



# Percepción de Responsabilidad Social Universitaria (RSU) del Instituto Campechano que tienen los estudiantes de la Escuela de Mercadotecnia

Mtra. Cecilia Teresa Ocampo García\*

## RESUMEN

La presente investigación aborda la responsabilidad social universitaria en la formación de los profesionales, el desarrollo de un país no sólo requiere de trabajadores excelentes, sino también líderes, emprendedores y profesionales que tengan conciencia de su responsabilidad profesional ante la sociedad. Las empresas y la universidad no pueden continuar desarrollándose aisladamente, porque las consecuencias las sufre la sociedad. Generar una comunidad universitaria socialmente responsable es beneficiarse de una doble fuente de aprendizaje: el estudiante aprende en la universidad su carrera, pero también aprende de la universidad los hábitos y valores ciudadanos.

La responsabilidad social universitaria es la capacidad que tiene la universidad de difundir y poner en práctica una serie de principios y valores generales y específicos, con base en cuatro procesos claves de las instituciones de educación superior: la gestión, la docencia, la investigación y la extensión; que constituyen el centro del quehacer de toda universidad.

Para la Escuela de Mercadotecnia del Instituto Campechano es prioridad la producción y transmisión de saberes responsables y la formación de profesionales ciudadanos igualmente responsables, la responsabilidad social universitaria exige una visión holística para articular las diversas partes de la institución, en un proyecto de promoción social de principios éticos y de desarrollo social equitativo y sostenible.

**PALABRA CLAVES:** responsabilidad social universitaria, educación superior, ética profesional, percepción.

## ABSTRACT

This research addresses the Social Responsibility of Universities in the training of professionals, development of a country requires not only excellent workers, but also leaders, entrepreneurs and working professionals who are aware of their professional responsibility to society. Companies and universities can not continue to develop in isolation, otherwise the society suffers the consequences. To generate a socially responsible university community is benefiting from a double source of learning: the students learn their career at the University but also learn habits of civic value from the University.

The university's social responsibility is the ability of the university to disseminate and implement a series of general and specific principles and values, based on four key processes for institutions of higher education: management, teaching, research and extension; which constitute the core of the work of the entire university.

\*Licenciada en Mercadotecnia, Maestría en Administración de Negocios y Jefa de tutorías de la Escuela de Mercadotecnia

For School of Marketing Campechano Institute's priority Hearty production and transmission of knowledge and the formation of responsible citizens equally responsible professionals, university social responsibility requires a holistic view to articulate the various parts of the institution, in a project of social promotion ethical and equitable and sustainable social development principles.

**KEY WORDS:** Universities Social Responsibility, Higher Education, Professional Ethics, Perception.

## ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

En 1998 surge la visión de Universidad Socialmente Responsable en la Conferencia Mundial sobre Educación Superior organizada por la UNESCO, teniendo como sede la ciudad de París en la conferencia del 5 al 9 de octubre, fue la primera conferencia mundial sobre la educación superior.

Acudieron a la conferencia en París responsables de la enseñanza y educación superior, más de cuatro mil participantes en total, para debatir sobre cuestiones relativas a la educación superior y ponerse de acuerdo en qué tipo de educación superior se requería para el siguiente siglo, asistieron representantes de 182 estados, entre los cuales asistieron docentes, investigadores, estudiantes, parlamentarios, representantes de organizaciones intergubernamentales y no gubernamentales, diversos sectores de la sociedad, del mundo de la economía y del trabajo, de organismos financieros, de editoriales, etc.

El propósito que perseguía la UNESCO al emplazar a la conferencia mundial sobre la educación superior, era dejar fundamentados los elementos primordiales que regirían la reforma de los sistemas de educación superior en todo el mundo, teniendo como base el principio de que la educación superior debe ser accesible a todos por igual en función del mérito, de conformidad con el Artículo 26.1 de la Declaración Universal de Derechos Humanos.

“Como convinieron todos los participantes en la conferencia, es inaceptable toda discriminación en el

acceso a la educación superior por motivos de raza, sexo, lengua o religión, distinciones económicas, culturales o sociales o discapacidades físicas” (UNESCO, París, 1998, p. 7).

Considerando lo anterior, en la conferencia la Universidad Socialmente Responsable se visualizó de la siguiente forma:

- Preservar y crear el capital social del conocimiento y del pensamiento mediante la reflexión y la investigación interdisciplinaria, para difundirlo por distintos medios.
- Formación de intelectuales y profesionales, desarrollo sustentable y mejoramiento en conjunto de la sociedad.
- Convertir a la universidad en una comunidad real de aprendizaje y transmisión de conocimientos; creando vínculos entre académicos, estudiantes y funcionarios, con una vigorosa política de desarrollo del personal y de estímulo a la innovación curricular y a los métodos de enseñanza-aprendizaje (UNESCO, Paris, 1998).
- Formando hombres y mujeres calificados, comprometidos con los valores, vocación y espíritu de servicio a los demás, aportando a los ciudadanos la construcción de la sociedad y los desafíos de un proyecto país.
- Prestar servicios a personas y grupos que no pueden acceder a los beneficios del desarrollo, por medio de equipos de académicos y estudiantes, a través de un curriculum transversal que asuma una visión holística de la realidad del país.
- Educación Superior permanente para la actualización en la educación de la ciudadanía y participación activa en la sociedad, con base en las tendencias en el mundo laboral, sectores científicos y tecnológicos, incorporando el conocimiento y la experiencia del entorno, actuando con valores en beneficio de los



estudiantes, académicos, administrativos y sociedad.

