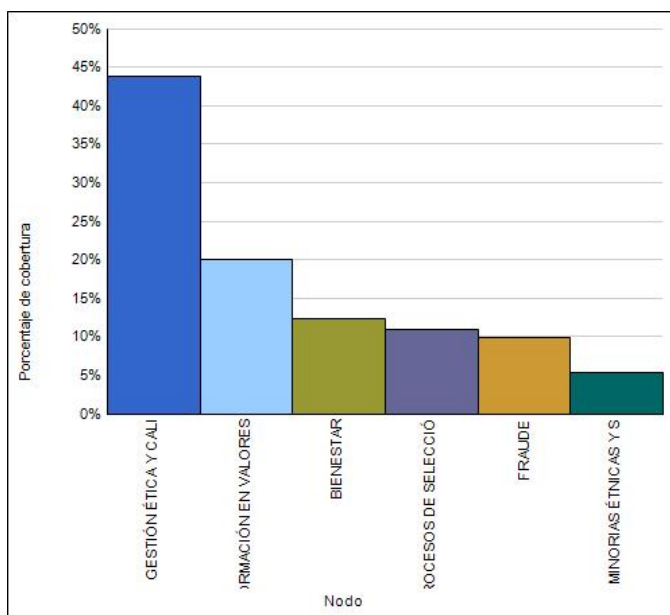
La información de tipo cualitativo ya transcrita se somete a análisis por medio de la técnica de análisis de contenido. Se realiza la codificación de la información haciendo uso del software especializado Nvivo para la determinación de temas emergentes (Miles and Huberman 1984) operacionalizados en códigos y categorías comparados de manera

constante (Glaser 1967). El número de referencias o segmentos de texto que soportan cada tema se usan como indicador de la significancia e importancia del mismo a manera de estructuración del análisis.

Con posterioridad a este ejercicio, se realiza un análisis global de las temáticas abordadas para dar explicación a hallazgos particulares.

A partir de la determinación de la calidad de los datos recolectados en la fase cuantitativa se procede con la presentación de resultados de conformidad con el diseño metodológico establecido. A continuación se presentan los hallazgos de cada una de estas etapas:

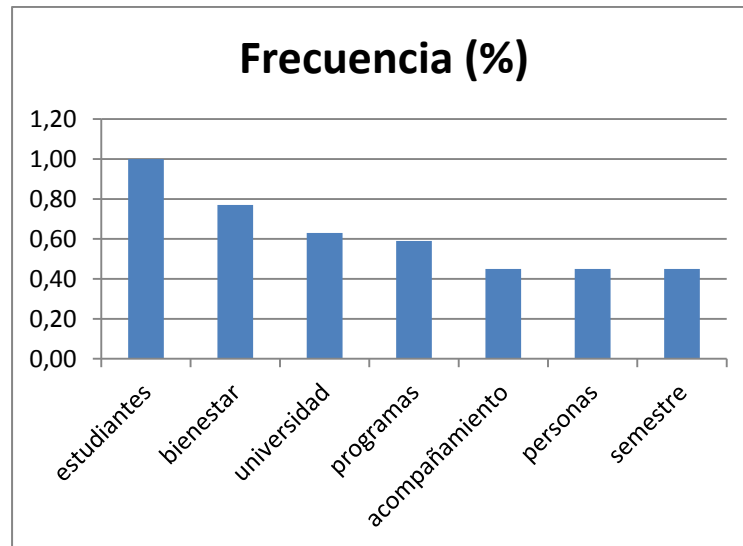
6.1.1. Resultados



Gráfica 6-1. Categorías resultantes del análisis de contenido

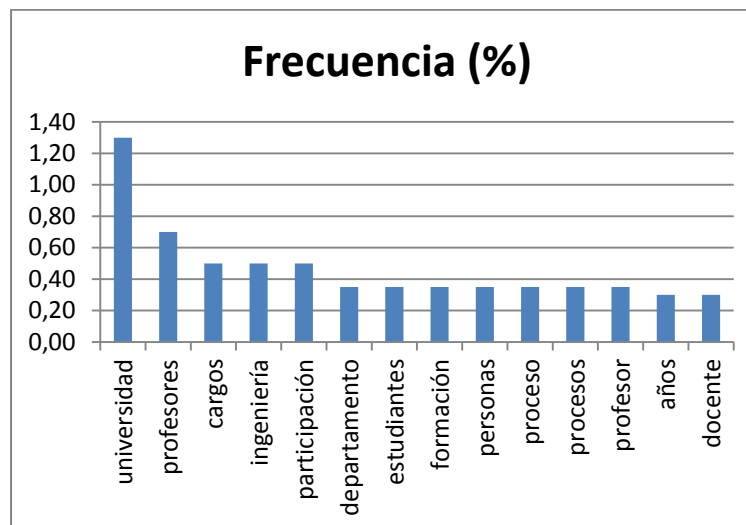
La gráfica muestra la clasificación del contenido en las principales categorías, las cuales están compuestas por las categorías iniciales: Ética y calidad de vida, gestión medioambiental, participación y formación académica y gestión del conocimiento; y las categorías emergentes: formación en valores, procesos de selección, bienestar, fraude y minorías. Con el conjunto de categorías se procesa el conteo de palabras (frecuencia) de cada categoría, se ilustran las más relevantes:

Bienestar

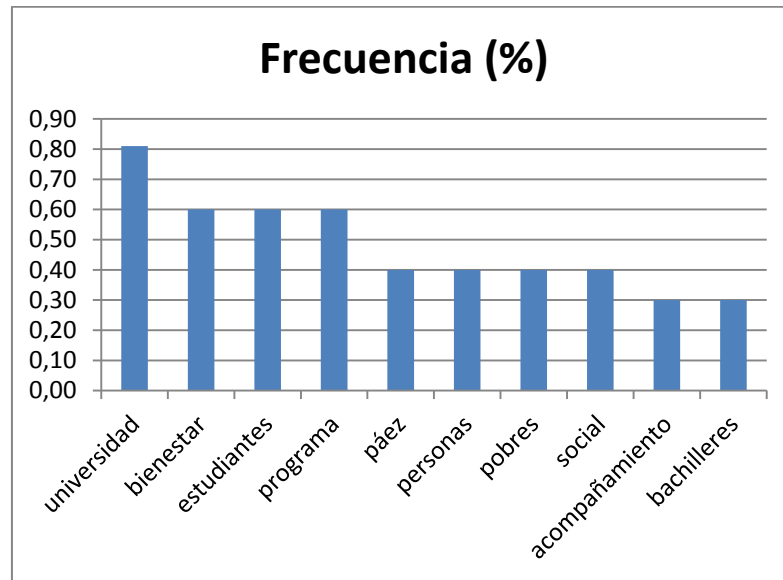


Gráfica 6-2. Palabras categoría bienestar

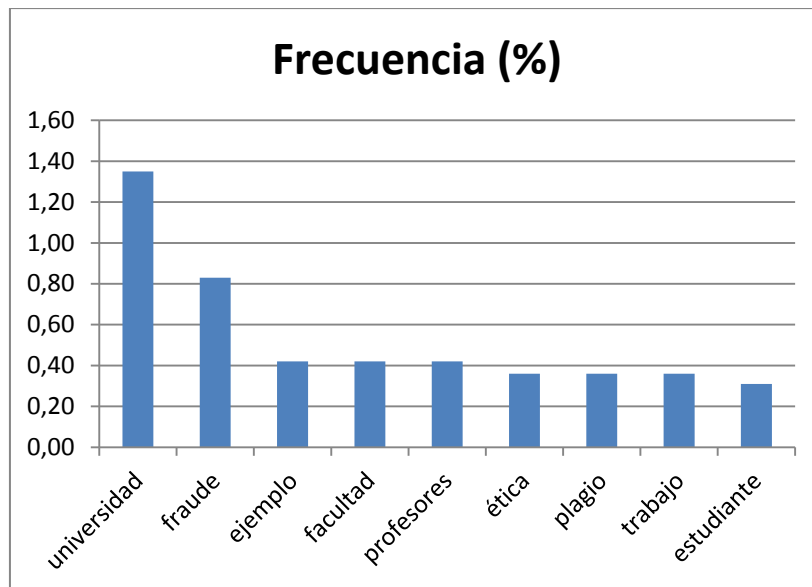
Procesos de Selección



Gráfica 6-3. Palabras categoría procesos de selección

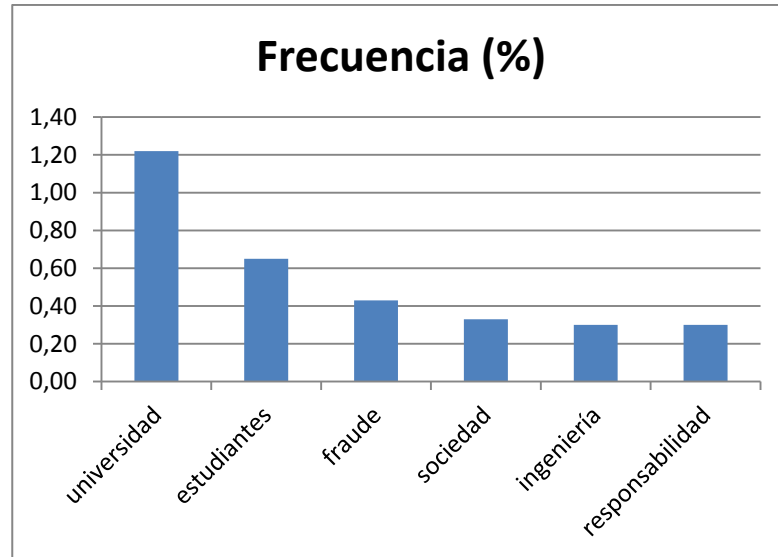
Minorías étnicas

Gráfica 6-4. Palabras categoría minorías étnicas

Fraude

Gráfica 6-5. Palabras categoría fraude

Formación en valores



Gráfica 6-6. Palabras categoría formación en valores

Con estos resultados se procede a identificar en dónde, a ojos de los entrevistados se encuentra la Facultad de Ingeniería. Para ello, realizando análisis de contenido se clasifican las respuestas de los entrevistados para identificar el tipo de motivación que predomina en los administrativos de la Facultad. Adicional a las entrevistas se pidió a cada uno de los entrevistados que hiciera una calificación de diferentes componentes de RSU según el siguiente formato:

Tabla 6-1. Formato de ponderación de los elementos de RSU

En cada ítem, asigne un valor de 1 a 5 según sus consideraciones donde 5 indica el mayor puntaje posible:				
Motivación				
Legal	Económica	Ética	Discrecional	
Temas que se deben tratar				
Desarrollo de la sociedad	Temas de consumidores	Medio Ambiente	Derechos humanos	
Componentes existentes				
Formación académica	Extensión	Investigación socialmente útil	Gestión medioambiental	Gestión ética y calidad
Impactos				
Funcionamiento organizacional	Educativos	Cognitivos y Epistemológicos	Sociales	

