

Ulises Torres S., Percepción en responsabilidad social universitaria a partir de muestra estudiantil mexicana. Propuesta metodológica / Perception in university social responsibility from a Mexican student sample. Methodological proposal

Percepción en responsabilidad social universitaria a partir de muestra estudiantil mexicana. Propuesta metodológica

Perception in university social responsibility from a Mexican student sample.
Methodological proposal

Ulises Torres Sánchez

Resumen: En la presente investigación se incluyen los resultados de las dos primeras fases propuestas por Vallaey, de la Cruz y Sasia (2009) en el *Manual de Primeros Pasos en Responsabilidad Social Universitaria*. Se incluye la propuesta de trabajo que se realizará con los estudiantes de una facultad objetivo, correspondiente a la tercera fase denominada *cumplimiento*, y que contiene, como primeras instrucciones, el contraste de los resultados obtenidos en el autodiagnóstico que la UADY realizó entre los años 2009 y 2010, con las propuestas de trabajo que el Consejero de alumnos y el Presidente estudiantil elaboraron para un periodo de trabajo de dos años.

Palabras clave: Responsabilidad Social Universitaria, modelo de participación, México, Universidad Autónoma de Yucatán

Abstract: The present investigation includes the results of the first two phases proposed by Vallaey, de la Cruz and Sasia (2009) in *Manual for First Steps in Social Responsibility University*. The proposed work to be performed with a target college students, for the third phase called compliance, and containing, as the first statements, the contrast of the results of the self that UADY conducted between 2009 included and 2010, with proposed work that the student counselor and student President prepared for a work period of two years.

Keywords: University Social Responsibility, participation model, Mexico, Universidad Autónoma de Yucatán

Antecedentes

Una perspectiva globalizada de la universidad

“La globalización posee una lógica económica y social particular; es un fenómeno irreversible e inevitable que envuelve a la esfera educativa” (Silva, 2009:103). De las instituciones es posible detectar cierto interés por insertarse en ésta lógica competitiva, al reorientar sus programas hacia el mercado laboral, tomando la calidad como sinónimo de eficiencia y la evaluación externa como aval de buen servicio educativo.

Se han producido avances en la oferta y demanda de la educación superior, gracias a esfuerzos de los gobiernos, organismos internacionales y multilaterales, sector privado y otras entidades. Sin embargo, este crecimiento ha generado también consecuencias negativas. “Una de ellas es la profundización de una crisis de identidad en la universidad latinoamericana” (Vallaeys, de la Cruz y Sasia, 2009:vii). Las universidades experimentan dificultades para cumplir con sus funciones estratégicas y actuar como promotores del desarrollo científico, tecnológico, económico, político y cultural. Por el papel clave que desempeña la universidad en el desarrollo, esta crisis no puede ni debe pasar inadvertida. Dieterich, 1995; Suárez, 1996; y Torres, 2001 (citados en Silva, 2009), comentan que todavía persiste la idea de formar capital humano desde una visión desarrollista que conlleve al progreso, a pesar del espejismo de dicha propuesta, en la retórica de los gobiernos y las burocracias educativas.

Según Morín (1994:27) se han adquirido conocimientos sin precedentes sobre el mundo físico, biológico, psicológico y sociológico. La ciencia ha hecho reinar a los métodos de verificación empírica y lógica. Y sin embargo, el error, la ignorancia y la ceguera progresan por todas partes, al mismo tiempo que nuestros conocimientos. El autor establece que es necesaria una toma de conciencia radical:

1. La causa profunda del error no está en el error de hecho (falsa percepción), ni en el error lógico (incoherencia), sino en el modo de organización de nuestro saber en sistemas de ideas (teorías, ideologías);
2. Hay una nueva ignorancia ligada al desarrollo mismo de la ciencia;
3. Hay una nueva ceguera ligada al uso degradado de la razón;
4. Las amenazas más graves que enfrenta la humanidad están ligadas al progreso ciego e incontrolado del conocimiento (armas termonucleares, manipulaciones de todo orden, desarreglos ecológicos, etc.).

La universidad pareciera no estar preparada para asistir y resolver los problemas sociales en forma directa, ni estar mentalizada para concebir la formación e investigación como un proceso social, sino como un proceso académico especializado. Como institución necesita recordar que forma parte de la sociedad; superando el paradigma tradicional de la extensión académica incapaz de ver esta relación intrínseca que existe entre la existencia de

los problemas sociales y los modos de producir y transmitir los conocimientos científicos, técnicos y humanísticos de la universidad (Pontificia Universidad Católica del Perú [PUCP], 2012).

Después de haberse enseñado dentro del claustro universitario todos los conocimientos y hábitos profesionales que permiten, facilitan e incluso a veces, crean los problemas sociales que residen afuera del claustro, se trata de ayudar a las víctimas sociales de estos conocimientos y hábitos profesionales. ¿Por qué no funciona éste modelo? Vallaeys, en el blog de *Ética y RSU* (PUCP, 2012:2010, febrero) responde:

Es posible que se trate de una cuestión sencillamente estadística: de tal forma que, mientras que se ha tratado de ayudar a 100 pobres fuera de la universidad...