El Director General de la UNESCO, manifestó al concluir la primera conferencia mundial sobre la educación superior en octubre de 1998: "Además de las misiones tradicionales de enseñanza, formación, investigación y estudio, que siguen siendo fundamentales, muchos jefes de delegación quisieron destacar la importancia de la misión educativa de la educación superior, la que consiste en favorecer el desarrollo integral de la persona y formar ciudadanos responsables, informados, comprometidos para actuar en pro de un futuro mejor para la sociedad. La educación superior está también llamada a contribuir a la solución de los grandes problemas de alcance mundial, regional y local (pobreza, exclusión, agravación de las desigualdades, deterioro del medioambiente, etc.) y a actuar para promover el desarrollo, la comunicación de conocimientos, la solidaridad, el respeto universal de los derechos humanos, la democracia, la igualdad de derechos de hombres y mujeres así como una cultura de paz y no violencia". La Conferencia insistió especialmente en la misión cultural y ética de la educación superior que, la época en que vivimos, es una de las más altas prioridades de la educación en general (p. 4).

## DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Las instituciones de nivel superior o las universidades abarcan cuatro dimensiones: academia, investigación, extensión y gestión. La gestión socialmente responsable aporta calidad a la educación superior desde el enfoque transversal de la ética, la educación con valores, la pertinencia, la sociedad, la búsqueda de la excelencia académica y personal de los alumnos, compartiendo el propósito común del desarrollo sostenible.

La responsabilidad social universitaria debe comunicarse, para socializar y potenciar el saber que surge de la educación superior como alternativa del desarrollo social. Se necesita originar memorias, informes, reportes y todo lo que pueda confirmar ante su público de interés (stakeholders) la gestión que llevan adelante.

Sánchez (2006) especifica que el nivel educativo profesional, es un espacio propicio para la aplicación de modelos de educación moral, para construir la personalidad moral de los propios alumnos. Se caracteriza por la formación de una conciencia moral autónoma, estableciendo relaciones personales basada en la igualdad, respeto mutuo, desarrollo de empatía, superación del egocentrismo, prioridad en la cooperación, solidaridad y el compromiso. Define que la construcción de una moral profesional tiene que iniciarse desde que el alumno ingresa a la universidad, en el nivel superior o universitario debe existir una preocupación permanente por la formación de un profesional con ética y valores, un experto con los conocimientos y habilidades técnicas apropiadas, para satisfacer las necesidades que otros demandan.

Sánchez (2006) manifestó, esta formación, si de verdad se quiere integral y efectivamente profesional, debe incorporar como componente básico del currículum o de los planes y programas de estudio de las carreras del área económica y/o administrativa, las consideraciones éticas que están implicadas en los servicios profesionales a los usuarios y clientes, en los deberes y obligaciones hacia los colegas y otros grupos profesionales, así como en las responsabilidades por las consecuencias de nuestros actos en el entorno social y natural (p. 6).

Estas inquietudes éticas se reflejan en las definiciones de misión, visión y en los perfiles profesionales, en muchos casos la educación con valores no permea a la malla curricular, quedándose en el nivel declarativo como parte de la agenda institucional.

Un buen número de las instituciones de nivel superior en el país, consideran la responsabilidad social y la educación moral como uno más de los espacios educativos, no como una dimensión formativa imprescindible, que trascienda en todos los ambientes de la educación superior por medio de un carácter transversal (Sánchez, 2006).



La dimensión de responsabilidad social y ética en la formación profesional es la clave en el desarrollo moral de la profesión; ayudando a detener la tendencia de seguir el proceso formativo sólo para atender la demanda del empleo.

Por su naturaleza económica y/o administrativa la Escuela de Mercadotecnia del Instituto Campechano busca alinear sus cuatro procesos de gestión, docencia, investigación y extensión social, con sus valores y compromisos con su comunidad, por medio de una política de gestión de calidad ética de educación a nivel superior y de la congruencia institucional, la transparencia y participación en el diálogo educativo de toda la comunidad del Instituto Campechano, abarcando autoridades, estudiantes, docentes, administrativos y los múltiples actores sociales interesados en el buen desempeño de la institución y necesitados de sus servicios para la transformación positiva de la sociedad hacia la solución de problemas de exclusión, inequidad y sostenibilidad. Todo esto conducido por la responsabilidad social universitaria y la educación moral. Sin embargo, se desconoce la percepción de los estudiantes de la Escuela de Mercadotecnia del Instituto Campechano respecto al tema de responsabilidad social universitaria en su entorno, como parte de su formación integral, profesional y como componente básico del currículum o de los planes y programas de estudio de la Licenciatura en Mercadotecnia, de la Escuela de Mercadotecnia y del Instituto Campechano; motivo que da paso a la presente investigación.

## OBJETIVO GENERAL

Evaluar la percepción de Responsabilidad Social Universitaria (RSU) en los estudiantes de la Escuela de Mercadotecnia, que genera en su entorno el Instituto Campechano.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Identificar las experiencias institucionales de formación ética profesional con base en derechos humanos, equidad de género y no discriminación.

Identificar las experiencias institucionales de formación ética profesional con base en el desarrollo personal y profesional, buen clima de trabajo y aplicación de los derechos laborales.

Identificar las experiencias institucionales de formación ética profesional con base en medio ambiente (campus sostenible), transparencia y democracia.

Identificar las experiencias institucionales de formación ética profesional con base en comunicación y marketing responsable.

## PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

¿Cuál es la percepción de los estudiantes de la Escuela de Mercadotecnia de la Responsabilidad Social Universitaria (RSU) que genera en su entorno el Instituto Campechano?

¿Cuál es la experiencia institucional de los estudiantes de la Escuela de Mercadotecnia en su formación ética profesional con base en derechos humanos, equidad de género y no discriminación?