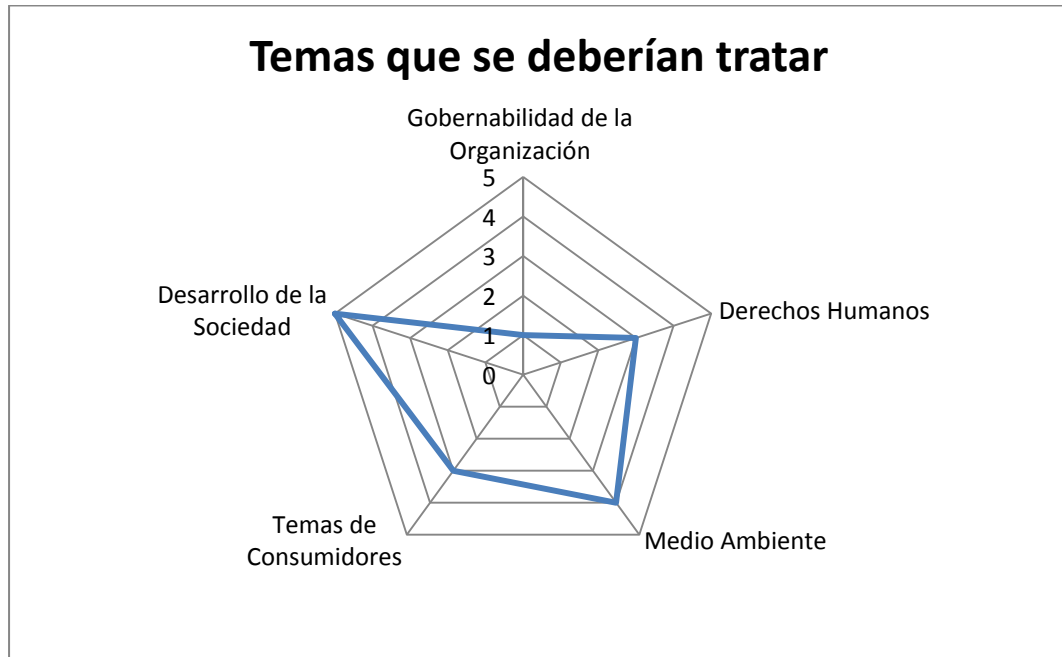
Se procedió a contrastar los resultados de las entrevistas con el formato anterior. Todos los entrevistados mostraron que de alguna manera la Universidad es socialmente responsable en sí misma, es decir, el hecho que sea de naturaleza pública, y que su función sea la de formar personas se considera un trabajo en responsabilidad social. El ejercicio de responsabilidad social se concentra al interior de la Universidad, la relación con lo externo está dada en la medida que estudiantes ingresan y egresan a la institución. Como los cargos que están ejerciendo los entrevistados no son perpetuos en el tiempo, se considera que la motivación discrecional está dada en cuanto es su deseo esta allí y aportar a la formación de individuos, por lo que se resalta esta motivación. Adicionalmente el comprometerse a desempeñar los cargos actuales, les lleva a asumir éticamente su papel, por lo que la motivación ética tiene un nivel de prioridad mayor. En tercera medida la motivación legal se ve implícita en cuanto que tienen que cumplir con unas metas propuestas por la legislación de la Universidad y del País. Finalmente se encuentra que no aparece la motivación económica para pensarse la responsabilidad social dentro de la Facultad. Promediando los valores obtenidos en una escala de 1 a 5 donde 1 es motivación nula y 5 es motivación total, se puede representar gráficamente las respuestas en cuanto a motivación, temas, componentes e impactos de los entrevistados así:



Gráfica 6-7. Motivación según los docentes administrativos.

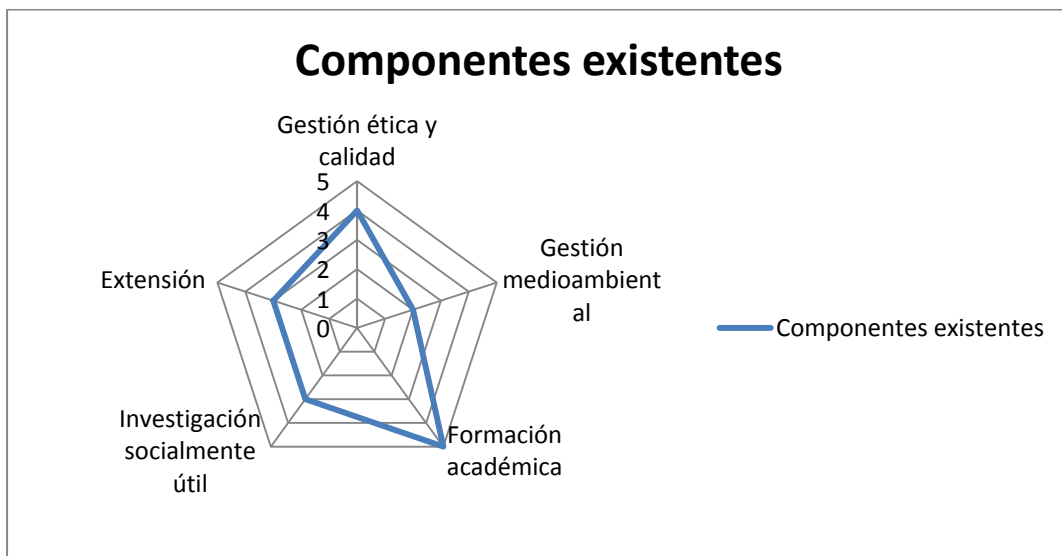
La gráfica 6-7 muestra cómo para los docentes-administrativos entrevistados, la motivación discrecional es la más importante, seguida de la ética y la legal. Ninguno de

los entrevistados mostró relevancia por la motivación ética, explicando, según algunos de ellos que “lo importante no es el dinero sino hacer las cosas bien, sentirse bien con uno mismo”.



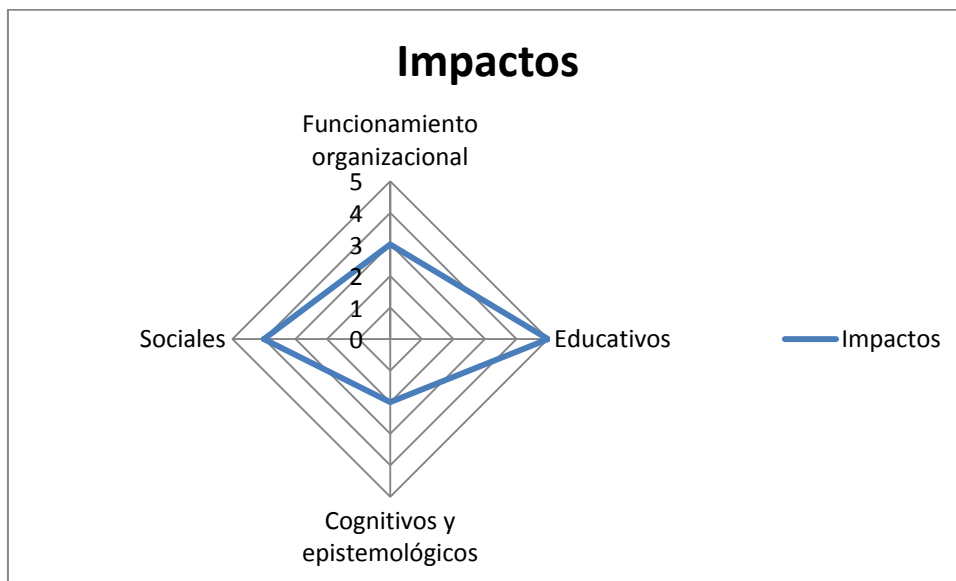
Gráfica 6-8. Temas que se deberían tratar en la Universidad

Los entrevistados consideran que el principal tema a tratar en la Universidad es el concerniente con el desarrollo de la sociedad seguido del medioambiente. Consideran que el tema de gobernabilidad de la organización no debe ser tratado puesto que “no concierne a toda la comunidad”



Gráfica 6-9. Componentes de RSU existentes en las funciones de la Universidad.

Concordante con la naturaleza de una universidad, los entrevistados evidencian la formación académica como el principal componente perteneciente a la RSU que existe en la organización, curiosamente aunque creen que el tema medioambiental debe tratarse como lo ilustró la gráfica 6-8, en la gráfica 6-9 se aprecia que no consideran que el componente exista actualmente.



Gráfica 6-10. Impactos generados por la Universidad

Con respecto a los impactos, evidencian el principal aporte en el tema educativo, es decir, en la formación de individuos, sin embargo no consideran que exista un aporte significativo en lo concerniente a impactos cognitivos y epistemológicos, un poco contradictorio con las iniciativas en investigación que tiene la organización.

Finalmente del aporte de la literatura más el análisis de contenido se extrae que los agentes con los que la organización debería trabajar son:

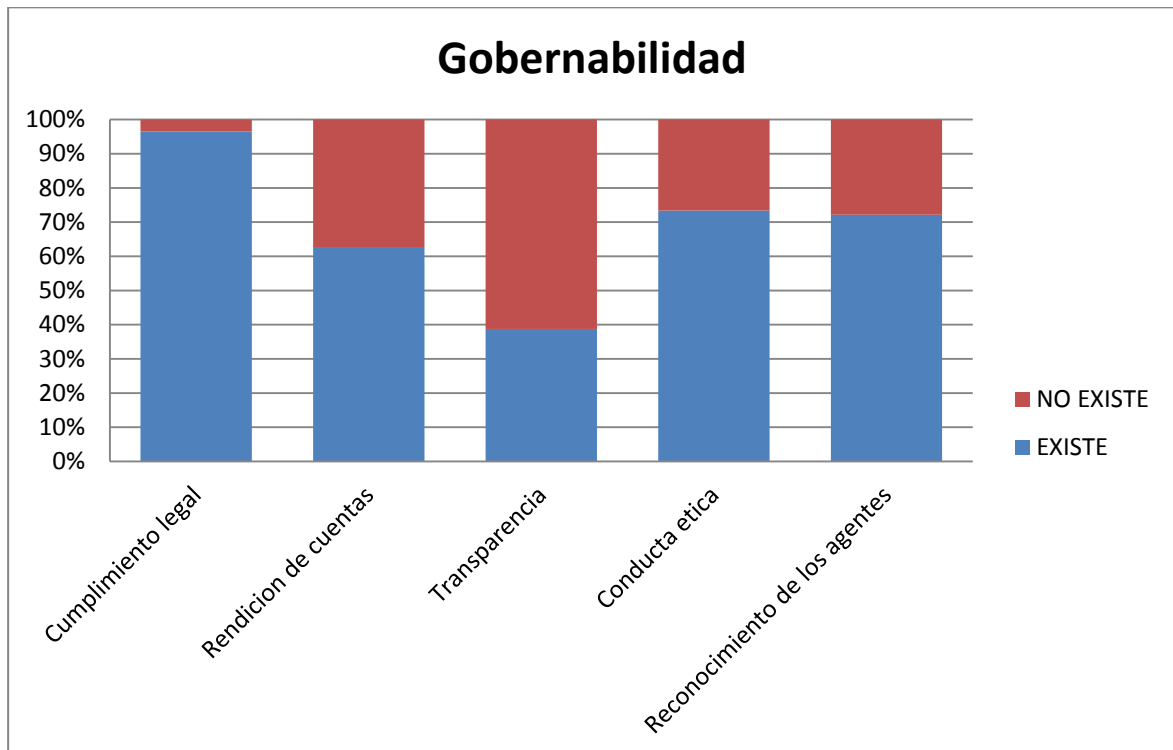
- Estudiantes
- Docentes
- Personal administrativo
- Comunidad
- Colegios
- Egresados
- Asociaciones de egresados

Gobierno
Público en general

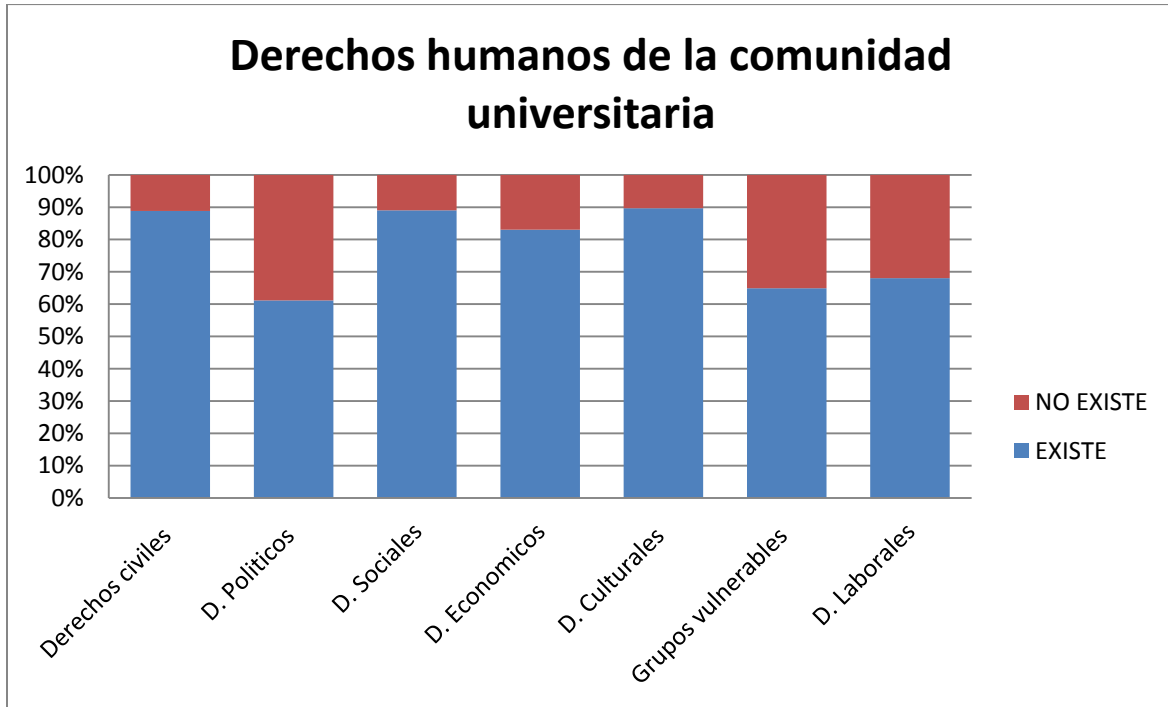
6.2. Encuestas a estudiantes

La encuesta se aplica a un grupo de 185 estudiantes de las carreras Ingeniería Agrícola, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Mecánica, Ingeniería Mecatrónica e Ingeniería Química. La asignatura Taller de Proyectos Interdisciplinarios permite que los estudiantes estén reunidos en un mismo lugar y se realiza una presentación magistral del tema de Responsabilidad Social y Responsabilidad Social Universitaria para garantizar que los estudiantes tengan un nivel mínimo homogéneo de conocimiento en el tema.