- se han formado 1000 economistas adentro que piensan que existen *leyes económicas* organizadas por una mano invisible que produce la armonía del *óptimo paretiano*;
- se han formado 1000 contadores que no saben ni una palabra del cálculo de una huella ecológica de una organización, porque sus profesores piensan que su trabajo es el análisis financiero;
- se han formado 1000 médicos que denigran la medicina tradicional (en su país multicultural), separan tajantemente lo biológico de lo psicológico y sociológico, y sueñan con trabajar en Houston;
- se han formado 1000 sociólogos que no saben nada de ciencias, y separan radicalmente los *hechos sociológicos* de la biología, la psicología o la física;
- en resumen, se han formado 4,000 profesionales que no saben más que *aplicar* su pequeña inteligencia ciega híper especializada y es esta situación la que contribuye en reproducir sistemáticamente la pobreza social y ambiental.

Es necesario examinar y actuar acorde a los tiempos de incertidumbre y complejidad en los que vivimos, y que la universidad procure un currículo acorde a los mismos, en lugar de conformarse con competencias pragmáticas dirigidas a la búsqueda y aseguramiento de un empleo remunerado (Silva, 2009). “Si existen problemas sociales en la sociedad moderna, dirigida y mantenida por gente que sale de las universidades, es porque la formación de técnicos y científicos está basada en una racionalidad que produce más problemas sociales de los que resuelve” (PUCP, 2012:2010, febrero).

La universidad como organización responsable

La responsabilidad social (RS) es una exploración colectiva–mundial para definir y practicar una nueva filosofía de gestión de las organizaciones, tomando dicho término en un sentido que permite al ser humano organizarse, trabajar y convivir, haciendo viables sus acciones, perdurables sus instituciones y habitable el mundo (Vallaeyes et. al., 2009). Aunque todavía es un área en construcción, la RS goza ya de un protagonismo notable entre organizaciones y empresas. Poco a poco esta tendencia ha llegado a las universidades, que han comenzado a rendir cuentas de los impactos de su misión en la formación, investigación y participación en la sociedad.

Lo que caracterizará entonces al modelo de la responsabilidad social universitaria será el hecho de no empezar por lo último –la acción social fuera– sino por lo primero, la transformación de la producción y transmisión del conocimiento dentro. La RS le exige a la universidad ser una organización en la que se piensa, se investiga y aprende de sí misma para el bien de la sociedad.

La RS, no admite parcialidades o segmentaciones; no se pueden desarrollar actuaciones responsables en un ámbito y dejar otros ocultos a la mirada ética. No se trata sólo de crear una nueva oficina de RS sin tocar los demás procesos de la institución. La RS tiene que lograr capitalizar a toda la universidad (Vallaeyes et. al., 2009), alcanzando los cuatro ámbitos principales de la universidad: 1) Organizacional; 2) Educativo; 3) Conocimiento; y 4) Social.

La universidad paso a paso. El modelo de trabajo elegido por una universidad mexicana

Francois Vallaeyes y colaboradores (2009), enumeran los pasos que la universidad como organización precisa establecer si le atañe configurar su ideología a términos de la responsabilidad social. En palabras del autor, estos pasos deben ser considerados desde una perspectiva prototípica y perfectible, considerando su adecuación de acuerdo al contexto en la que cada institución se encuentre involucrada. El primero de estos lineamientos establece:

Primer paso: el compromiso. Refiere a la articulación de la responsabilidad social con el proyecto institucional, la misión y los valores de la universidad. Exige un claro compromiso de la alta dirección y la implicación de toda la comunidad universitaria (docentes, estudiantes, administrativos, autoridades), así como la creación de un equipo rector a cargo del tema (Vallaeyes et. al., 2009:4).

En México, la Universidad Autónoma de Yucatán (UADY), constituyó desde el 2010, una estrategia institucional dirigida al mejoramiento global de sus procesos, que estuviera de acuerdo a los pasos expresados por Vallaey (et.al., 2009). El *Plan de Desarrollo Institucional 2010–2020* o *PDI 2010–2020*, es el resultado de un intenso y participativo proceso de planeación estratégica en el conjunto de la Institución, focalizando los esfuerzos institucionales para hacer realidad la Visión UADY 2020, año en el que espera ser reconocida como la institución de educación superior en México con el más alto nivel de relevancia y trascendencia social (UADY, 2010).

Dentro del PDI, está contenido el *Programa Integrador Responsabilidad Social Universitaria* (denominado por sus siglas: PIRSU; Pérez y Novelo, s.f.), conformado de quince Programas Institucionales Prioritarios y que servirán de guía para los próximos diez años en función de la visión que se ha planteado lograr. Estos programas incluyen una diversidad de estrategias, desde la actualización, ampliación y diversificación de la oferta educativa; pasando por el apoyo integral a los estudiantes, la gestión responsable del medio ambiente, hasta alcanzar la buena gobernabilidad y la comunicación estratégica responsable.