¿Cuál es la experiencia institucional de los estudiantes de la Escuela de Mercadotecnia en su formación ética profesional con base en el desarrollo personal y profesional, buen clima de trabajo y aplicación de los derechos laborales?

¿Cuál es la experiencia institucional de los estudiantes de la Escuela de Mercadotecnia en su formación ética profesional con base en medio ambiente (campus sostenible), transparencia y democracia?

¿Cuál es la experiencia institucional de los estudiantes de la Escuela de Mercadotecnia en su formación ética profesional con base en comunicación y marketing responsable?



## JUSTIFICACIÓN

Esta investigación sirve para conocer la percepción de responsabilidad social universitaria que genera el Instituto Campechano en los alumnos de la Escuela de Mercadotecnia.

Es conveniente llevar a cabo la investigación porque el Instituto Campechano está encargado de la formación de las élites intelectuales, donde surgen profesionales y académicos que se espera sean líderes en la sociedad. Formando las personas encargadas de crear condiciones humanas para desarrollar talentos y responsabilidad en el resto de la sociedad. Por medio de la investigación se identificará la percepción que tienen los alumnos de responsabilidad social universitaria en el Instituto Campechano, al difundir y poner en práctica un conjunto de principios, valores generales y específicos por medio de la gestión, docencia, investigación y extensión social.

El Instituto Campechano es una organización de un alto impacto en su comunidad y responsable de la formación de la sociedad, es trascendental para la institución adquirir conciencia sobre su entorno y la importancia de su papel como formadora de una sociedad que este siglo XXI busca ser global. La RSU exige una visión holística, porque articula las partes de la institución en proyectos de principios éticos, de promoción social, de desarrollo social equitativo y sostenible para la producción y transmisión de saberes responsables, creando profesionistas responsables, con valores, sensibles y atentos a las necesidades de la sociedad.

La investigación beneficia a la propia comunidad del Instituto Campechano es decir, ante los académicos, funcionarios y alumnos tanto en particular como en su conjunto. A su vez se beneficia al estado de Campeche hoy y en las futuras generaciones. La institución debe prever el futuro y adelantarse a la demanda que el país le hará de nuevos servicios y la atención de proyectos a su comunidad.

La proyección del estudio son los principios generales del Instituto Campechano como comunidad académica insertada en un entorno mayor y los valores

específicos propios de la institución. La gestión y las funciones tradicionales de docencia, investigación y extensión deberán atravesar por instancias de reflexión que otorguen profundidad y la contingencia social que requiere la institución.

Al concluir las cuatro etapas de la investigación ayudará a analizar la malla curricular y los programas transversales de ética, ciudadanía y desarrollo sostenible vinculados a los programas académicos, la vinculación del alumno con proyectos de la incubadora social, la implementación del aprendizaje-servicio, la reforma de un servicio social efectivo relacionado con su comunidad, entre otros.

## MARCO TEÓRICO

### RESPONSABILIDAD SOCIAL

La sociedad enfrenta problemas complejos que requieren alternativas para la solución en beneficio común, con apoyo de diferentes disciplinas y personas. Personas que contribuyan a su bienestar y de todos los demás, que sean capaces de orientar actividades individuales y colectivas, generando equidad para el desarrollo de los otros y futuras generaciones. Para ello se debe estudiar la responsabilidad social como un proceso integrador de valores universales, para el desarrollo de las sociedades equitativamente identificando los comportamientos del contexto social.

Con base en los estudios de Sáez y de Urzúa (2001, citado en Navarro, 2003) se entiende la responsabilidad social como: capacidad y obligación del individuo, para responder ante la sociedad por acciones u omisiones; la capacidad de responder dependerá de los recursos con los que cuente la persona, ya sea su origen personal, por herencia, por educación, por propio esfuerzo o puesto a su disposición por terceros. Son actividades individuales y colectivas que permitan que todos tengan las mismas oportunidades para desarrollar sus capacidades eliminando los obstáculos de origen económico y social, culturales y políticos que pudieran afectar o detener el desarrollo.



Navarro (2003) identifica que la responsabilidad social se compone de tres dimensiones para el desarrollo de responsabilidad social en las personas:

- I. Entender que las personas construyen su identidad a partir de su pertenencia en una red social que influye en su desarrollo.
- II. El marco de la relación con los demás se fundamenta en las reflexiones éticas y de justicia, considerando a los otros.
- III. Proceder fundamentado en los propios valores.

Por consiguiente, la conducta socialmente responsable es una meditación moral; para ser socialmente responsable no basta conocer intelectualmente el concepto, para serlo se debe ejercer y concretar las acciones siendo congruente con un comportamiento habitual orientado a la supervivencia, el bienestar y la satisfacción de las necesidades del hombre y la especie humana (Navarro, 2003).

Para generar una conducta y un comportamiento congruente es importante la educación para la responsabilidad social, de acuerdo a los estudios de Gilles (1999, citado en Navarro 2003) la socialización es sinónimo de educación, es un proceso que se realiza durante toda la vida, lo considera un proceso porque el ser humano aprende creencias y normas de comportamiento dándole identidad a su persona al ser lo que esperan y valoran las personas que lo rodean.

Según Delors (1997, citado en Navarro 2003) a lo largo de la vida la educación se basa en cuatro pilares que nacen de las necesidades del ser humano: aprender a ser, aprender a conocer, aprender a hacer y aprender a vivir juntos. Para que la educación tenga sentido, se debe redefinir su finalidad, precisando valores universales, promover un compromiso para mejorar y el desarrollo social.