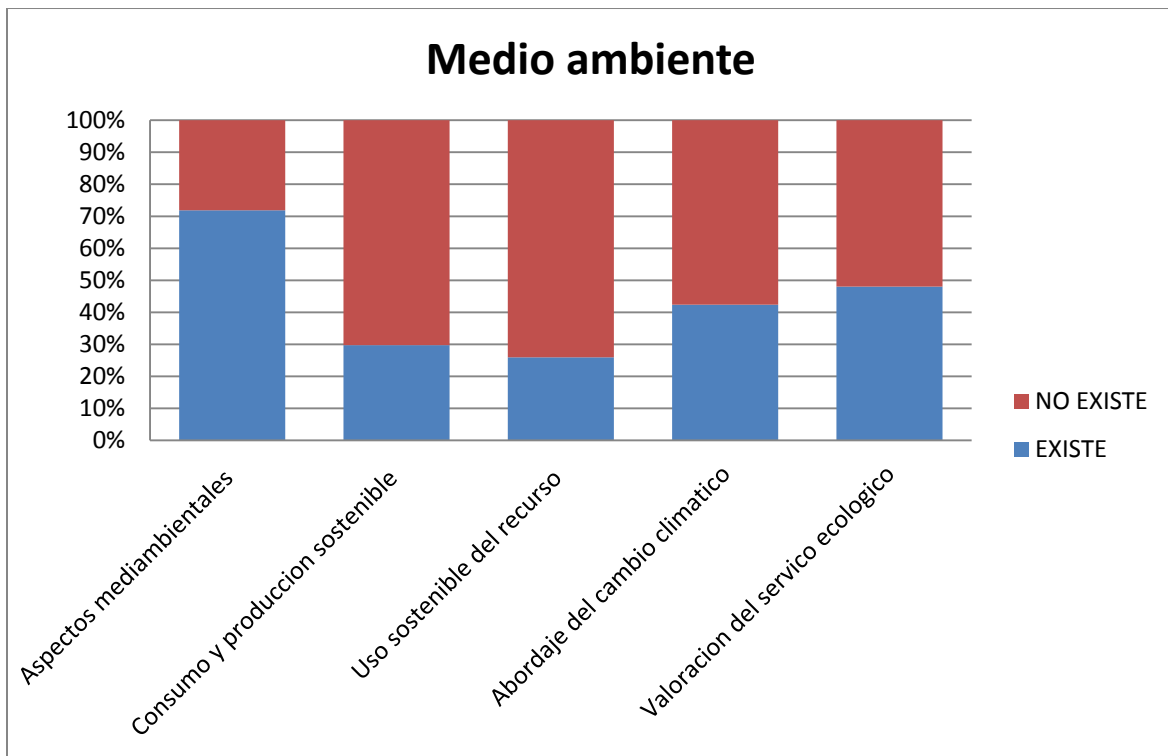
Se desarrolla la encuesta de percepción, lo que dará índices del estado de las acciones que se han desarrollado y dará luces sobre posibles acciones emergentes que pueden realizarse. Para este punto de la investigación es necesario recordar que no sólo es de interés probar las preguntas como tal, sino detectar los elementos que a percepción de los encuestados, en este caso los estudiantes, se encuentra ausentes en la gestión de la Facultad. A continuación se presentan las gráficas con los resultados:



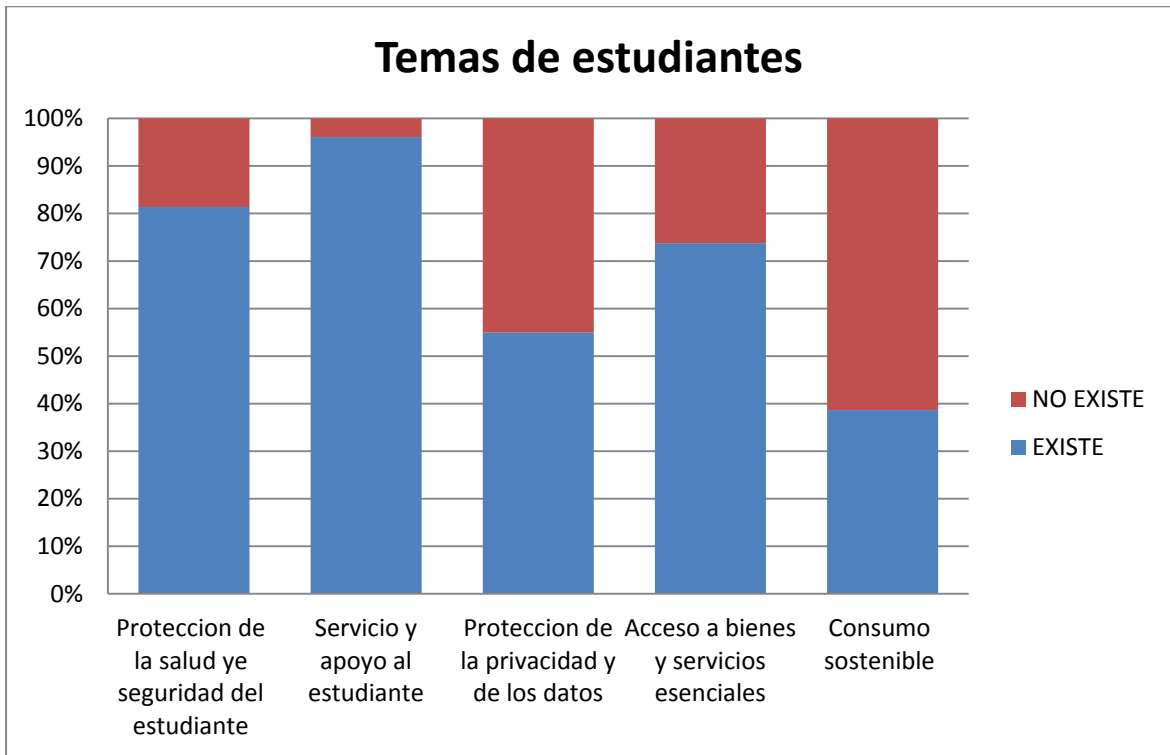
Gráfica 6-11. Percepción sobre gobernabilidad



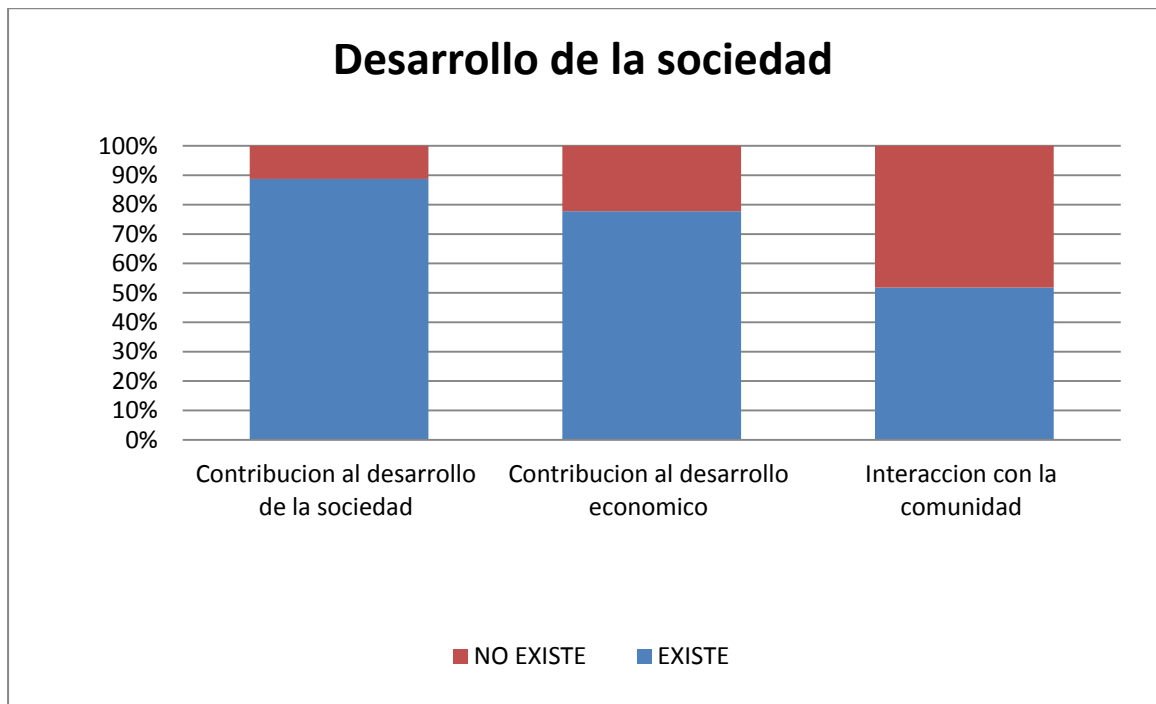
Gráfica 6-12. Percepción sobre derechos humanos



Gráfica 6-13. Percepción sobre medio ambiente



Gráfica 6-14. Percepción sobre temas de estudiantes



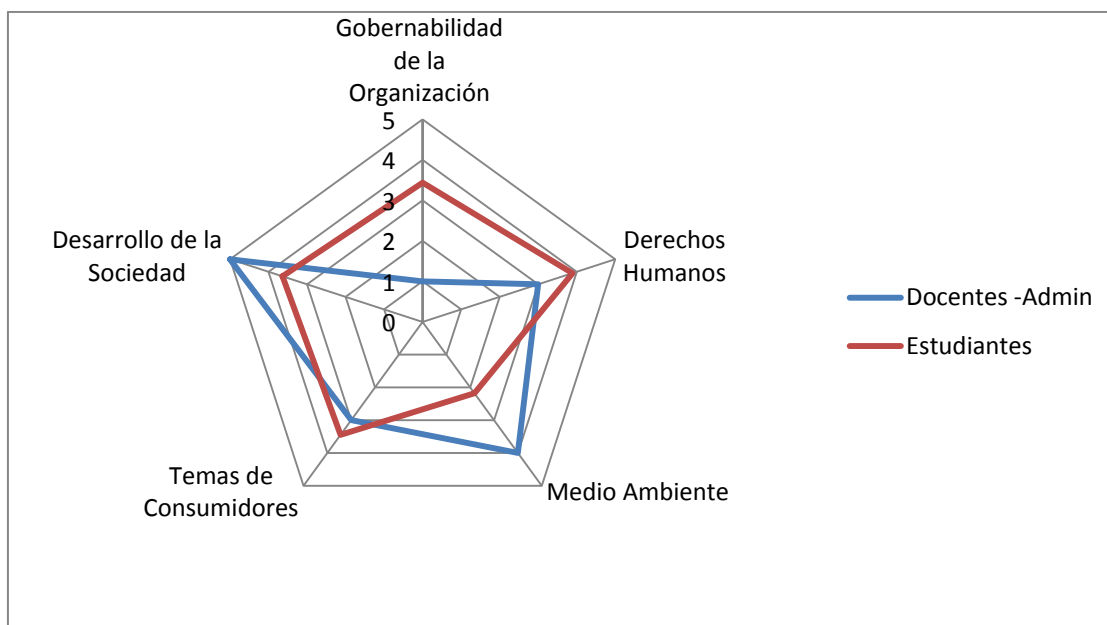
Gráfica 6-15. Percepción sobre el desarrollo de la sociedad