Fig. 1. Programas Institucionales Prioritarios incluidos en el PIRSU UADY (2010:96)



La UADY ha conseguido establecer el primer paso propuesto por Vallaey et. al. (2009), al diseñar y efectuar actividades para difundir entre la comunidad universitaria las estrategias del PIRSU (Pérez y Novelo, s.f.), por medio de trípticos, carteles, pendones, correo electrónico, página web de la UADY, radio, prensa, televisión, teleconferencias, conferencias, pláticas, reuniones informativas, etcétera. Actividades a cargo de un Equipo Rector en RSU, compuesto por directivos, personal académico, personal administrativo y estudiantes de la UADY.

El siguiente paso que enlista el manual dictamina:

Segundo paso: el autodiagnóstico. Presenta las herramientas cuantitativas y cualitativas para el diagnóstico de los cuatro ámbitos clave de las universidades (ámbito de la gestión de la organización, ámbito de la formación educativa, ámbito del conocimiento y la investigación, y ámbito de la participación social) (Vallaes et. al., 2009:4).

La UADY finalizó un autodiagnóstico que abarcó desde el mes de junio del 2009 a marzo de 2010. El *Inventario de Responsabilidad Social Universitaria (IRSU)* basado en el modelo propuesto en la *Técnica de Redes Semánticas Naturales Modificadas* (Reyes-Lagunes, 1993), fue aplicado a una muestra que incluyó a personal directivo, cuerpo docente, personal administrativo y alumnos de cada facultad, escuela, centro de investigación e incluso de la administración central de la universidad.

Del análisis de resultados fueron obtenidas cuatro escalas de medición en RSU, con los que se dividieron los grupos de participantes en: directivos, académicos, administrativos y estudiantes. Cada grupo describiendo las fortalezas y áreas de oportunidad correspondientes. El tercer paso, *el cumplimiento*, tiene como objetivo:

contrastar los resultados del diagnóstico con la misión de la universidad, planificar las áreas de mejora y ejecutar los proyectos de responsabilidad social, siempre con la más amplia participación de los miembros de la comunidad universitaria y los actores externos pertinentes” (Vallaes et. al., 2009:4).

El equipo rector RSU fue atendido por un responsable operativo del PIRSU, dos profesores investigadores, dos alumnos consejeros, un consejero maestro, un director de facultad, dos directores generales y un personal administrativo. Mientras tanto cada facultad perteneciente a la UADY haría lo propio, designando al director de la facultad o su representante académico; un responsable por cada uno de los cuerpos académicos de la facultad o de algún miembro integrante de cada uno de ellos; el maestro consejero; un personal académico y dos administrativos designados a través de los procesos establecidos en la convocatoria correspondiente; el alumno consejero y el presidente estudiantil en turno así como de cuerpo estudiantil designado a través del proceso establecido en la convocatoria correspondiente.

El último paso establece, la *rendición de cuentas*, incluye algunas ideas o sugerencias para que se evalúen y den a conocer con transparencia, los resultados, alcances o impactos de los proyectos de mejora diseñados durante la fase tres, concentrando la mayor atención en aquellos aspectos que hayan presentado mayor dificultad (Vallaes et. al., 2009).

Un concepto de Responsabilidad Social para la Universidad

En lo que se refiere a la RS, la teoría ha recorrido un proceso de perfeccionamiento desde sus comienzos, que podríamos encontrar en 1776 cuando Adam Smith (Gaete, 2012) resumió las tres posturas que plantearían las bases de responsabilidad para las empresas de la época. Otros autores, como Andrew Carnegie en 1889, o Maurice Clark en 1916 (citados en Gaete, 2012:14-16), sentarían las bases de lo que hoy en día entendemos por responsabilidad social de las empresas. Pero fue Frederick en 1994 (Gaete, 2012), quién situó los comienzos de forma del concepto de responsabilidad social corporativa durante los años 20's.

El estudio de la RS ha estado relacionado con el ámbito empresarial u organizacional desde sus orígenes. Matten y Moon (2008) señalan que la idea central de la responsabilidad social empresarial no es otra, que reflejar las consecuencias sociales de la empresa, por lo que debe buscarse la articulación y comunicación de políticas y prácticas corporativas, posibilitando que las organizaciones incorporen a sus objetivos los intereses de la sociedad con la que participan.

El ofrecimiento de Vallaey's, de la Cruz y Sasia (2009:6-7) recae en cuatro atributos con los cuales identificar a una organización como responsable:

A) La buena gobernabilidad; B) La gestión de los impactos medioambientales y sociales; C) El diálogo con y la rendición de cuentas a las partes interesadas; D) Las alianzas para participar en el desarrollo sostenible ¿Qué puede significar la responsabilidad social entonces?, ¿quién es responsable de la delincuencia, la drogadicción o las migraciones clandestinas masivas? (Vallaey's, 2009:196).

La RS es ante todo un deber ético, una obligación moral y epistemológica que considera los impactos colaterales internos y externos para la sostenibilidad de la organización y de su entorno. Puede ser entendida como un movimiento que articula los intereses particulares y diversos de las organizaciones, con los intereses universales (por ejemplo: *The Earth Charter Initiative*, 2012), promoviendo la práctica de la rendición transparente de cuentas. No obstante, “estas tendencias articuladoras no deben conducir a ningún entusiasmo ingenuo, la RS no armoniza los intereses sociales en conflicto por acto de magia, no reemplaza los sistemas de regulación jurídicos y políticos, sino que se conjuga con ellos” (Vallaey's, 2009:201).