Según Lepeley (2001, citado en Navarro 2003) la educación tiene el compromiso de identificar la

necesidad común y constante para todas las personas, para que el alumno avance en el ambiente que lo rodea debe desarrollar habilidades, capacidades personales, intelectuales y espirituales.

La educación en la universidad propicia en el individuo la búsqueda del desarrollo social, es capaz de comprometerse, escuchar y ponerse en el lugar del otro, es empático porque no sólo se preocupa por su bienestar sino por el bienestar de todos lo que lo rodean, de este modo se convierte en un estudiante socialmente responsable (Martí y Martí, 2010).

La universidad debe implementar un modelo formativo siguiendo una metodología de enseñanza y aprendizaje de los problemas sociales para mejorar las condiciones de vida de su entorno social inmediato, de su comunidad y de su territorio dando paso a la responsabilidad social universitaria.

Vallaey, De la Cruz y Sasia en el 2009 definieron que la responsabilidad social universitaria presenta un conjunto de instrumentos dirigidos a ayudar a las instituciones de educación superior, paso a paso y de manera sencilla, a identificar más cabalmente su rol fuera de las aulas e incorporar medidas que permitan mejorar su contribución para una sociedad más justa y sostenible (p. 93).

Ayala (2011) define: la responsabilidad social universitaria exige desde una visión holística, articular las diversas partes de la institución en un proyecto de promoción social de principios éticos y de desarrollo social equitativo y sostenible, para la producción y transmisión de saberes responsables y la formación de profesionales ciudadanos igualmente responsables (p. 33).

De acuerdo con Vallaey, De la Cruz y Sasia (2009) el concepto de responsabilidad social universitaria (RSU) se define agrupando cuatro impactos (ver figura 1) en categorías: organizacional, educativa, cognitiva y social.



Figura 1: Cuatro impactos de la RSU (Vallaey, De la Cruz y Sasia, 2009).

### 1) Impactos organizacionales:

Como cualquier organización impacta a nivel laboral en la vida de su personal, administrativo, docente y estudiantil; y ambiental, desechos, deforestación, transporte; tendiendo a convertir a la universidad en un espacio socialmente responsable, asumiendo un comportamiento organizacional éticamente ejemplar.

### 2) Impactos educativos:

La universidad socialmente responsable promueve una formación ciudadana y profesional responsable, influye en la formación de los jóvenes y profesionales, su escala de valores, su manera de interpretar el mundo y de comportarse en él. Incurrir en la deontología profesional, las reglas éticas que regulan y guían a un profesional determina los deberes que los profesionistas deben aplicar en el desempeño de su actividad y orienta en su rol social.

“La universidad socialmente responsable se pregunta por el tipo de profesionales, ciudadanos y personas que forma y sobre la adecuada organización de la enseñanza para garantizar una formación socialmente responsable de sus estudiantes” (Vallaey, De la Cruz y Sasia, 2009, p. 9).

### 3) Impactos cognitivos:

Los impactos cognitivos se abordan desde la gestión social del conocimiento, se genera, investiga y difunde conocimientos dando respuestas a las necesidades y problemas actuales que influyen en la definición y selección de los temas de la agenda científica, dividiendo los saberes y delimitando el contenido de cada especialidad. La universidad socialmente responsable produce conocimiento, ciencia, racionalidad, enseñanza, que sea accesible para la sociedad y contribuya a mejorar la vida colectiva e individual.

“Articula la relación entre tecnociencia y sociedad, posibilitando (o no) el control y la apropiación social del conocimiento. La universidad responsable se pregunta por el tipo de conocimientos que produce, por su pertinencia social y por sus destinatarios” (Vallaey, De la Cruz y Sasia, 2009, p. 9).

### 4) Impactos sociales:

Los impactos sociales promueven la generación de Comunidades de Aprendizaje Mutuo para el desarrollo social, económico y político de su entorno, ayudando a fortalecer la participación de la comunidad educativa resolviendo problemas fundamentales.

La universidad puede ser promotor del progreso, creando capital social, vinculando a los estudiantes con la realidad exterior, haciendo accesible el conocimiento a todos los individuos de una comunidad.

“La universidad responsable se pregunta cómo puede acompañar el desarrollo de la sociedad y ayudar a resolver sus problemas fundamentales” (Vallaey, De la Cruz y Sasia, 2009, p. 9).

De lo anterior, por los tipos de impactos se identifica a los públicos interesados principalmente en el buen desempeño de la universidad. Estos públicos llamados grupos de interés o en inglés, stakeholders, son individuos o grupos que afectan o se ven afectados por una organización y sus actividades, por las políticas,



objetivos, decisiones y acciones de una organización, en ese caso universidad (Vallaey, De la Cruz y Sasia, 2009).

De acuerdo con Krick, Forstater, Monaghan, y Sillanpää (2005), no existe una lista genérica de stakeholders de las organizaciones, ya que cambian con el tiempo. Para identificar los grupos de interés o stakeholders, se puede realizar en distintas dimensiones:

1. Por responsabilidad
2. Por influencia
3. Por cercanía
4. Por dependencia
5. Por representación

Vallaey, De la Cruz y Sasia, (2009) explican que los grupos de interés o stakeholders (ver figura 2) más usuales de la universidad son:

·Personal no docente: son aquellas personas que trabajan bajo contrato laboral en áreas administrativas y servicios.

·Personal docente investigador: personas que trabajan bajo contrato laboral en las áreas académicas de formación e investigación.

·Autoridades: personas con máxima responsabilidad de gestión, responsables de establecer políticas y promover los recursos necesarios para la administración de la institución.

·Estudiantes: personas que se benefician de la función docente en la universidad y pueden tener diferentes responsabilidades dentro de la gestión universitaria.