A partir de los datos obtenidos en las encuestas a los estudiantes se procede convertir los resultados en indicadores que tengan un valor en una escala de 1 a 5. Dándole el mismo peso a cada componente dentro de cada ítem, se promediarán éstos y el resultado como se encuentra en un valor porcentual, llevarlo a la escala de 1 a 5 se presentan los siguientes resultados:

Temas fundamentales

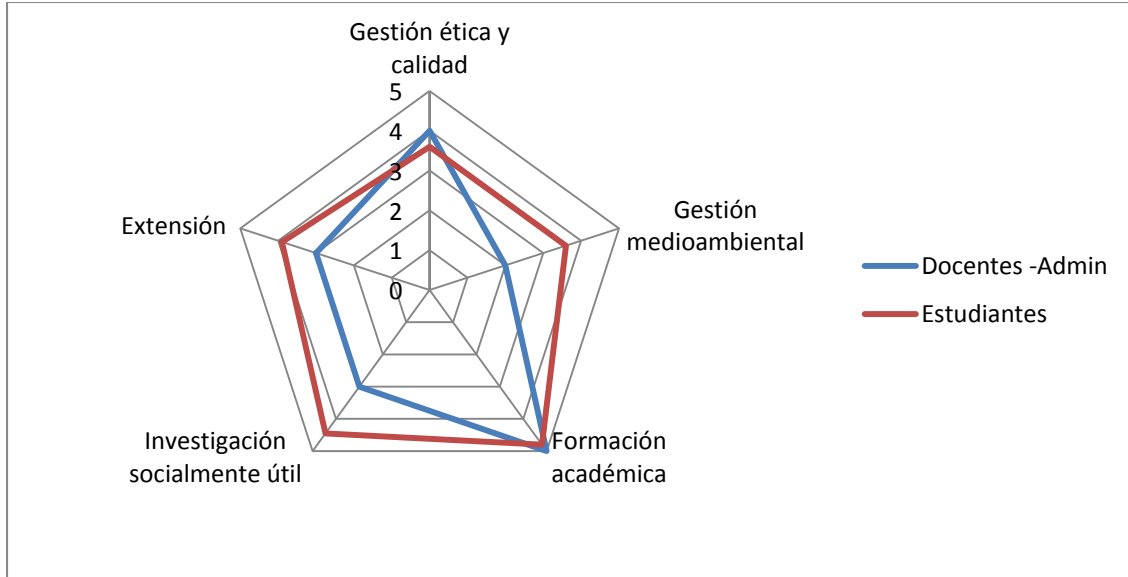
Gobernabilidad de la Organización	3,43500045
Derechos Humanos	3,89098649
Medio Ambiente	2,17987917
Temas de Consumidores	3,44790263
Desarrollo de la Sociedad	3,63914613

Se procede a comparar los resultados de las entrevistas y las encuestas, lo cual se ilustra en la gráfica 6-16.



Gráfica 6-16. Comparación de las encuestas y las entrevistas con respecto a los temas que se deberían tratar.

Las preguntas de la 1 a la 4 de la encuesta corresponden al tema de gobernabilidad (primera parte de las entrevistas); y las preguntas 13, 20, 24 y 25 corresponden respectivamente a los demás componentes de RSU trabajados en las entrevistas. La comparación con las respuestas de las entrevistas se ilustra a continuación:



Gráfica 6-17. Comparación de las encuestas y las entrevistas con respecto de los componentes de RSU existentes en las funciones misionales de la Universidad

6.2.1. Resultados

Después de determinar las categorías y encontrar las frecuencias de palabras, se determinan qué palabras son relevantes para efectos de la investigación. Es así como el acompañamiento estudiantil se evidencia como un elemento a tener en cuenta en los procesos de bienestar, así como la participación dentro de los procesos de selección. En la gráfica 6-5, se observa cómo emergen categorías como “ética” y “ejemplo”. Así mismo, en la gráfica 6-6, formación en valores emerge “sociedad” como uno de los elementos a tener en cuenta. Con estos resultados se ilustra la aplicación de los elementos para determinar el estado de la Universidad con respecto a los componentes de RSU existentes. Para efectos del modelo, la participación, la sociedad y los profesores evidencian la importancia de tener en cuenta a los diferentes agentes dentro de la gestión de RS. Desde el punto de vista de los estudiantes, la transparencia y los espacios de rendición de cuentas resaltan con una baja percepción (62% y 39% respectivamente) en lo que a gobernabilidad de la facultad se refiere, tal como lo muestra la gráfica 6-11. Al comparar el resultado de percepción con respecto a la transparencia con el de fraude obtenido de las entrevistas, se evidencia una coincidencia en la relevancia del tema y en el trabajo que se tiene que hacer para mejorar el ítem.

Los resultados empíricos del presente estudio contribuyen a la literatura y brindan elementos de análisis concretos sobre el estado de la Facultad de Ingeniería en lo que a

RSU se refiere. Este estudio muestra también que la adopción de estrategias centradas en RSU conlleva a una mejor comunicación con las partes interesadas.

Las diferencias encontradas, por ejemplo en el tema de gobernabilidad, medio ambiente y desarrollo de la sociedad marcan interrogantes pertinentes para investigar: Existe una preocupación por aportar al desarrollo de la sociedad pero no se percibe que se refleje al interior de la universidad.

6.3. Ajustes del modelo

Conjuntamente con la aplicación de los instrumentos de medición, se procedió a exponer la propuesta inicial del modelo a expertos en el tema de responsabilidad social y gestión organizacional pertenecientes a la Universidad, con el fin de obtener una retroalimentación y realizar ajustes al modelo para su posterior implementación.

En el modelo original, las políticas se obtenían como resultado del proceso de definición de motivaciones, ejes, componentes, impactos y acciones. Sin embargo, en un modelo de gestión, las políticas deben establecerse antes de definir las acciones, es más, deberían contemplarse inmediatamente después de haber definido las motivaciones, por lo que en el modelo, las políticas se ubicaran como causa de la definición de ejes y acciones y no como consecuencia de éstas.

Adicionalmente, en el modelo original se sugería definir qué componentes de la RSU están involucrados en el proceso después de determinar los temas en los que se concentrará la organización. Sin embargo al revisar los componentes propuestos, se observa que éstos coinciden con las funciones misionales de la Organización, sólo que en este caso se incluye el componente de gestión, como se justificó en el capítulo 2 dividido en gestión ética y gestión medioambiental. De esta manera no es necesario definir qué componentes de la RSU están involucrados en el proceso, por el contrario, se deben relacionar las acciones propuestas para que correspondan por una parte a alguno(s) de los enfoques propuestos por la RSU, y por otro a alguno de los componentes de la universidad.

7. Propuesta de modelo de RSU para la Facultad de Ingeniería

7.1. Propuesta final del modelo

Se entiende entonces la responsabilidad social universitaria como algo inherente a las universidades, cuyo alcance involucra los diferentes agentes, aceptando las responsabilidades sociales con éstos, caracterizada por la planificación e integración de las acciones sociales a la estructura de toma de decisiones de la organización. Para la aplicación del modelo, es necesario primero recolectar información que permita una toma de decisiones objetiva que tenga en cuenta los diferentes agentes involucrados.

7.2. Instrumentos de recolección de información

Se propone entonces la guía general para elaborar las encuestas aplicables los agentes que serían beneficiarios o indirectamente relacionados con la organización para recolectar información para desarrollar el modelo.

1. Gobernabilidad

- Cumplimiento legal
- Rendición de cuentas
- Transparencia
- Conducta ética
- Reconocimiento de las partes interesadas y sus preocupaciones

2. Derechos humanos de la comunidad universitaria

- Derechos civiles
- Políticos
- Sociales
- Económicos
- Culturales

- Grupos vulnerables
- Derechos fundamentales en el trabajo

3. Medio ambiente

- Aspectos medioambientales de las actividades productos y servicios
- Promoción del consumo y producción sostenible
- Uso sostenible del recurso
- Abordaje del cambio climático
- Valoración del servicio ecológico

4. Temas de estudiantes

- Protección de la salud y seguridad del estudiante
- Servicio y apoyo al estudiante
- Protección de la privacidad y de los datos
- Acceso a bienes y servicios esenciales
- Consumo sostenible

5. Desarrollo de la sociedad

- Contribución al desarrollo de la sociedad
- Contribución al desarrollo económico
- Interacción Con La Comunidad

Igualmente se diseña la encuesta para los agentes no tomadores de decisión que se encuentran directamente relacionados con la organización:

1. Gestión ética y calidad de vida institucional

- ¿Qué tanto sabe sobre las normas que rigen su permanencia?
- ¿Qué tan bueno es el proceso de selección de personal?
- ¿Qué tan bueno son los beneficios con los que cuenta (incluyendo días libres, salario, recreación, servicio de salud, etc.)?
- Si las tiene, ¿cómo ve las capacitaciones e integraciones?
- ¿Cómo ve los procesos de promoción laboral?
- ¿Cómo son las relaciones interpersonales con sus compañeros?
- ¿Cómo es el trato que recibe de sus superiores?
- ¿Sin nombrar a nadie, conoce de algún tipo de fraude que se haya cometido en la facultad?

- ¿Qué tipo de procedimiento se siguió para remediar ese fraude?
2. **Gestión medioambiental responsable**
 - ¿Conoce procesos de reciclaje dentro de su área de trabajo?
 - Si los hay, ¿contribuye usted en estos procesos
 - ¿Ayuda a ahorrar los recursos de la universidad como Energía, Agua, Papel, etc.?
 3. **Participación social responsable**
 - ¿La facultad hace cursos o actividades didácticas que lo estimulen a mejorar su trabajo?
 - ¿Participa usted en éstas actividades?

Finalmente se propone la guía de entrevista para utilizar con los agentes tomadores de decisiones:

1. **Conocimiento sobre RS**
 - Cuéntenos qué sabe, conoce o ha oído sobre la responsabilidad social.
 - Desde su punto de vista cree que la Responsabilidad Social se aplica en la universidad.
 - Cómo cree que usted aporta a que haya Responsabilidad Social
2. **Ética y calidad de vida institucional**
 - Conoce los procesos de selección de personal. Si su respuesta es afirmativa, que requisitos se necesitan para vincularse laboralmente a la facultad. Y como se tienen en cuenta a las minorías en este tipo de proceso.
 - En cuanto a la pregunta anterior (en porcentaje) cuántos cree que cumplen estos requisitos.
 - A partir de su conocimiento sobre los estatutos cree que éstos cuentan con los beneficios, el bienestar y la seguridad que un empleado de la facultad necesita. Conoce o tiene idea de la remuneración económica, recreación o servicio de salud.
 - Cómo ve las oportunidades que se les dan para seguir con estudios, investigaciones, o capacitaciones.
 - A parte del reglamento interno, conoce de normas que estén relacionadas con las condiciones laborales de sus trabajadores.

- Ha tenido la oportunidad de presenciar un fraude, y si es así, que procedimiento ha seguido la facultad.
- Cómo ve el trato entre sus empleados y usted, y entre sus empleados. Hay un ambiente de confianza, sin perder el respeto.

3. Gestión medioambiental responsable

- Qué normas conoce que traten involucren el medio ambiente.
- Conoce de algún proceso interno dentro de la facultad que ayude el medio ambiente. Si es así, por qué motivo lo hacen.
- A nivel de cada departamento conoce si tiene algún tipo de reglas o normas como reciclaje de papel, descomposición de desechos etc.
- Usted tiene la oportunidad de involucrarse en procesos de reciclaje, ya sea ordenando o dando ejemplo. Y si es así lo hace, nos podría dar ejemplos.

4. Participación y formación académica socialmente responsable

- Cómo ve que es la relación de la facultad con la empresa privada, el estado y la sociedad. Y como ve que se pueda llegar a relacionar estos estamentos.
- De lo que dijo anteriormente, hay alguna que se esté realizando actualmente. Cuál.
- Qué nos puede decir de los procesos de acreditación que tiene la facultad en esto momentos.
- Cree que los ítems son los adecuados que garantizan una buena educación no solo en lo técnico sino también en lo ético.
- Cómo son los procesos de evaluación que tiene la facultad actualmente. Cree que este proceso si funciona. Y en tal caso que correctivos se toman para corregir la fallas que tiene.

En cuanto a los egresados.