Ahora bien, ¿debe la universidad ser quien se adapte a la sociedad o por el contrario, es el tejido social quien necesita acomodarse a las peculiaridades de las instituciones de educación superior? El debate ha permanecido desde que se instituyó la primera universidad. No es posible negar que la responsabilidad universitaria, esté influenciada por la previsión económica correspondiente al quehacer cotidiano de la organización. Es

posible que la teoría de la RS no sea del todo sencilla aterrizar a los intereses y necesidades legítimas de una institución educativa, de ahí la necesidad de desarrollar un concepto que sea compatible con la misión y valores académicos.

La Responsabilidad Social Universitaria (RSU)

Se requiere de un concepto de responsabilidad que la universidad pueda apropiarse, sin preferir parámetros económicos. Al respecto, De la Cruz & Sasia (2008) advierten del riesgo de forzar la aplicación del concepto de la RS a la universidad, pues podría quedar sometida al criterio de la utilidad, entendida en términos estrictamente rentables. En cambio la responsabilidad de la universidad se relaciona con el poder de interacción y participación del quehacer universitario con las necesidades sociales.

Casani & Pérez (2009) consideran a la responsabilidad social como una *tercera misión* de la universidad, vinculando al comportamiento socialmente responsable de las instituciones de educación superior no sólo con aspectos económicos, sino con aspectos sociales, medioambientales, geográficos, políticos y de acción solidaria, que permitan dar cuentas a las diferentes partes interesadas en el quehacer universitario sobre los impactos que las instituciones de educación superior tienen en la sociedad.

Por su parte Arana, Duque, Quiroga y Vargas (2008) entienden a la responsabilidad social de la universidad como: “el compromiso de la institución por difundir y poner en práctica un conjunto de conocimientos y valores en la formación profesional, en los procesos de investigación, innovación y proyección social, funciones enfocadas a la solución de problemas sociales”.

Torres (2012) menciona que la RSU está presente cuando la universidad toma conciencia del ejercicio profesional, sociedad a la que beneficia y protección que se brinda al medio ambiente, características que responden de manera alineada a la luz de las funciones sustantivas: docencia, investigación, difusión y extensión de la cultura. Prosiguiendo con Torres, los ámbitos de la docencia, formación profesional, investigación y difusión del conocimiento no pueden ser ignorados. Son precisamente estos los ejes que darán equilibrio y terminarán generando mayor valor social y económico más allá de las fronteras de la institución académica.

Vallaes (2009:209), funge como integrador de la diversidad teórica entorno a la RS. En sus palabras no existe una definición real de la RSU y en cambio, puede ser entendida desde los impactos que la universidad genera, destacando la preeminencia de la gestión de dichos impactos al definir a la RSU como:

una política de mejora continua de la universidad hacia el cumplimiento efectivo de su misión social mediante la gestión ética y ambiental de la institución; la formación de ciudadanos responsables y solidarios; la producción y difusión de conocimientos socialmente pertinentes; y la

participación social en promoción de un desarrollo más humano y sostenible.

Los impactos de la Universidad

De acuerdo a Vallaeys (et. al., 2009), los impactos que la institución genera en su entorno pueden ser agrupados en cuatro categorías principales: a) organizacional; b) educativa; c) cognitiva; y d) social (ver fig. 2).

Fig. 2 Cuatro tipos de impactos universitarios



Vallaeys et. al. (2009:8)

Los autores consideran como el más importante y menos conocido al impacto cognitivo, pues “define en última instancia los paradigmas mentales y modelos prácticos a través de los cuales los líderes, dirigentes y profesionales construyen y reproducen la sociedad a partir de sus conocimientos y modos de comprender la realidad” (Vallaeys et. al., 2009:9). Por otro lado, deliberan que los impactos sociales indirectos son profundos y están derivados del modo de definir y construir el conocimiento en las universidades que contribuyen con el actual modelo de desarrollo insostenible predominante.

Los impactos de la Universidad Autónoma de Yucatán (UADY)

La UADY utiliza el modelo considerado por Vallaeys (et. al., 2009), para construir su propia propuesta e identificar con ello las consecuencias que acontecen en su quehacer

diario. Estos cuatro impactos están enmarcados dentro del *Plan de Desarrollo Institucional 2010–2020* (UADY, 2010), que entiende a la RSU por los impactos de sus decisiones, actividades en la sociedad y en el medio ambiente, ejecutándolos a través de una conducta transparente y ética, que considere los tres puntos que definen a la responsabilidad social.

Fig. 3. Los cuatro impactos universitarios de la UADY
UADY (2010:65)



Cuando son contrastadas, ambas visiones de impactos consideran cuatro ejes, de donde Vallaey (et. al., 2009) identifica cuatro tipos de actores principales, mientras que la UADY determina cuatro ámbitos rectores que se revisarán a continuación.