·Proveedores: personas y organizaciones que aportan trabajos, productos y servicios a la universidad sin pertenecer a ella.

·Egresados: personas que han obtenido un título académico de la universidad y, por lo tanto, tienen interés en la buena reputación social de la universidad.

·Empleadores: personas y organizaciones que contratan los servicios de los egresados y/o estudiantes de la universidad y, por lo tanto, tienen interés en la calidad académica de su formación.

·Competidores: universidades o centros de enseñanza y/o investigación con funciones que compiten o se complementan con las de la universidad.

·Comunidades locales: grupos con los que la universidad interactúa en diversos programas y proyectos (asociaciones vecinales, comunidades rurales, poblaciones vulnerables).

·Organizaciones socias: entidades públicas y/o privadas con las cuales la universidad interactúa en el marco de convenios o contratos (ONG, empresas, gobiernos locales).

·Estado: poderes públicos con potestad para configurar el marco jurídico en el que las universidades desarrollan sus actividades (Secretaría de Educación Pública, entidades públicas de investigación).



Figura 2: Grupos de interés o stakeholders en la RSU (Vallaey, De la Cruz y Sasia, 2009).

Vallaey, De la Cruz y Sasia en el 2009, proponen el modelo de los cuatro ejes de responsabilidad social universitaria (ver figura 3), con base en los tipos de impactos identificados previamente por ellos mismos. El modelo no es definitivo, sirve de marco inspirador para que cada universidad pueda plantear sus propias estrategias de responsabilidad social considerando su identidad, historia y contexto.

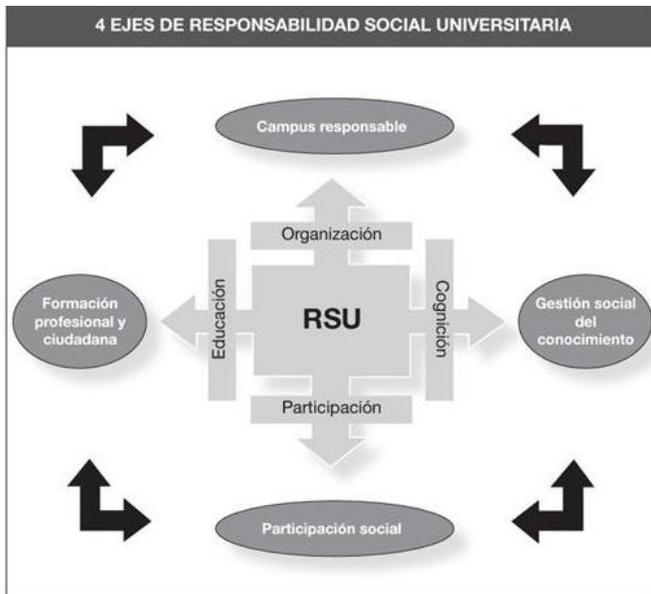


Figura 3: Modelo para Estrategias de RSU (Vallaey, De la Cruz y Sasia, 2009).

“Campus responsable: implica la gestión socialmente responsable de la organización y sus procedimientos institucionales; del clima laboral, el manejo de los recursos humanos, los procesos democráticos internos y el cuidado del medio ambiente” (Vallaey, De la Cruz y Sasia, 2009, p. 14).

Vallaey, De la Cruz y Sasia, (2009) explican que el objetivo de este eje consiste en originar un comportamiento organizacional responsable entre todos los integrantes de la comunidad universitaria: personal docente, personal no docente, estudiantes. Los valores se ratifican a diario, los integrantes de la comunidad universitaria aprenden, interiorizan y comparten normas éticas para convivir, originando un buen trato interpersonal, democracia, transparencia,

buen gobierno, etc. La pregunta guía planteada por los autores para responder en este eje es, ¿cómo debe la universidad promover un comportamiento organizacional responsable basado en prácticas éticas, democráticas y ambientalmente sostenibles?

“Formación profesional y ciudadana: es la gestión socialmente responsable de la formación académica (en su temática, organización curricular, metodología y propuesta didáctica). La formación profesional y humanística debe fomentar competencias de responsabilidad en sus egresados” (Vallaey, De la Cruz y Sasia, 2009, p. 14).

Se relaciona con el diseño curricular y con los problemas reales (económicos, sociales, ecológicos) de la sociedad, estando en contacto con actores externos involucrados con dichos problemas. A su vez promover el aprendizaje solidario basado en proyectos sociales, la negociación de las mallas curriculares para diseñar el plan de estudios de las diversas carreras universitarias conociendo a los actores externos, como empleadores, colegios profesionales, tercer sector, etc., para generar estrategias útiles para este cometido. La pregunta guía planteada por Vallaey, De la Cruz y Sasia (2009) de este eje es ¿cómo debe la universidad organizarse para formar ciudadanos comprometidos con el desarrollo de la sociedad?

“Gestión social del conocimiento: es la gestión socialmente responsable de la producción y difusión del saber, la investigación y los modelos epistemológicos promovidos desde el aula” (Vallaey, De la Cruz y Sasia, 2009, p. 14).

La pregunta guía que establece el autor de este eje es ¿qué conocimientos debe producir la universidad y con quiénes y cómo debe difundirlos para permitir su apropiación social y atender las carencias cognitivas que afectan a la comunidad?

En los procesos de construcción de los conocimientos debe incluir la participación de otros actores sociales. La responsabilidad social de la ciencia conlleva la tarea de divulgar ampliamente, de modo comprensible, los procesos y resultados de la labor científica para facilitar el ejercicio ciudadano de reflexión



crítica sobre la misma y el impacto social que tiene para el desarrollo de la comunidad. El objetivo consiste en dirigir la actividad científica a través de acuerdos de las líneas de investigación universitaria con interlocutores externos con el fin de emitir la producción de conocimiento con la agenda de desarrollo local y nacional y con los programas sociales del sector público (Vallaey, De la Cruz y Sasia, 2009).