- Cómo es la relación de la facultad con sus egresados. Existe algún tipo de ayuda entre la facultad y ellos. (ejemplo: la facultad les ayuda a conseguir empleo, o ellos acuden a la facultad para solicitar personal en sus empresas etc.)

En cuanto a la integrantes de la facultad.

- Cree que el proceso de admisión es el adecuado para el ingreso a la facultad.
- Sabe si en este proceso entra el porcentaje que debería de personas desplazadas, comunidades indígenas etc. Si no es así conoce alguna de las razones por las cuales no se presenta este hecho.
- Con cuáles facilidades cuentan las comunidades indígenas, desplazados y personas de bajos recursos para estudiar. Son de fácil acceso.
- Qué piensa de la relación de cupos que actualmente ofrece la facultad respecto a los que demanda la sociedad.
- Tiene datos aproximados de la deserción que existe por parte de los estudiantes de la facultad. Conoce o supone alguna de las razones que hay.
- En qué forma cree que afecta la reforma a los estudiantes.

En cuanto a los profesores.

- Sabe cuál es el nivel que debe tener un profesor que dicta clase en la facultad.
- Qué oportunidades tienen los profesores para seguir estudiando, o realizar proyectos de investigación.
- Cree que la remuneración que tienen es la adecuada para la responsabilidad que tienen como docentes de los futuros ingenieros.
- Cómo apoya la facultad a los docentes para que realicen foros o congresos que lleven a la promulgación de los problemas que enfrenta la sociedad, o resultados de sus investigaciones o para intercambio de conocimiento con otras universidades.

5. Investigación y gestión del conocimiento

- Cree que la investigación tiene la importancia que se merece dentro de la facultad, justifique su respuesta.
- Conoce proyectos (de investigación o de solución de un problema) que estén en curso que involucren el estado, la sociedad o la empresa privada.

Si su respuesta es si, sabe como fue el proceso para que se llevara a cabo (quien planteó el problema, de donde salieron los recursos, como se escogieron las personas que actualmente laboran en el proyecto, etc.).

- Como se les informa a los integrantes de la facultad que existen estos procesos.
- Cómo ve la interacción de otras facultades en los proyectos de investigación. Y a su vez cómo la socialización de los resultados obtenidos.

Partiendo esta información recolectada, se inicia con la determinación de la motivación que tiene el tomador de decisiones de incursionar en RSU y cuál es su relación con cada uno de los agentes involucrados.

7.3. Implementación del modelo

Aspectos motivacionales: La motivación no es únicamente del tomador de decisiones sino de las diferentes partes interesadas, por tal razón, el primer paso debe ser definir las responsabilidades que tiene cada uno de los agentes con relación a la organización.

Se sugiere que se trabaje en conjunto con los agentes para determinar el tipo de responsabilidad que se tiene con cada uno. Hay que tener en cuenta que debe dar respuesta a la pregunta: ¿Qué motivación (económica, legal, ética y filantrópica) tienen nuestros agentes? Esto permite por una parte entender mejor la relación con los diferentes agentes y por otro definir cuál va a ser la responsabilidad guía (motivación central) que va a llevar a la Facultad a un modelo de RSU.

Se propone seguir la siguiente guía de preguntas para cada agente:

- ¿Cuál es la principal interacción que tiene el agente con la Universidad?
- ¿Qué elementos obtiene la universidad de este agente?
- ¿Qué recibe el agente de la Universidad?
- ¿Por qué el agente tiene algún tipo de interés (cuál) en el quehacer de la Universidad?
- Basado en lo anterior, ¿qué tipo de acciones responsables socialmente desarrolla el agente con la Universidad?
- ¿Con qué tipo de acciones responde la Universidad a las acciones del agente?

- ¿Puede concluir qué motivación existe en relación con el agente?

Para ayudar a llevar un control de los diferentes agentes y los tipos de motivaciones, se propone contar con una herramienta como la que muestra en la tabla 7-1

Tabla 7-1. Herramienta para apoyar la documentación de las motivaciones y su relación con los agentes

AGENTES	MOTIVACIONES			
	Económicas	Legales	Éticas	Filantrópicas
Estudiantes				
Docentes				
Personal administrativo				
Comunidad				
Colegios				
Egresados				
Asociaciones de egresados				
Gobierno				
Público en general				
Infraestructura				
TIC's				
Otros agentes "No-Humanos"				

Políticas: Después de definidas, y analizadas las motivaciones, se pueden determinar políticas que van a llevar a la Universidad en enmarcarse en la RSU. Se espera que posteriormente con la definición de las acciones, la universidad responda a todas y cada una de las políticas dentro de las cuales se enmarca la RSU:

- Universidad éticamente ejemplar en su vida cotidiana
- Universidad ecológicamente ejemplar
- Comunidades de aprendizaje y desarrollo
- Aprendizaje basado en proyectos sociales

- Generar conocimiento socialmente útil

Acciones: El siguiente paso es organizar las acciones encontradas y propuestas para cada uno de los agentes, encontrar su relación con las funciones misionales de la universidad y su lugar dentro de la RSU. Si la acción no puede ubicarse de ésta manera, probablemente esté mal planteada o no responda al modelo de RSU. Las acciones allí consignadas deben mantener el enfoque moderno que integra las acciones a la estructura de la organización reconociendo la relación con todas las partes interesadas, es decir, deben estar enmarcadas en componente fundamental de RSU y responder a un tema fundamental de RSU. Se propone una planeación en doble vía, en dónde las acciones se enmarquen en un componente y un enfoque; y por otro lado que la determinación del enfoque y el componente se desencadenen en acciones. Este punto se puede resumir completando la tabla de componente/enfoque propuesta a continuación:

Tabla 7-2. Formato enfoque/componente para consignar las acciones.

	Formación	Investigación	Extensión	Gestión medioambiental	Gestión ética y calidad
Gobernabilidad de la Organización					
Derechos Humanos					
Prácticas Laborales					
Medio Ambiente					
Prácticas Operativas					
Temas del Agente					
Desarrollo de la Sociedad					

Impactos: EL resultado de la etapa anterior permite definir qué impactos se buscan lograr con las acciones identificadas en la tabla 7-2. Debe entonces responderse a la pregunta: ¿Qué impacto genera la implementación de la acción propuesta? Estos

impactos deben ir enmarcados en alguno de los que se listan a continuación, y debe ser descrito y justificado su relación con el impacto:

- Impactos de funcionamiento organizacional
- Impactos educativos
- Impactos cognitivos y epistemológicos
- Impactos sociales

Al final del proceso, se debe estar en capacidad de completar la siguiente información para cada uno de las acciones propuestas.

ACCION: _____
Política que alimenta:
Nombre del programa o proyecto o proceso en el que está enmarcada la acción:
Agentes involucrados:
Agente 1:
Tipo de RS del agente 1:
Agente N:
Tipo de RS del agente N:
Componente (Formación, Investigación, Extensión, Gestión, Gestión Medioambiental):
Enfoque (Gobernabilidad, Derechos Humanos, prácticas laborales, prácticas operativas, temas del agente, desarrollo de la sociedad):
Impacto buscado (Funcionamiento organizacional, educativo, cognitivo, social):
Objetivo
Cronograma
Responsable
Presupuesto
Observaciones

Figura 7-1. Ficha de seguimiento de la Acción. Elaboración propia.

En los respectivos planes de desarrollo y acción las facultades/universidades deben quedar consignados los programas y acciones que se pretenden desarrollar para cumplir con la Universidad Socialmente Responsable.

7.4. Sistemas de Información y Responsabilidad Social Universitaria

Debido a la formación base del autor y al interés personal, se decide complementar la presente investigación incorporando elementos relacionados con las tecnologías de la información y comunicación TIC's al tema de responsabilidad social universitaria. Se abre el camino para complementar la propuesta con un modelo de sistema de información que soporte la responsabilidad social universitaria.

7.4.1. TIC's y RSU

Las universidades no habían tenido hasta ahora la necesidad desarrollar el concepto de RSU en sus sistemas de Gestión e Información. Incluso si sus bases sociales evidencian la pertinencia de la RSU en su naturaleza, tal es el caso de la Universidades Públicas.

Si tomamos el pilar de gestión y lo sumamos a la Naturaleza misma de las Universidades, esto es, acompañando a la Investigación, a la Docencia y a la Extensión, nos encontramos nuevamente con la definición de RSU del proyecto "Universidad Construye País" y coincidiríamos con la visión de Vallaey de la Universidad Socialmente Responsable. Esto es entender el modelo universitario como un gran sistema complejo con la tarea de ser socialmente responsable en su quehacer, pero que actualmente carece de herramientas que soporten este ejercicio. Es necesario entonces, aprendiendo de las experiencias de otras universidades y del desarrollo de la Responsabilidad Social Corporativa, utilizar los medios disponibles que hagan de la RSU una integración voluntaria por parte de las universidades de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus prácticas cotidianas y en sus relaciones con las comunidades ofreciendo contenido ético y respeto a los derechos humanos de los actores internos y externos, es decir es necesario apoyar la RSU con todos medios posibles, y en el sector tecnológico encontramos algunos.

Los valores que se asocian a la Responsabilidad social, llegan a desencadenar innovaciones importantes, sociales, de proceso e incluso de producto en la organización en su conjunto. Por ello un factor importante es descubrir el potencial de la responsabilidad social como factor de innovación en las organizaciones. El programa de Maestría en ingeniería Industrial de la Universidad Nacional, dentro de su línea de investigación de gestión de la innovación, ofrece todas las herramientas para desarrollar el tema de RS como un factor de éxito en innovación. Si soportamos el tema con el uso

de las Tecnologías de la información y la Comunicación (TIC's) y la necesidad de avanzar desde muchos aspectos en la aplicación de éstas tecnologías, tendremos elementos para realizar propuestas viables y factibles para la Universidad.

El auge de las Tecnologías de la Información y Comunicación y su desarrollo en aumento nos ofrecen ciertas herramientas que responden perfectamente a las necesidades. Los modelos de gestión y gerencia demandan sistemas de información que apunten a la medición de aspectos cualitativos, ya se tienen algunos avances y experiencias en el tema de capital intelectual, y la responsabilidad social está también comenzando a entenderse en este aspecto, que a la fecha se encuentra en el proceso de estandarización por medio de la (ISO 2010).

Los cuatro pilares de la Universidad: investigación, extensión, docencia y gestión; podrían ser enlazados con la RSU para identificar cómo ésta se relaciona con cada uno de ellos. En la Primera Conferencia Internacional de RSU, los profesores Pansak Siriruchatapong y Thanarak Theeramunkong en sus presentaciones respectivas en la Primera Conferencia Internacional de RSU, muestran diferentes tipos de relaciones entre la RSU y las TIC's, en donde, primero se ratifica un frente de aplicación de políticas de RSU para cada uno de los pilares de la Universidad, y segundo, se establece la relación de cada uno con las TIC's:

- Las TIC's como soporte a la gestión en RSU de las universidades. Esto incluye sus prácticas internas, en manejo ambientalmente amigable de procesos y todas las prácticas externas de RSU en docencia investigación y extensión.
- Las TIC's como herramientas para ayudar a educar en Responsabilidad Social de las universidades. A partir de la determinación de qué características de RS se quiere imprimir en los estudiantes, el uso de las TIC's pueden reforzar estos procesos de enseñanza aprendizaje.
- Las TIC's como apoyo a la investigación en RSU. Esto incluye el fortalecimiento de una investigación pertinente a las condiciones colombianas. Así mismo, la investigación en TIC en la universidad para apoyar la responsabilidad social y la aplicación de las TIC orientadas a los trabajos de investigación en una universidad que contribuya a la promoción de la responsabilidad social.
- La utilización de las TIC's en proyectos de extensión que permitan fortalecer una relación socialmente responsable con la comunidad.