Cuatro actores principales o cuatro ámbitos rectores

Cualquier individuo o grupo que pueda afectar o ser afectado por las políticas, objetivos, decisiones y acciones de una organización, en este caso la universidad (Vallaey, et. al., 2009), son denominados por la teoría organizacional *grupos de interés*, *partes interesadas*, stakeholder o actores.

Fig. 4. Actores directamente interesados en RSU
Vallaey et. al. (2009:12)



La UADY, deduce de los mismos impactos, cuatro ámbitos de responsabilidad social.

Fig. 5. Cuatro ámbitos de responsabilidad social de la UADY
UADY (2010:66)



Los cuatro ámbitos se definen a cabalidad dentro del Plan de Desarrollo Institucional (UADY, 2010:66). Sin embargo, lo que compete por ahora, son las cuatro

preguntas que la UADY postula de cada ámbito y en cuyas respectivas soluciones residen los modelos rectores que la llevarán a alcanzar su visión en el 2020:

Cuadro 1. Preguntas que la UADY formula por ámbito de interés
Editado del Plan de Desarrollo Institucional (UADY, 2010:66-67).

Ámbitos	Preguntas
Institución responsable	¿Cómo debe la Universidad Autónoma de Yucatán consolidar un comportamiento organizacional responsable basado en prácticas éticas, participativas y ambientalmente sustentables?
Formación profesional y ciudadana	¿Cómo debe la Universidad Autónoma de Yucatán, organizarse para formar ciudadanos comprometidos con el desarrollo de la sociedad?
Gestión social del conocimiento	¿Qué conocimientos debe producir la Universidad Autónoma de Yucatán, y con quiénes y cómo debe difundirlos para permitir su apropiación social y atender las carencias cognitivas que afectan a la comunidad?
Participación social	¿Cómo puede la Universidad Autónoma de Yucatán interactuar eficazmente con la sociedad para promover un desarrollo más humano y sostenible?

Estos cuatro ámbitos de RSU se retroalimentan permanentemente para la creación de una dinámica de mejora continua, conjugando una mayor permeabilidad de la institución con la pertinencia social de sus procesos organizacionales y académicos (UADY, 2010). Retomando de Torres (2012) es importante ser conscientes de que se está haciendo referencia a un conjunto de individuos, es decir, una compleja estructura social que invariablemente tendrá un peso en la misión y visión de la universidad como organización.

Identificando a los actores o *stakeholder*

Los actores o *stakeholder* representan un aspecto clave para el comportamiento socialmente responsable de cualquier organización. Su identificación adquiere gran importancia y complejidad, debido a que muchas veces no se tiene claro quiénes son las partes interesadas, por las múltiples formas, características y definiciones que pueden adquirir.

La identificación dependerá por lo tanto, de los diferentes ámbitos o sectores a los cuales pertenezca la organización –en este caso la universidad– el parámetro con el cual se pretenda identificarlos dependerá del grado de compromiso con el cual la institución procure asumir su comportamiento socialmente responsable (Gaete, 2010).

Cuando una organización aplica únicamente un criterio contractual (por ejemplo el sindicato de maestros) para identificar a sus partes interesadas, inevitablemente tendrá como consecuencia que las políticas y decisiones de la organización ignorarán los impactos sobre otras partes interesadas, lo que sin duda generará algún tipo de conflicto a la organización.

El análisis del concepto de stakeholder debe orientarse a los esfuerzos de la organización por incorporar las preocupaciones, necesidades e intereses de sus grupos de

interés a sus acciones y decisiones, pero especialmente a sus objetivos, beneficiando a todos los actores involucrados de la forma más equitativa posible. Ahora bien ¿quiénes son los stakeholder? Navarro (2008) facilita la comprensión del término:

Cuadro 2. Definiciones de *stakeholder*

Autor	Son stakeholder...
R.E. Freeman (1984)	...cualquier grupo o individuo que puede afectar o ser afectado por el logro de los objetivos de la organización); siendo probablemente la definición más difundida en la actualidad.
R. De George (1989)	...aquellos hacia los que la organización tiene cualquier obligación moral.

Navarro (2008:73)

Un enfoque organizacional que esté basado en los *stakeholder* o grupos de interés, es el que considera a todos aquellos individuos o grupos que son necesarios para el logro de los objetivos de la organización. El enfoque es un intento de integrar en una sola metodología la idea básica de que la organización tiene una responsabilidad frente a diferentes públicos o grupos. Existen diversas formas de categorizar las partes interesadas, siendo la más habitual la diferenciación de acuerdo a la proximidad que tienen con el núcleo de la toma de decisiones:

- a) Stakeholder internos: vinculados directamente a la organización u organización, bien sea en calidad de accionistas, socios, directivos, sindicatos, trabajadores, socios estratégicos, etcétera;
- b) Stakeholder externos: los restantes grupos de interés no vinculados orgánicamente a la organización; como autoridades, grupos de presión, ONGs, competidores, consumidores, etc (Navarro, 2008: 76).