“Participación social: es la gestión socialmente responsable de la participación de la universidad en la comunidad. Se trata de la reunión de diversos actores universitarios y no-universitarios para trabajar en equipo alrededor de un proyecto social consensuado” (Vallaey, De la Cruz y Sasia, 2009, p. 15).

El objetivo del eje de participación social es el encargado de realizar proyectos con otros actores para construir vínculos para el aprendizaje mutuo y el desarrollo social. La universidad no se limita a la instrucción de públicos desfavorecidos, la participación debe promover la constitución de comunidades de aprendizaje mutuo para el desarrollo del conocimiento entre todos: estudiantes, docente y comunidad, asegurando un aprendizaje permanente. Con base en lo anterior Vallaey, De la Cruz y Sasia, 2009 plantean para este eje la pregunta guía así ¿cómo puede la universidad interactuar eficazmente con la sociedad para promover un desarrollo más humano y sostenible?

Los cuatro ejes de responsabilidad social universitaria vinculan a la institución con una mayor eficacia social en sus procesos organizacionales y académicos, para ello los ejes deberán retroalimentarse continuamente para mantener la mejora continua de RSU. Una universidad responsable es una oportunidad excelente de laboratorio interno para desarrollar investigaciones socialmente responsables y representa un modelo de coherencia institucional para la formación de valores y ética en los estudiantes. Lo programas sociales en comunidad son la oportunidad ideal para la formación profesional y ciudadana, para la enseñanza significativa de servicio solidario que falta en las aulas; a su vez, dichos programas permiten vincular estrechamente las demandas sociales de innovación para el desarrollo del conocimiento especializado

socialmente acertado (Vallaey, De la Cruz y Sasia, 2009).

De acuerdo a Vallaey, De la Cruz y Sasia (2009), los cuatro beneficios de la responsabilidad social universitaria son:

- a) Coherencia e integración institucional: El beneficio de la RSU para la universidad es la relación de sus funciones de docencia, investigación y extensión por medio de una política transversal que aplique en toda la institución por medio de la gestión ética responsable. La conexión de todas las partes culminará en la congruencia de la misión, visión y valores con las prácticas cotidianas en el campus.
- b) Pertinencia y permeabilidad social: la RSU beneficia a la universidad a contribuir en su comunidad solucionando problemas sociales pertinentes, invitando a los públicos externos para participar en la orientación de su gestión, la formación, la investigación y en sus procesos académicos y organizacionales internos. A su vez, se genera una política institucional apropiada para atender la problemática global de insostenibilidad social y ambiental presente.
- c) Dinámica institucional hacia la innovación: la RSU ayuda a la universidad en sus procesos de mejora continua, originando iniciativas creativas en el contexto académico y de gestión. Beneficia a la universidad a ser una organización inteligente, innovadora en sus procesos, transparente y democrática.
- d) Racionalización de la gestión universitaria: la RSU aporta a la universidad la mejora del desempeño de sus diversos procesos, como el clima organizacional, desarrollo de habilidades y competencias en las personas, enseñanza e investigación orientado a lo social y la creación de valor social.



Vallaes, De la Cruz y Sasia (2009), determinan los cuatro pasos hacia la responsabilidad social universitaria:

a) Primer paso, el compromiso: es la articulación de la RSU con la misión, visión, valores, proyecto educativo de la institución, el compromiso colectivo de comunidad universitaria y crear un equipo encargado de promover el proceso de responsabilidad social de la universidad. La eficiencia del primer paso reside en la capacidad institucional de persuadir a la comunidad universitaria de orientar su servicio hacia la RSU, incluir a las autoridades para ordenar la política institucional y organizar un equipo transinstitucional encargado de la promoción e implementación de la RSU en colaboración con los diversos actores universitarios, como su integración al proceso de planificación estratégica de la universidad.

b) Segundo paso, autodiagnóstico: la universidad se analiza a sí misma para conocer el impacto que genera y su grado de responsabilidad social, los ámbitos de autodiagnóstico representan a los cuatro ejes de responsabilidad que corresponden a las cuatro áreas de impacto: campus responsable: ¿cómo debemos organizarnos para que nuestra universidad sea social y ambientalmente responsable? Formación profesional y ciudadana: ¿cómo debemos organizarnos para que nuestra universidad forme ciudadanos responsables de fomentar un desarrollo más humano y sostenible? Gestión social del conocimiento: ¿cómo debemos organizarnos para que nuestra universidad produzca conocimientos que la sociedad pueda aprovechar para atender las carencias cognitivas que afectan su desarrollo? Participación social: ¿cómo debemos organizarnos para que nuestra universidad interactúe permanentemente con la sociedad, a fin de promover con la sociedad, un desarrollo más humano y sostenible?

c) Tercer paso, cumplimiento: es conveniente organizar la información recopilada en el autodiagnóstico en cuatro rubros que permitan sintetizarla para cada uno de los ejes de responsabilidad social estudiados: fortalezas, debilidades, puntos críticos y demandas y sugerencias.

Para seleccionar las áreas de mejora se necesita tener los datos del autodiagnóstico (¿en qué estamos?), la misión y el compromiso institucional por la responsabilidad social (¿qué queremos?) y la percepción del campo de las posibilidades (¿qué podemos hacer?).