Adicionalmente, presentan algunos ejemplos del uso de las TIC's en actividades que según ellos, responden a actividades de RSU:

- Proporcionar información para que los directivos en la universidad hagan una gestión en RSU de forma adecuada
- Disponer de información para que el personal de apoyo funcione correctamente
- Uso de las TIC para que los estudiantes universitarios adquieran formación en responsabilidad social
- Graduados con una alta ética
- Ayudar a los estudiantes con los métodos en su estudio y su futura orientación
- Conducta adecuadas para la investigación y el desarrollo académico
- Activar el auto-estudio para los estudiantes para obtener más conocimientos
- Permitir que los padres se involucren mas en el proceso de aprendizaje de sus hijos con el fin de cooperar con los profesores en la mejora de la educación de los niños
- Mejorar el proceso de aprendizaje en línea a través de materiales y la búsqueda de agentes
- Promover un ambiente de aprendizaje abierto: en cualquier momento y lugar
- Llenar la brecha educativa entre las zonas urbanas y rurales
- Educación en Escuelas Rurales
- Aprendizaje a distancia / E-learning para promover la igualdad de la educación
- Biblioteca digital
- Amenazas al medio ambiente (por ejemplo, los residuos electrónicos)
- Amenaza a la seguridad nacional y personal (por ejemplo, de guerra electrónica, la intimidad personal, la delincuencia)
- Amenaza con el maltrato infantil
- Amenaza a la fractura social (como consecuencias de la brecha digital)
- Protección de Datos
- Protección de la Propiedad Intelectual
- Tecnologías para las personas Con discapacidad
- La atención de la salud / médicos cuestiones (igualdad)
- Distancia atención médica y la cirugía
- Sistemas expertos en medicina

7.4.2. RSU y Sistemas de Información

Los sistemas de información sobre políticas de sostenibilidad se encuentran, como todo el movimiento que implica la responsabilidad social, en continuo desarrollo y experimentación, más aun cuando hablamos específicamente de RSU.

Un Sistema de Información para ayudar en la gestión de Responsabilidad Social Corporativa, que para el caso hablaríamos de sistemas de información gerenciales, comprende conjuntos de elementos que interactúan entre sí, procesan datos e información y distribuyen el resultado lo más adecuadamente posible en una determinada organización en función de sus objetivos. Esto es, generar nueva información y conocimiento. Para el caso de la RSU se necesita un sistema de información que permita a la Universidad manejar este nuevo conocimiento generado, en la toma de decisiones que acerque a la universidad de manera pertinente a la sociedad dentro de la que se encuentra. El sistema de información para la RSU, permite un desarrollo que tiene fuertes implicaciones en la Sociedad de la Información, la cual condensa el gran impacto que las Tecnologías de la Información y la Comunicación han generado en la cotidianidad de los pueblos, el acceso a la información, la velocidad para procesarla y transmitirla que ha creado una nueva conciencia en nosotros.

(Pensel, 2009) argumenta que la aparición de un Sistema de Información Gerencial, implica la producción de cierta información o proporcionar más datos sobre determinados temas sensibles. Estos caracterizan el comportamiento responsable de la organización en el eje humano el ambiental y el económico. Además, la fuerte demanda de información hace emerger una gran variedad de partes interesadas en la organización: Consumidores, inversores, empleados, ONG's periodistas, comunidades, grupos de presión, etc. (Capriotti et al, 2007. Citado por Pensel, 2009). Los sistemas de información responderían a la pregunta de ¿cómo tener en cuenta las expectativas divergentes de las partes interesadas? y ¿por qué medios se pueden lograr? Pensel propone una perspectiva inductiva ¿Qué practicas se identifican, basados en las TIC's que pueden responder a determinados sectores de stakeholders?

La implementación de estas tecnologías, en particular algunas herramientas de internet permiten a estos stakeholders acceder a información basados en tres propiedades importantes: La interactividad, la personalización y la transparencia (Pensel 2009). Además asegura que el establecimiento de grupos de trabajo electrónicos, equipos virtuales, también son formas de gestión y aplicación de una política eficaz de RS.

En resumen, el modelo que propone Pensel, sostiene que los Sistemas de Información pueden ponerse al servicio de la RS, permitiendo la gestión de los stakeholders: después de asegurar las opciones estratégicas socialmente responsables, la aplicación de la RS sigue un proceso lógico, de carácter recursivo.

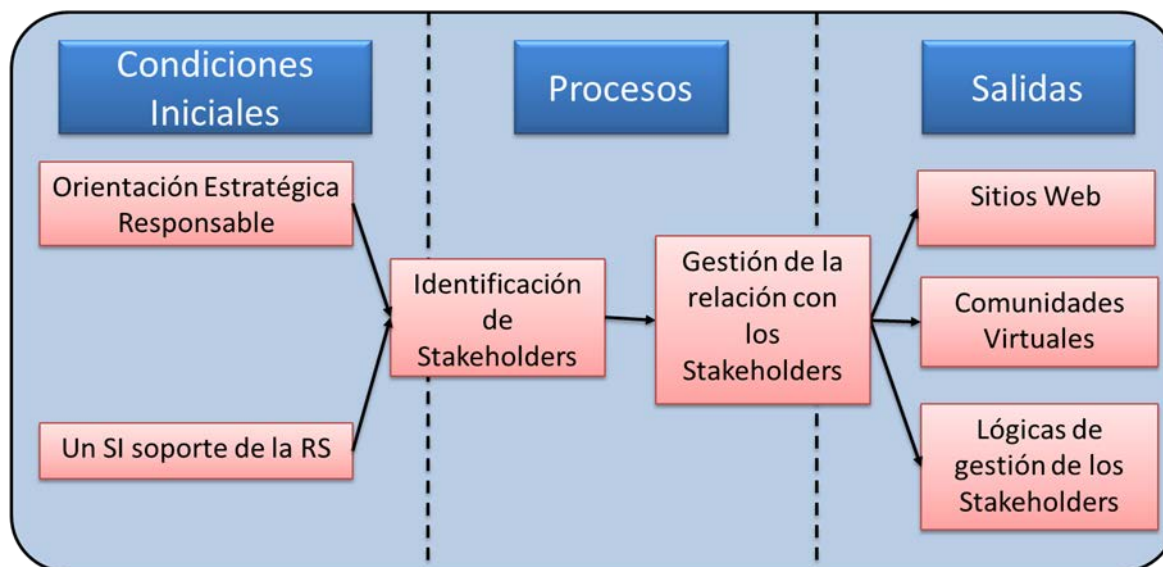


Figura 7-2. Modelo adaptado de (Pensel 2009)

7.5. Modelo Ajustado

Como aporte final se presenta el modelo gráficamente para ilustrar mejor su concepción. A manera de resumen se listan las principales modificaciones del modelo: La primera modificación radica en incorporar los *Agentes* en la parte motivacional. Las políticas han pasado al segundo elemento a tener en cuenta y no al final como se había propuesto inicialmente. Adicionalmente, las acciones se enmarcan en un cruce entre los ejes de la RS y los componentes de la RSU para finalmente identificar los impactos deseados. El modelo presenta un esquema de bucle en donde los impactos sirven nuevamente de insumo para poder redefinir o ratificar los aspectos definidos en las instancias anteriores:



Figura 7-3. Modelo de RSU modificado. Elaboración propia

8. Conclusiones

8.1. Síntesis del trabajo

La revisión de la literatura arrojó conclusiones que permiten profundizar en los conceptos de Responsabilidad Social y Responsabilidad Social Universitaria. El análisis y comparación de modelos proporcionó los elementos para la elaboración de la propuesta de modelo inicial.

- Existe una gran variedad de definiciones, visiones y enfoques con respecto a la Responsabilidad Social. A pesar de esta diversidad, se pueden establecer parámetros de clasificación con el fin de acotar más la discusión sobre una definición unificada:
 - Voluntariedad: Por un lado, están quienes consideran la RS como algo voluntario y quienes lo consideran obligatorio inherente al quehacer de la organización.
 - Alcance: Desde el punto de vista del alcance de las políticas de RS existen los argumentos que defienden que dichas políticas deben llegar únicamente a los stakeholders. Otros por el contrario defienden que éstas políticas deben alcanzar al conjunto de la sociedad así éstos no estén relacionados con la empresa, eso sí, en la medida de las posibilidades de ésta.
 - Políticas: Desde el punto de vista de las políticas mismas, existen quienes aseguran que es suficiente con preocuparse en la solución de los problemas causados por la empresa, y en contraposición, quienes defienden que se deben incursionar en la solución de cualquier tipo de problemas sociales, así la organización no esté relacionada con ellas.
 - Aplicación: Finalmente dentro de las definiciones revisadas, hay quienes limitan la aplicación de la RS al tema de negocios de la empresa, opuestos a quienes amplían su aplicación a cualquier eslabón de la cadena de valor de la empresa.

- Existe una tendencia que indica que, pese a la heterogeneidad de las definiciones, el enfoque integrador de naturaleza discrecional predomina sobre los otros, probablemente avanzando en el consenso del constructo del término.
- Por las características y el contexto, es mejor utilizar el término de agentes y no de stakeholders para referirse a quienes influyen o son influidos por la organización. Las entidades humanas y no-humanas afectan y son afectados, son entendidos como parte del sistema.
- La responsabilidad social universitaria no es un concepto del todo nuevo. Sin embargo es una nueva tendencia que se está gestando y propagando, lo que ratifica su vigencia y necesidad de profundizar en su investigación. Se perfila como una corriente innovadora en el ámbito universitario.
- La responsabilidad social universitaria posee grandes diferencias de la empresarial o corporativa en tanto que la razón de ser las universidades es brindar espacios para el ejercicio de un derecho y no la venta de un servicio, bien o producto. Lo que de alguna manera “limpia” las intenciones de incursionar en RSU y blinda el concepto de los malos usos y manipulaciones que en algunos casos se le ha dado a la RSE
- La iniciativa de trabajar en RSU, ha despertado, en varias universidades, la curiosidad y el deseo en ahondar dichas prácticas, varios modelos se han desarrollado, pero en general no contemplan todas las partes del sistema, que deben abarcar desde la motivación hasta el planteamiento de acciones concretas enmarcadas en políticas institucionales.
- El aporte que se hace desde este trabajo, se reconoce como relevante, principalmente al incorporar el tema motivacional al planteamiento de la RSU, haciendo de ésta una corriente más completa.
- La responsabilidad social universitaria, debe involucrar todos los aspectos de la universidad, sus funciones misionales (investigación extensión y docencia) y su gestión, interna y externa, su relación con el ambiente, en síntesis, entenderse dentro de un sistema complejo.
- Responsabilidad social universitaria es algo inherente a las universidades, cuyo alcance involucra los diferentes agentes, aceptando las responsabilidades sociales con éstos, caracterizada por la planificación e integración de las acciones sociales a la estructura de toma de decisiones de la organización.

- Reflexionar sobre políticas enmarcadas en RSU debe ser algo constante, dinámico y parte de un “sistema en evolución” que permita a las universidades cumplir dos grandes metas: adaptarse a los cambios manteniendo su pertinencia y ser la gestora y ejecutora de dichos cambios. Proponerle a la sociedad el rumbo que debe tomar y hacer lo posible para que estos cambios se lleven a cabo, incluso si esto se contrapone a las políticas del gobierno de turno o a los intereses de los grandes sectores económicos de la región.

8.1.1. La metodología

La multimetodología permitió la utilización de instrumentos y herramientas que viabilizó el acercamiento al conocimiento desde perspectivas diferentes. Cada uno de los métodos utilizados aportó en la investigación desde enfoques diferentes complementando el trabajo.

- El análisis de contenido reveló las categorías emergentes en los discursos de los entrevistados. La aplicación de éste instrumento aporta elementos significativos para la investigación. Se sugiere poder realizar entrevistas a un número mayor de personas. Sin embargo, requiere tiempo de procesamiento y análisis que debe ser tomado en cuenta al momento de planear la investigación.
- La metodología CATWOE combinada con la Imagen enriquecida permite presentar la identificación del problema de investigación de una manera clara y concreta. Permite concentrar los elementos que conforman el problema y plasmarlos en un único espacio. Es ideal para este tipo de investigaciones. Igualmente productivo fue el hecho de poder hilar los resultados de ambas metodologías.
- Se ha aplicado parcialmente la metodología propuesta por Checkland, tradicionalmente empleada en la investigación de sistemas suaves. Un aporte importante para profundizar en la investigación, es aplicar todos los pasos propuestos por Checkland para garantizar la integridad de la aplicación de los instrumentos.
- Se ha diseñado y puesto a punto las herramientas necesarias para aplicar la metodología propuesta en la Facultad de Ingeniería, desde la definición de motivaciones hasta la evaluación de impactos.
- Se ha desarrollado una metodología que permite a la Facultad incursionar en el concepto de Responsabilidad Social Universitaria e implementar políticas enmarcadas en él.

8.1.2. Los resultados

El desarrollo de la investigación permitió consolidar una propuesta de modelo que aborda los diferentes momentos en el proceso de generación de planes de acción de la Facultad. Pretende integrar los diferentes agentes involucrados en el procesos, y abrir la posibilidad de la sistematización de indicadores de den cuenta de las políticas trazadas por las directivas de la Facultad.