Dentro de la tesis doctoral de Ricardo Gaete (2010) de la Universidad de Valladolid en España, se enmarca un rescate oportuno de los criterios originales propuestos por Mitchell et. al. (1984; citado en, Gaete, 2010), para analizar el carácter o condición de una persona o grupo y poder determinar así el nivel de interés correspondiente, es decir, presenta una identificación de atributos que el *stakeholder* posee:

Cuadro 3. Criterios para la identificación de los *stakeholder*

Criterio	Descripción
Poder	Se reconoce como la capacidad de quienes lo detentan para conseguir los resultados que desean, lo cual pueden alcanzar mediante el uso del poder de manera coactiva basados en la fuerza física, la violencia; poder utilitario por medio recursos materiales o financieros; o por medio del poder normativo a través de recursos simbólicos.
Urgencia	Implica la opinión generalizada de los integrantes de un sistema social de que las acciones de personas u organizaciones son deseables y apropiadas de acuerdo con las normas, los valores, las creencias y las definiciones propias de dicho sistema social.
Legitimidad	El grado en el cual las demandas de las partes interesadas piden atención inmediata. Esta solicitud de atención inmediata se plantea en base a la existencia de dos condiciones: (1) la demanda es sensible al paso del tiempo en cuanto a su atención; (2) la demanda es importante o crítica para el stakeholder.

Mitchell et. al. (1997; citado por Gaete 2012:97)

La teoría permite conocer los tipos principales de stakeholder de acuerdo al grado de proximidad que posean referente al núcleo de la organización. No obstante, cada stakeholder posee un conjunto de atributos o tipología, que lo distinguirán de los demás y ello servirá a la organización para identificar con mayor exactitud las necesidades y opiniones de cada parte interesada.

Una de las ventajas que tiene la utilización del concepto de stakeholder, consiste en que permite captar información relevante sobre los diferentes grupos de interés (Navarro, 2008). Cuando imaginamos el contexto que existe dentro de los pasillos de una institución educativa, pensamos en maestros, personal administrativo y ejecutivo, diferentes departamentos, servicios prestados, personal de mantenimiento y limpieza, personal de cafetería o comedor y finalmente, los estudiantes. ¿Acaso el personal administrativo posee mayor legitimidad que los maestros y éstos que los estudiantes? O ¿Acaso los estudiantes poseen mayor urgencia que el personal de mantenimiento, pero no del personal de comedor?

Mitchell et. al. (1997; en Gaete 2010) identifica una tipología de partes interesadas de una organización, en este caso de la universidad, sobre la base de poseer uno, dos o los tres atributos descritos anteriormente (cuadro 1), siempre reconociendo que tendrá un carácter más dominante por su dinamismo la urgencia con la cual los stakeholder plantean sus demandas a la organización, lo que les permite configurar la identificación de las partes interesadas, considerando el dinamismo o cambio que pueden adquirir los intereses de cada parte en su relación con la organización.

De este modo, es posible identificar cuatro niveles de stakeholder (ver fig. 6), que dependerán de la cantidad de atributos que posean (Navarro, 2008):

1. Latentes: Son aquellos que poseen un atributo
2. Expectantes: Poseen dos atributos
3. Definitivos: Poseen los tres atributos
4. No son stakeholder: No poseen ningún atributo

Fig. 6. Tipos de stakeholder según sus atributos

Categoría stakeholder	Atributo poseído	Tipo	Actores identificados en la Facultad de Psicología (UADY)
Latentes	Poder	Adormecidos: su interés más inmediato es adquirir un segundo atributo (Legitimidad o urgencia)	Personas interesadas en ingresar a la facultad. Padres de familia, sociedad en general.
	Legitimidad	Discrecionales: Su relación con la organización se mueve en un ámbito filantrópico dado que no cuentan con poder ni demandas urgentes que satisfacer.	Empresas, otras universidades, voluntarios.
	Urgencia	Exigentes: poseen una demanda planteada pero no disponen de fuerza suficiente ni reconocimiento social a su demanda.	Asociaciones civiles, ONG's, Personal de mantenimiento y en general, cualquier necesidad social externa identificada.
Expectantes	Poder y legitimidad	Dominantes: Los intereses, expectativas y demandas de estas personas o grupos son importantes para la organización.	Departamento directivo y administrativo.
	Poder y urgencia	Peligrosos: La demanda manifestada por carecer de legitimidad puede ser impuesta mediante el uso del poder o la fuerza, incluso bajo formas coercitivas.	Instituciones de gobierno.
	Legitimidad y urgencia	Dependientes: Al carecer de poder se hacen dependientes de otros stakeholders internos o externos para lograr que sus demandas sean atendidas por la organización.	Maestros Investigadores Alumnos Estudiantes
Definitivos	Poder, legitimidad y urgencia	Al poseer los tres atributos pasan a ser un stakeholder prioritario para la organización y exigirán la satisfacción de sus demandas a la brevedad.	Rector de la UADY

De las combinaciones resultantes, se establecen siete categorías distintas, consideradas relevantes para la identificación de los diferentes stakeholder de la UADY, en este caso, de la facultad de estudio (ver cuadro 2). Dado que el universo de estudio para la presente investigación corresponde a la Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de Yucatán (UADY), podemos utilizar la propuesta de Mitchell (1997; en Gaete, 2010), para identificar a los posibles actores (stakeholder) quedando una posible propuesta de la siguiente manera:

Identificando a los participantes del estudio a realizar

Se ha delimitado la ruta de acción que interesa al estudio. La UADY se encuentra en la ejecución de la fase tres, propuesto por Vallaeys (et.al., 2009). Es decir, la Facultad de Psicología ya ha designado un equipo de trabajo dentro del que se encuentran el alumno consejero y el presidente estudiantil junto con un cuerpo de estudiantes designado.