Vallaes, De la Cruz y Sasia (2009) explican, llamamos "área de mejora" a ese ámbito de la vida institucional en el cual vamos a poder resolver un problema o una debilidad detectada cumpliendo con los compromisos institucionales en materia de responsabilidad social, haciendo cosas factibles para que los actores tengan la satisfacción de ver resultados concretos, en el lapso de un año calendario para las iniciativas más sencillas o plazos más largos para los proyectos de envergadura (p. 69).

d) Cuarto paso, rendición de cuentas: el propósito de un reporte de responsabilidad social para la universidad y la selección concreta de informaciones relevantes surge de cinco aspectos fundamentales: generar confianza y entusiasmo al quehacer de la universidad, reconocer y valorar las buenas prácticas de las personas y las áreas de la institución que servirán de ejemplo, fomentar la responsabilidad de cada integrante y en conjunto de la universidad por la excelencia de las acciones emprendidas y la mejora continua, permitir la autocrítica institucional enfocado al quehacer y las carencias detectadas, y dotar de sostenibilidad al sistema organizacional de la universidad al publicar lo que hace; la institución se compromete con el desarrollo y las generaciones futuras.

Con base en lo anterior, se concluye que un estudiante socialmente responsable es una persona comprometida a escuchar y ponerse en lugar del otro, empático y preocupado por su bienestar y el de su comunidad (Martí y Martí, 2010). Por lo tanto, la universidad socialmente responsable es el espacio para que los individuos se desarrollen integralmente con el fin de que sus acciones contribuyan a mejorar la sociedad.

## MARCO METODOLÓGICO

La investigación se desarrolla con un enfoque mixto, cuantitativo y cualitativo, con un diseño descriptivo transversal simple. Debido al conocimiento obtenido en la revisión de la literatura se determinó que el alcance de la investigación y la perspectiva que se pretende dar el estudio requiere de la investigación descriptiva transversal simple, porque Dankhe (1986, citado en Hernández, Fernández y Baptista, 2006) explica que los estudios descriptivos buscan especificar las características importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, de esta manera se podrá describir lo que se investiga. Un diseño transversal es un diseño de investigación en el cual se recolecta la información de una muestra de la población por una sola vez y no se vuelve a usar esa misma muestra. Se caracteriza por tener muestras representativas de la población y por reaccionar a la predisposición. El diseño transversal simple aplica cuando la muestra de participantes se toma de la población objetivo (Malhotra, 2006).

La muestra (105 alumnos) es no probabilística porque se trabajó con el total de la población de estudiantes (115) de la Escuela de Mercadotecnia, siendo de conveniencia ya que se encuestó a los que asistieron a clases en el momento de la aplicación del instrumento (Malhotra, 2006).

Con base en la metodología desarrollada por Vallaey, De la Cruz y Sasía (2009), para iniciar un proceso de responsabilidad social es necesario que la institución realice un autodiagnóstico para conocer su situación de partida, identificar sus fortalezas y áreas de mejora. Los autores sugieren puntos donde centrar el autodiagnóstico, siguiendo los cuatro tipos de impactos sociales presentados en su manual (impactos sociales organizacionales, educativos cognitivos y sociales).

Para esta investigación se aplicó la metodología de Vallaey, De la Cruz y Sasía (2009), para obtener el resultado de desempeño de RSU del Instituto Campechano, se recolectó indicadores cuantitativos durante el mes de junio de 2014. La herramienta de análisis de percepciones de los actores internos del instituto es la encuesta de percepción (ver anexo 1), con afirmaciones positivas y un formato de respuesta tipo Likert con seis opciones definidas:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Parcialmente en desacuerdo
4. Parcialmente de acuerdo
5. De acuerdo
6. Totalmente de acuerdo

El autodiagnóstico que proponen los autores Vallaey, De la Cruz y Sasía (2009) es en el ámbito de los cuatro ejes de RSU: campus responsable, formación profesional y ciudadana, gestión social del conocimiento y participación social. En la primera etapa de la investigación que se realizó en el mes de junio de 2014, se enfoca a uno de los cuatro ejes de responsabilidad, campus responsable, los temas a observar en el autodiagnóstico son:

1. Derechos humanos, equidad de género y no discriminación.
2. Desarrollo personal y profesional, buen clima de trabajo y aplicación de los derechos laborales.
3. Medio ambiente (campus sostenible).
4. Transparencia y democracia (buen gobierno).
5. Comunicación y marketing responsables.



## RESULTADOS

Al concluir la primera etapa de la investigación se detectó que la percepción de RSU en los estudiantes de la Escuela de Mercadotecnia los lleva a estar en desacuerdo (ver gráfica 1 y 2) en los siguientes aspectos:

- El Instituto Campechano está organizado para recibir a estudiantes con necesidades especiales.
- He adquirido hábitos ecológicos desde que estoy en el Instituto Campechano.
- Percibo que el personal del Instituto Campechano recibe una capacitación y directivas para el cuidado del medio ambiente en el campus.
- Los procesos para elegir a las autoridades son transparentes y democráticos.

Para el análisis de los resultados en conjunto se presenta la lista de 20 preguntas que se aplicaron en la encuesta:

- 1.En el Instituto Campechano las relaciones interpersonales son en general de respeto y cordialidad.
- 2.Percibo que hay un buen clima laboral entre los trabajadores del Instituto Campechano.
- 3.Entre profesores y estudiantes hay un trato de respeto y colaboración.
- 4.No percibo discriminación por género, raza, nivel socioeconómico u orientación política o sexual.
- 5.Hay equidad de género en el acceso a los puestos directivos.
- 6.Me siento escuchado como ciudadano, puedo participar en la vida institucional.