- universidad en un marco de gobernabilidad sustentado en la responsabilidad social universitaria
- Cada una de las etapas del modelo propuesto requiere el diseño, construcción y actualización de herramientas y métodos que permitan su aplicación en una universidad.
- La integración de las partes del modelo por medio de los sistemas de información facilitará su gestión y trabajo. Integrar además componentes tecnológicos al modelo lo dejará a la altura de los sistemas actuales de gestión.
- El trabajo enmarcado en RSU debe tener una dinámica propia y se transversal a diferentes coyunturas que puedan existir. Incluso si esto se contrapone a las políticas del gobierno de turno o a los intereses de los grandes sectores económicos de la región.
- Los principales agentes con los que la organización debería trabajar son:
 - Estudiantes
 - Docentes
 - Personal administrativo
 - Comunidad
 - Colegios
 - Egresados
 - Asociaciones de egresados
 - Gobierno
 - Público en general
- Las universidades deben estrechar la interacción con los agentes. En el caso de los colegios se debe trabajar un proceso de retroalimentación donde se muestren las fortalezas y debilidades académicas de sus bachilleres con el fin de buscar mejoras continuas y lograr fortalecer el proceso formativo de las instituciones de educación media.

- Se considera como punto de partida que una universidad como la estudiada es socialmente responsable en sí misma, el hecho que sea de naturaleza pública, y que su función sea la de formar personas se considera un trabajo en responsabilidad social.
- La Facultad objeto de estudio no tiene clara una política de RSU aunque en su gestión realiza acciones que se pueden enmarcar en RSU.
- Las motivaciones presentes en la Facultad son en su orden: Discrecional, ética y legal
- El acompañamiento estudiantil se evidencia como un elemento a tener en cuenta en los procesos de bienestar, así como la participación dentro de los procesos de selección.
- Los resultados empíricos del presente estudio contribuyen a la literatura y brindan elementos de análisis concretos sobre el estado de la Facultad en lo que a RSU se refiere.
- La adopción de estrategias centradas en RSU conlleva a una mejor comunicación con las partes interesadas.
- El estrato 2 y 3 comprende el 72% de los estudiantes que ingresan a la Facultad, lo que explica por qué la mayoría de estudiantes al provenir de estratos bajos y de poblaciones vulnerables, sienten que deben enfocarse en el tema de derechos humanos por encima de los demás.
- El 70.7% de los estudiantes, ingresan a la Universidad siendo menores de edad. Sería necesario un estudio complementario desde el punto de vista sociológico para demostrar que los menores de edad no dimensionan el aporte al desarrollo social que hace la Universidad.
- La Facultad no recibe estudiantes de los mejores colegios del país. Sólo 1 de los colegios que aportó estudiantes a la Facultad para el periodo 2012-01 se encuentra ubicado dentro de los 10 mejores colegios del país según los resultados del examen Saber 11.
- El modelo propuesto debe ser validado y probado con el fin de estandarizar su utilización y así enmarcar la gestión de una organización, en este caso una universidad en un marco de gobernabilidad sustentado en la responsabilidad social universitaria.

8.2. Aportes académicos

La investigación permitió la preparación de artículos y la participación en eventos de carácter académico que fortalecieron por una parte las consideraciones sobre la pertinencia de la investigación, y por otra, las habilidades del investigador en el momento de socializar el trabajo desarrollado.

8.2.1. Publicaciones

- Modelos motivacionales de responsabilidad social. Enlace Empresarial, 23(1), 4 p
- Propuesta de modelo de gobernanza basado en la responsabilidad social universitaria. En CIES (Ed.), Perspectivas y Desafíos de la Universidad. El compromiso social y ético y sus dimensiones internacional y regional. Buenos Aires: Pontificia Universidad Católica Argentina.
- La Facultad de Ingeniería hoy: una aproximación hacia la construcción de indicadores académicos. Ingeniería e Investigación., Ago. 2011, vol.31, suppl.1, p.74-90. ISSN 0120-5609

8.2.2. Presentaciones

- Socializaciones en el curso Temas Avanzados en Sistemas de Información y Organizaciones I & II. 2010 y 2011
- Presentación Coloquio Seminario de Investigación 2009
- Tres conferencias en el curso de pregrado Taller de Proyectos Interdisciplinarios (2024045). 2009-03, 2010-01 y 2011-01.
- Ponencia presentada en el primer Congreso Internacional de Educación Superior. Septiembre 27, 28 y 29 de 2010 - Buenos Aires Argentina

8.2.3. Artículos aceptados

Los siguientes artículos fueron aceptados para presentación y publicación en los respectivos eventos. Sin embargo por demoras en la consecución de las visas, no fue posible realizar la presentación y por consiguiente tampoco la publicación.

- Ponencia aceptada en el VIII congreso internacional de la ADERSE 2011, Francia.
- Artículo aceptado en el *Academic Business World International Conference and International Conference on Learning and Administration in Higher Education*, E.E.U.U 2011.

8.3. Los límites de la investigación

La investigación presentó limitaciones que se evidenciaron a lo largo de su desarrollo. El hecho de reconocerlas se entiende como oportunidades de trabajo futuro y no como debilidades de la investigación.

- Dada la extensión del tema, y la complejidad de la estructura de la Facultad, el número de individuos entrevistados puede haber sido reducido. Esto puede impedir tener una visión integral de la posición de los directivos docentes de la Facultad.
- Las herramientas e instrumentos diseñados fueron utilizados, mas no se llegó a hacer una validación con la rigurosidad estadística deseada.
- Al tratarse de un tema relativamente nuevo, el material y nivel de desarrollo encontrado en la literatura, es limitado.
- Diseñar instrumentos para realizar entrevistas a profundidad y adicionalmente realizar un trabajo cuantitativo.

8.4. Vías de trabajo futuras

Adicional a las oportunidades que brindan los límites de la investigación descritos anteriormente, se evidencian vías de trabajo futuras que pueden complementar el desarrollo de la presente investigación.

- Se puede realizar un trabajo de validación del modelo utilizando técnicas estadísticas multivariadas, por ejemplo, un modelo de ecuaciones estructurales que permitan determinar múltiples relaciones causales entre diferentes variables del modelo.
- Cada uno de los componentes del modelo propuesto es susceptible de mejora, de validación y complementación para hacer del modelo una propuesta más robusta que genere confiabilidad al momento de su implementación al interior de la Facultad.
- Es necesario realizar la validación estadística de cada uno de los instrumentos propuestos por el modelo y su ajuste correspondiente.
- Resulta interesante aplicar el modelo en facultades diferentes a la de Ingeniería e incluso en organizaciones diferentes a una universidad.

A. Anexo I: Formato de encuesta

ELEMENTO A EVALUAR	PERCEPCIÓN	
	EXISTE	NO EXISTE
1. Gobernabilidad	EXISTE	NO EXISTE
cumplimiento legal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
rendición de cuentas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
transparencia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
conducta ética	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
reconocimiento de las partes interesadas y sus preocupaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Derechos humanos de la comunidad universitaria	EXISTE	NO EXISTE
derechos civiles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
políticos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
sociales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
económicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
culturales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
grupos vulnerables	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
derechos fundamentales en el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Medio ambiente	EXISTE	NO EXISTE
aspectos medioambientales de las actividades productos y servicios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
promoción del consumo y producción sostenible	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
uso sostenible del recurso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
abordaje del cambio climático	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
valoración del servicio ecológico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Temas de estudiantes	EXISTE	NO EXISTE
protección de la salud y seguridad del estudiante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
servicio y apoyo al estudiante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
protección de la privacidad y de los datos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
acceso a bienes y servicios esenciales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
consumo sostenible	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Desarrollo de la sociedad	EXISTE	NO EXISTE
contribución al desarrollo de la sociedad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
contribución al desarrollo económico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
interacción con la comunidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bibliografía

- Ackroyd, S. (2004). Methodology for management and organisation studies: Some implications of critical realism. *Critical Realistic Applications in Organisation and Management Studies* S. Fleetwood and S. Ackroyd. London, Routledge: 366.
- Ackroyd, S. and S. Fleetwood (2000). Realism in contemporary organisation and management studies. *Realist Perspectives on Management and Organisations* S. Ackroyd and S. Fleetwood. London, Routledge: 3-25.
- Álvarez, J. F. C., H; Huertas, M.V.; León, A. (2010). Lecturas latinoamericanas sobre la responsabilidad ética y social universitaria. La responsabilidad ética y social universitaria, mito o realidad. *Educc. Bogotá D.C., Universidad Cooperativa de Colombia*: 83-116.
- Archer, M. S., A. Collier, et al. (2004). *Trascendencia*. London, Routledge.
- Ashta, A. (2009). "Corporate Social Responsibility in the Dynamic Information Age of Inter-Systems Connectivity." *Journal of Electronic Commerce in Organizations* 7(1): 18.
- Bergvall-Kareborn, B., A. Mirijamdotter, et al. (2004). "Basic Principles of SSM Modeling: An Examination of CATWOE From a Soft Perspective." *Systemic Practice and Action Research* 17(2): 55-73.
- Bhaskar, R. (1994). *Plato etc. : the problems of philosophy and their resolution*. London, Verso.
- Bhaskar, R. (1998). Facts and values: Theory and practice / Reason and the dialectic of human emancipation / Depth, rationality and change. *Critical realism. Essential readings* M. S. Archer and R. Bhaskar. London, Routledge: pp. 409-443.
- Bhaskar, R. and A. Collier (1998). Explanatory critiques. *Critical realism. Essential readings* M. S. Archer and R. Bhaskar. London, Routledge: pp. 385-394.
- Bhaskar, R. and T. Lawson (1998). Introduction: Basic texts and developments. *Critical realism: Essential readings*. M. S. Archer, R. Bhaskar and A. Collier. London, Routledge: 213-219.

- BID (2006). "Primera Convocatoria del Programa de Apoyo a Iniciativas de Responsabilidad Social Universitaria - Anuncio de Universidades Seleccionadas".
- Bornsen, S., J. Ostrom-Blonigen, et al. (2008). "Stakeholder theory: Antidote to a drug company's market health? A case study of Synthroid." *Journal of Communication Management* 12(1): 5-17.
- Bowen, H. R. (1953). *Social Responsibilities of the businessman*. New York : , Harper & Brothers.
- Bruning, S. D., M. Dials, et al. (2008). "Using dialogue to build organization-public relationships, engage publics, and positively affect organizational outcomes." *Public Relations Review* 34(1): 25-31.
- Bryant, J. (1988). "Frameworks of inquiry: OR practice across the hard-soft divide." *Journal of the Operational Research Society* 39(5): 423-435.
- Carroll, A. B. (1979). "A Three-Dimensional Conceptual Model of Corporate Performance" *The Academy of Management Review* 4(4): 9.
- Carroll, A. B. (1991). "The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders." *Business Horizons* 34(4): 39-48.
- Carroll, A. B. (1999). "Corporate social responsibility Evolution of a Definitional Construct." *Business and Society* 38(3): 28.
- Comisión_Europea (2001). "Green Paper: Promoting a European framework for corporate social responsibility." Bruselas.
- Coombs, W. T. and S. J. Holladay (2007). "The negative communication dynamic: Exploring the impact of stakeholder affect on behavioral intentions." *Journal of Communication Management* 11(4): 300-312.
- Coombs, W. T. and S. J. Holladay (2008). "Comparing apology to equivalent crisis response strategies: Clarifying apology's role and value in crisis communication." *Public Relations Review* 34(3): 252-257.
- Cooren, F. and G. T. Fairhurst (2009). "Dislocation and stabilization: How to scale up from interactions to organization." *Building Theories of Organization: The Constitutive Role of Communication*: 117-152.
- Cortés, H., L. Gallego, et al. (2011). "La Facultad de Ingeniería hoy: Una aproximación hacia la construcción de indicadores académicos." *Revista Ingeniería e Investigación* 31(Edición especial): 74-90.
- Creswell, J., y V. L. Plano Clark (2007). *Designing and conducting mixed methods research*, SAGE Publications.