Tanto el presidente como el consejero alumnos, son considerados como stakeholder con los atributos de legitimidad y urgencia, pues dependen de otros stakeholder internos para atender a las demandas del resto del cuerpo universitario al que representan (Mitchell et.al.; en Gaete, 2012). Junto con ellos y un cuerpo adicional de 18 estudiantes, se realizará una revisión de sus planes de trabajo propuestos para el periodo 2013-2015, comparándolos con los resultados del autodiagnóstico, para obtener propuestas de trabajo congruentes con la visión UADY 2020 que posteriormente serán evaluadas de acuerdo al cuarto paso establecido por la teoría (Vallaeys et. al., 2009).

Método

Objetivo general

Evaluar los planes de acciones de mejora, considerando el autodiagnóstico, realizado con el *Inventario en Responsabilidad Social Universitaria* de la Facultad de Psicología de la UADY, a través de un modelo de investigación-acción participativa con estudiantes de la Facultad de Psicología de la UADY.

Preguntas de investigación

- ¿Cuál es el grado de sensibilización de los representantes estudiantiles y el cuerpo representativo de estudiantes de la Facultad de Psicología con respecto a su Responsabilidad Social Universitaria?
- ¿Qué acciones proponen los estudiantes de la universidad de estudio para alcanzar índices de Responsabilidad Social Universitaria acordes a la visión UADY 2020 (UADY, 2010)?

Participantes

El grupo de participantes para este proyecto de investigación estará conformado por 20 estudiantes de nivel licenciatura de la Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de Yucatán (UADY) y específicamente, por el Presidente estudiantil y el Consejero alumno, en función representativa de la comunidad universitaria.

Variable

Responsabilidad Social Universitaria, entendida como el modo en que la universidad se relaciona e impacta en la sociedad a través de sus prácticas, y a la influencia que la sociedad y las expectativas de los actores sociales tienen sobre aquella (UADY, 2010). Operacionalmente entendida como el nivel de calificación obtenida en función de los resultados del *Inventario de Responsabilidad Social Universitaria* de Novelo et. al. (2009). Corresponde a una variable dependiente, atributiva, continua y politómica.

Instrumento

El instrumento de medición empleado es el *Inventario de Responsabilidad Social Universitaria* (Novelo et. al., 2009), construido ex profeso para la medición de la RSU en la UADY. El Inventario está conformado por 89 reactivos, que abarcan los cuatro ámbitos de la RSU: Institución Responsable (22), Formación Profesional y Ciudadana (19), Gestión Social del Conocimiento (25) y Participación Social (23). Los reactivos se contestan usando una escala tipo Likert con 5 opciones de respuesta, en un continuo de 5 a 1:

5: Siempre 4: Casi Siempre 3: Algunas Veces 2: Casi Nunca 1: Nunca

El Inventario está conformado por cuatro escalas (ámbitos) y 10 dimensiones, los cuales se encuentran distribuidos de acuerdo con la tabla 1, en la que también se incluyen el número de reactivos, la correlación y la varianza del IRSU.

Tabla 1. Número de reactivos, correlación y varianza por cada escala y dimensión del Inventario de Responsabilidad Social Universitaria.

Escalas (ámbitos) y Dimensiones	No. de Reactivos	α	% de la varianza
Institución Responsable	22	.929	51.82
1. Desarrollo integral sustentable y Rendición de cuentas.	9	.859	40.72
2. Respeto de los derechos Humanos en la Vida Laboral.	7	.851	6.21
3. Comportamiento Ético.	6	.816	4.88
Formación Profesional y Ciudadana	19	.919	52.70
1. Pertinencia Social de los Programas Educativos.	10	.869	41.21
2. Presencia de Temáticas Ciudadanas y Responsabilidad Social Currículo.	5	.794	6.21
3. Aprendizaje Basado en Proyectos Sociales.	4	.755	5.26
Gestión Social del Conocimiento	25	.947	49.69
1. Pertinencia Social de la Investigación.	19	.943	44.71
2. Vinculación entre la Investigación y Formación Profesional y Ciudadana.	6	.773	4.97
Participación Social	23	.944	49.73
1. Promoción de Redes para el Desarrollo Integral.	14	.925	45.00
2. Integración de la Función de Extensión con las de la formación Académica e Investigación.	9	.858	4.73

Para identificar el nivel de Responsabilidad Social Universitaria, los resultados obtenidos se interpretaran con base en cuadro 4, que describe las categorías dentro de las que se pueden ubicar las puntuaciones:

Tabla 2. Interpretación de los niveles de RSU
Ramírez (2010:38)

Calificación	Interpretación
1 a 1.8	Inadecuado (a)
1.8 a 2.6	Medianamente Inadecuado (a)
2.6 a 3.4	Parcialmente Inadecuado y Parcialmente Adecuado
3.4 a 4.2	Medianamente Adecuado (a)
4.2 a 5.00	Adecuado (a)

De la interpretación de resultados, se obtuvieron las fortalezas y áreas de oportunidad de cada grupo de interés encuestado. Para este caso, se obtuvieron los resultados de la población estudiantil y que serán utilizados para contrastar con los planes

de trabajo que los cuerpos del consejo de alumnos y la sociedad estudiantil, elaboraron para el periodo 2013-2014.