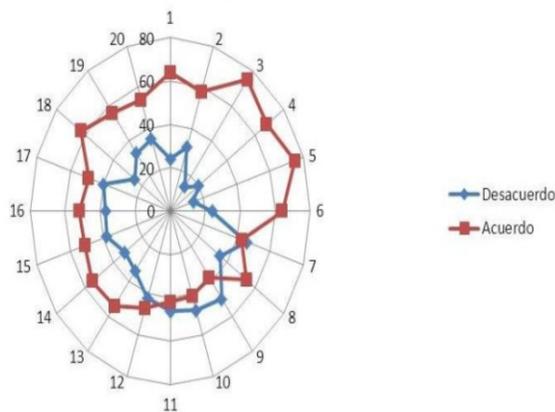
- 7.El Instituto Campechano está organizado para recibir a estudiantes con necesidades especiales.
- 8.El Instituto Campechano toma medidas para la protección del medio ambiente en el campus.
- 9.He adquirido hábitos ecológicos desde que estoy en el Instituto Campechano.
- 10.Percibo que el personal del Instituto Campechano recibe una capacitación y directivas para el cuidado del medio ambiente en el campus.
- 11.Los procesos para elegir a las autoridades son transparentes y democráticos.
- 12.Las autoridades toman las grandes decisiones en forma democrática y consensuada.
- 13.Percibo coherencia entre los principios que declara el Instituto Campechano y lo que se practica en el Campus.
- 14.Los estudiantes se preocupan y participan activamente en la vida estudiantil del Instituto Campechano.
- 15.Los estudiantes tienen una participación adecuada en las instancias de gobierno.
- 16.En el Instituto Campechano reina la libertad de expresión y participación para todo el personal docente, no docente y estudiantes.
- 17.Se me informa de modo transparente acerca de todo lo que me concierne y afecta en el Instituto Campechano.
- 18.Los mensajes publicitarios que difunde el Instituto Campechano son elaborados con criterios éticos y de responsabilidad social.
- 19.El Instituto Campechano nos invita a mantener buenas relaciones con las demás universidades con las cuales compite.



20.El Instituto Campechano busca utilizar sus campañas de marketing para promover valores y temas de responsabilidad social.

Se presenta una vista radial (ver gráfica 1) de respuestas con afirmaciones positivas de Campus Responsable y una vista global (ver gráfica 2) de las reepuestas tipo Likert con seis opciones definidas, obtenidas de la herramienta de análisis de percepciones:

**Vista radial de respuestas afirmativas**



Gráfica 1: Afirmaciones positivas de las 20 preguntas de campus responsable.

**Vista global de respuestas tipo Likert con seis opciones**



Gráfica 2: Respuestas tipo Likert con seis opciones definidas de las 20 preguntas de campus responsable.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se considera importante que la Escuela de Mercadotecnia incluya en su malla curricular estrategias transversales articuladas, donde se incorporen cátedras como la de Formación en Responsabilidad Social, estrategias y políticas explícitas para asegurar buenas prácticas institucionales en temas como sistema de gestión ambiental, gestión de los recursos humanos, estrategias de inclusión. A su vez establecer programas de mejora continua en aquellos temas que la percepción del alumno es de acuerdo.

Se recomienda continuar con la investigación para abarcar las otras tres etapas del diagnóstico propuesto por Vallaeys, De la Cruz y Sasía, 2009, y recabar información cualitativas para comprender más a fondo los resultados obtenidos en esta primera etapa.

## Referencias

- Ayala, M. (2011). Responsabilidad Social Universitaria. *Realidad y Reflexión*, No. 33, (sept-dic, 2011) Segunda época, 33. Recuperado de <http://www.redicces.org.sv/jspui/bitstream/10972/91/1/Responsabilidad%20social%20universitaria.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). Metodología de la Investigación (4ª Ed.). México: McGraw-Hill.
- Krick, T., Forstater, M., Monaghan, P. y Sillanpää, M. (2005). *De las palabras a la acción. El compromiso con los stakeholders. Manual para la Práctica de las Relaciones con los Grupos de Interés*. España: Instituto Nóos.

Malhotra, N. (2006). *Investigación de Mercados* (5ª. Ed.). México: Pearson Educación.

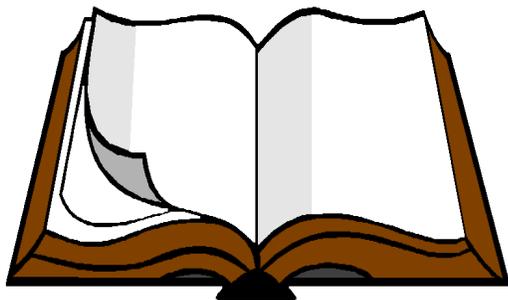
Martí, J. y Martí, M. (2010). *La responsabilidad social: ¿una universidad empática?* Revista Nou-Dice, 362 (4). Recuperado de: <http://www.uv.es/noudise/362.pdf>

Mayor, F. (1998). *Conferencia Mundial sobre la Educación Superior. La educación superior en el siglo XXI*. UNESCO, París. Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001163/116345s.pdf>

Sánchez, A. (2006). *Ética Profesional*. Ponencia presentada en la XLVII Asamblea Nacional de la Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración (ANFECA). Recuperado de <http://www.anfece.unam.mx/inicio.php>

UNESCO, París. (1998). *Conferencia Mundial sobre la Educación Superior. La educación superior en el siglo XXI*. Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001163/116345s.pdf>

Vallaey, F., De la Cruz, C. y Sasia, P. (2009). *Responsabilidad Social Universitaria: Manual de primeros pasos*. México: McGraw Hill.



En nuestra próxima publicación:

# Conflictos Juveniles

Solicita las normas de publicación o contáctanos en:

[inveducativa@instcamp.edu.mx](mailto:inveducativa@instcamp.edu.mx)