- Creswell, J. W. (2003). *Research design. Qualitative, quantitative, mixed methods approaches*. Thousand Oaks, California, Sage.
- Chaile, M. O. (2005). *Configuración de la formación docente de los niveles básico y medio, en la provincia de Salta, en relación con la función del Estado (1950-1955)*. UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGIL.
- Checkland, P. (1985). *Formulating Problems for Systems Analysis*. Handbook of System Analysis H. J. Miser and E. D. Quade. New York, Elseiver: 151-171.
- Checkland, P. (1999). *Soft systems methodology in action*. West Sussex, John Wiley.
- Checkland, P. (2000). "Soft Systems Methodology: A Thirty Year Retrospective." *Systems Research and Behavioral Science* 17(1): 11-58.
- Checkland, P. (2002). *Systems thinking, systems practice*. Chichester, John Wiley.
- Churchill, G. A. (1979). "A Paradigm for Developing Better Measures of Marketing Constructs." *Journal of Marketing Research*.
- Davis, K. (1960). "Can Business Afford to Ignore Social Responsibilities?" *California Management Review* 2: 70-76.
- Davis, K. (1973). "The Case for and Against Business Assumption of Social Responsibilities." *Academy of Management Journal* 16: 312-322.
- Davis, K., Blomstrom, R. L. (1975). *Business and society: Environment and responsibility*. New York, McGraw Hill.
- De Orta, S. M. (2009). "Towards a new model of social responsibility in the Health Sciences Faculty of the University of Carabobo." *Hacia un nuevo modelo de responsabilidad social universitaria en la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad de Carabobo* 13(2): 1-2.
- de Pelekais, C. and M. Rivadeneira (2008). "Organizational culture and social responsibility in public universities." *Revista De Ciencias Sociales* 14(1): 140-148.
- Donaldson, T. and L. E. Preston (1995). "The stakeholder theory of the corporation: Concepts, evidence, and implications." *Academy of Management Review* 20: 65-91.
- Dusuki, A. W. and T. F. M. T. M. Yusof (2008). "The Pyramid of Corporate Social Responsibility Model: Empirical evidence from malaysian stakeholder perspectives." *Malaysian Accounting Review* 7(2): 27.
- Elbing Jr, A. O. (1970). "The Value Issue of Business: The Responsibility of the Businessman." *Academy of Management Journal* 13: 79-89.

- Epstein, E. M. (1989). "Business Ethics, Corporate Good Citizenship and the Corporate Social Policy Process: A View from the United States." *Journal of Business Ethics* 8: 583-595.
- Etzkowitz, H. and L. Leydesdorff (2000). "The dynamics of innovation: from National Systems and "Mode 2" to a Triple Helix of university-industry-government relations." *Research Policy* 29(2): 109-123.
- Fitch, H. G. (1976). "Achieving Corporate Social Responsibility." *The Academy of Management Review* 1(1): 38-46.
- Freeman, R. E. (1984). *Strategic Management: A Stakeholder Approach*.
- Freeman, R. E. (1984). "Strategic Management: A Stakeholder Approach." Pitman.
- Friedman, M. (1962). *Capitalism and freedom*. Chicago, University of Chicago press.
- Friedman, M. (1970). "The social responsibility of business is to increase its profits." *New York Times Magazine* 32-33: 122,124,126.
- Garriga, E. and D. Melé (2004). "Corporate Social Responsibility Theories: Mapping the Territory " *Journal of Business Ethics* 53(1-2): 51-71.
- Geva, A. (2008). "Three Models of Corporate Social Responsibility: Interrelationships between Theory, Research, and Practice." *Business & Society Review* 113(1): 1-41.
- Giddens, A. (1984). "The Constitution of Society." Polity Press.
- Gjørlberg, M. (2009). "Measuring the immeasurable? Constructing an index of CSR practices and CSR performance in 20 countries." *Scandinavian Journal of Management* 25: 13.
- Glaser, B., y A Strauss (1967). *The discovery of grounded theory : Strategies for qualitative research*. New Brunswick, Aldine Transaction.
- Greene, J. C. (2008). "Is Mixed Methods Social Inquiry a Distinctive Methodology?" *Journal of Mixed Methods Research* 2(1): 7-22.
- Grunig, J. E. (1992). *Excellence in Public Relations and Communication Management*.
- Grunig, J. E. (1992). "Strategic management, publics, issues." *Excellence in Public Relations and Communication Management*.
- Grunig, J. E. and Y. H. Huang (2000). "From organizational effectiveness to relationship indicators: Antecedents of relationships, public relations strategies, and relationship outcomes." *Public Relations As Relationship Management: A Relational Approach to the Study and Practice of Public Relations*: 23-53.

- Guédez, V. (2006). *Ética y práctica de la Responsabilidad Social Empresarial. El aporte de la empresa al capital social. Colección Temas Gerenciales. Venezuela, Planeta Venezolana S.A.*
- Hanson, N. R., Ed. (1969). *Patterns of discovery, an inquiry into the conceptual foundations of science. Cambridge, Cambridge University Press.*
- Hernandez, R. D. and A. Saldarriaga (2009). "Gestión de la Responsabilidad Social de Universidades. Caso de la Escuela de Ingeniería de Antioquia-EIA- " *Dyna-Colombia* 76(159): 237-248.
- ISO, I. O. f. S. (2010). *ISO 26000 Social responsibility.*
- Jara, L. A. S., E. M. Torres, et al. (2006). "Propuesta de una Metodología para la Obtención de Requerimientos de Responsabilidad Social Corporativa. (Spanish)." *Panorama Socioeconómico* 24: 58-69.
- Jaramillo, M. M. (2009). "The ethos of imagination as ethics of motivation: A glimpse from the idea of the Social Responsibility University." *El ethos de la imaginación como ética de la motivación: Una mirada desde la idea de Responsabilidad Social Universitaria* 6(11): 209-232.
- Johnson, R. B. and A. J. Onwugbuzie (2004). "Mixed Methods Research: A Research Paradigm Whose Time Has Come." *Educational Researcher* 33(7): 14-26.
- Jones, T. M. (1980). "Corporate Social Responsibility Revisited, Redefined." *California Management Review* 22(3): 59-67.
- Kok, P., T. van der Wiele, et al. (2001). "A Corporate Social Responsibility Audit within a Quality Management Framework." *Journal of Business Ethics* 31: 285-297.
- Kotler, P. and N. Lee (2005). *Corporate Social Responsibility – Doing the Most Good for Your Company and Your Cause. New Jersey, John Wiley and Sons, Inc.*
- Latour, B. (2005). *Reassembling the Social: An Introduction to Actor-network-theory.* Oxford University Press.
- Ledingham, J. A. and S. D. Bruning (2000). "Public relations as relationship management: A relational approach to the study and practice of public relations." *Public Relations As Relationship Management: A Relational Approach to the Study and Practice of Public Relations.*
- Luoma-aho, V. and A. Paloviita (2010). "Actor-networking stakeholder theory for today's corporate communications." *Corporate Communications* 15(1): 49-67.
- Luoma-aho, V. and M. Vos (2009). "Monitoring the complexities: Nuclear power and public opinion." *Public Relations Review* 35(2): 120-122.

- Maclagan, P. (1999). "Corporate social responsibility as a participative process." *Business Ethics: A European Review* 8: 43-49.
- Manne, H. G., H. C. Wallich, et al. (1973). *The modern corporation and social responsibility* / [by] Henry G. Manne [and] Henry C. Wallieh. Washington :, American Enterprise Institute for Public Policy Research.
- Maon, F., A. Lindgreen, et al. (2010). "Organizational Stages and Cultural Phases: A Critical Review and a Consolidative Model of Corporate Social Responsibility Development." *International Journal of Management Reviews* 12(1): 20-38.
- Martinez, O. F. and J. E. Picco (2003). "Responsabilidad Social de las Universidades."
- McWilliams, A. and D. Siegel (2001). "Corporate social responsibility: A theory of the firm perspective." *Academy of Management Review* 26: 117-127.
- Miles, M. and A. M. Huberman (1884). *Qualitative data analysis : a sourcebook of new methods*. Beverly Hills, Sage Publications.
- Mingers, J. (2006). *Realising systems thinking: knowledge and action in management science*. New York, Springer.
- Morin, E. (1998). *Introducción al pensamiento complejo*. Barcelona, Gedisa.
- Mutch, A. (2002). "Actors and networks or agents and structures: Towards a realist view of information systems." *Organization* 9(3): 477-496.
- Pedersen, E. R. (2006). "Making Corporate Social Responsibility (CSR) Operable: How Companies Translate Stakeholder Dialogue into Practice." *Business & Society Review* (00453609) 111(2): 137-163.
- Peña Reyes, J. I. and B. Diaz Pinzón (2010). *Multiméthodologie dans la recherche en systèmes d'information. Deux exemples de recherche en cours en Colombie*. Pre-ICIS workshop: Information systems research and education in developing countries Paris, Association for Information Systems AIS.
- Plowman, K. (2007). "Measuring relationships in strategic communications for public relations." *Proceedings of the 10th International Public Relations Research Conference*, Miami, FL.
- Post, J. E., L. E. Preston, et al. (2002). *Redefining the Corporation Stakeholder Management and Organizational Wealth*.
- Quazi, A. M. and D. O'Brien (2000). "An Empirical Test of a Cross-national Model of Corporate Social Responsibility." *Journal of Business Ethics* 25: 33-51.
- Rodríguez Sabiote, C., T. Pozo Llorente, et al. (2006). "La triangulación analítica como recurso para la validación de estudios de encuesta recurrentes e investigaciones

- de réplica en Educación Superior." *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa RELIEVE* 12(2): 289-305.
- Rowley, T. J. (1997). "Moving beyond dyadic ties: A network theory of stakeholder influences." *Academy of Management Review* 22(4): 887-910.
- Sayer, A. (2004). *Why critical realism? Critical Realist Applications in Organisation and Management Studies* S. Fleetwood and S. Ackroyd. London, Routledge: 366.
- Scott, D. (2010). *Education, epistemology and critical realism*. London, Routledge.
- Sethi, S. P. (1975). "Dimensions of Corporate Social Performance: An Analytical Framework." *California Management Review* 17: 58-64.
- Snider, J., R. H. Paul, et al. (2003). "Corporate Social Responsibility in the 21st Century: A View from the World's Most Successful Firms." *Journal of Business Ethics* 48: 175-187.
- Sobrinho, J. D. (2008). *Calidad, pertinencia y responsabilidad social de la universidad latinoamericana y caribeña. Tendencias de la Educación Superior en América Latina, Conferencia Regional de Educación Superior de América Latina y el Caribe*.
- Somerville, I. (1999). "Agency versus identity: Actor-network theory meets public relations." *Corporate Communications* 4(1): 6-13.
- Tsoukas, H. (2000). *What is management? An outline of a metatheory. Realist Perspectives on Management and Organisations* S. Ackroyd and S. Fleetwood. London, Routledge: 26-44.
- UNESCO (1998). *Declaración Mundial sobre la educación superior en el siglo XXI: visión y acción. Conferencia mundial sobre la educación superior*. Paris, UNESCO.
- Vallaey, F. (2006) "Breve marco teórico de responsabilidad social universitaria."
- Vallaey, F. (2009) "¿Qué es la responsabilidad social universitaria?"
- Vallaey, F., C. d. I. Cruz, et al. (2009). *Responsabilidad social universitaria - Manual de primeros pasos*, McGraw-Hill Interamericana.
- Waddock, S. A. and S. B. Graves (1997). "Quality of management and quality of stakeholder relations: Are they synonymous?" *Business and Society* 36(3): 250-279.
- Wood, D. J. and R. E. Jones (1995). "Stakeholder mismatching: A theoretical problem in empirical research on corporate social performance." *International Journal of Organizational Analysis* 3(3): 229-267.

- Wu, X. (2007). "Stakeholder identifying and positioning (SIP) models: From Google's operation in China to a general case-analysis framework." *Public Relations Review* 33(4): 415-425.
- Zapata, G. and M. T. Canet (2008). " Propuesta Metodológica para la Construcción de Escalas de Medición a partir de una Aplicación Empírica. ." *Actualidades Investigativas en Educación.*: 1-26.
- Zavala, M. d. M. (2009). "Propuesta de Modelo de Responsabilidad Social Universitaria (RSU) para ser implementado en la Universidad Católica "Nuestra Señora de la Asunción". Instituto de Derecho y Economía. Asunción, Paraguay, Universidad Católica "Nuestra Señora de la Asunción".
- Zenisek, T. J. (1979). "Corporate Social Responsibility: A Conceptualization Based on Organizational Literature." *The Academy of Management Review* 4(3): 359-368.