Cuadro 5. Fortalezas y Áreas de oportunidad de los estudiantes por dimensión (ámbitos) en RSU PIRSU (Pérez y Novelo, s.f.).

	Fortalezas	Áreas de oportunidad
Institución responsable	Respeto de los derechos humanos en la vida laboral. Comportamiento ético.	Desarrollo integral sustentable y rendición de cuentas.
Formación profesional y ciudadana	Aprendizaje basado en proyectos sociales.	Pertinencia social de los programas educativos. Presencia de temáticas ciudadanas y responsabilidad social en el currículo.
Gestión social del conocimiento	-	Pertinencia social de la investigación. Vinculación entre investigación y formación profesional y ciudadanía.
Participación social	Integración de la función de extensión con las de formación académica e investigación.	Promoción de redes para el desarrollo Integral.

Tipo de estudio y diseño

La investigación es no experimental o *ex postfacto*, de tipo descriptivo debido a que el propósito consiste en indagar la incidencia y los valores que se manifiesten a partir de la variable presentada ante el grupo en las sesiones de trabajo (Albert, 2007).

Procedimiento

Se reunirá a los participantes en un espacio adecuado y facilitado por la dependencia académica. Se solicitará su participación en una revisión y reflexión de los resultados obtenidos por el *Inventario de Responsabilidad Social Universitaria* (Novelo et. al., 2009) para posteriormente comparar con las acciones o propuestas enmarcadas dentro de los planes de trabajo del Presidente estudiantil y el Consejero alumno. La finalidad será analizar y discutir las puntuaciones obtenidas en el inventario de RSU, junto con la misión, visión, valores y el modelo educativo de la UADY, así como los indicadores de desempeño de la universidad obtenidos en el inventario; para ello se utilizará la técnica de grupos de discusión (Rodríguez, 2005) para invitar a la generación de opiniones, comentarios y elaboración de reformas en los planes de trabajo en caso de ser necesario. Cabe mencionar

que dentro del *Manual de Primeros Pasos en RSU* (Vallaeyts et. al., 2009), los autores sugieren el uso de *grupos focales*, para revisar cualquier tema relativo a la RSU, por lo que se adaptará la propuesta con la metodología, con el fin de hacer surgir actitudes, sentimientos, creencias, expectativas y reacciones entre los participantes (Escobar y Bonilla-Jiménez, 2009).

Resultados

Una consecutiva serie de esfuerzos ha sido armada en equipos de trabajo, primeramente a nivel directivo general y seguidamente, a nivel campus y por facultad vinculada. Estos cuerpos de trabajo se componen de stakeholder internos, es decir, personal administrativo y directo, personal docente, personal manual y de estudiantes, actuando congruentemente a la propuesta teórica para que cada parte interesada sea consciente de los retos que implica construir una universidad socialmente responsable.

Algunas de las actividades a realizar en la fase 3: planeación y cumplimiento de las acciones de mejora (Vallaeyts et. al., 2009) incluyen:

- Informar sobre el proceso de intervención a realizar a las autoridades académicas.
- Recabar los resultados relacionados con las fases anteriores del programa.
- Identificar las acciones de RSU realizadas por la universidad, en lo general, y por los estudiantes, en lo particular.
- Convocar a representantes de la comunidad estudiantil universitaria, por facultad y campus a reuniones requeridas para el logro de los objetivos específicos y general de esta intervención.
- Elaborar los planes de acción de mejora RSU por Facultad y Campus, considerando el diagnóstico RSU ya generado, a través de las expectativas y participación activa de los representantes estudiantiles.
- Implementar los planes de acción de mejora por Facultad y por Campus.

De los productos generados por estas acciones se esperan los siguientes:

- Documentos que contengan los diagnósticos y DAFOS RSU de cada Facultad y por Campus.
- Documentos que contengan las acciones de RSU realizadas por la universidad, en lo general, y por los estudiantes, en lo particular.
- Documentos que contengan los planes de acción de mejora de la UADY, en función del diagnóstico de su Responsabilidad Social Universitaria.
- Seguimiento de los planes de acción de mejora implementados por Facultad y por Campus.

El cuarto paso corresponderá a la difusión transparente de los impactos generados por los planes de acción propuesta en cada facultad y campus de la UADY. Se convocará a reuniones para la rendición de cuentas que reúna a grupos de interés internos y externos de la universidad, enfocando especial interés en compartir toda la información generada con la sociedad, en particular con la población más necesitada.

Discusiones

Varios modelos de responsabilidad social han sido diseñados a partir de que la Unión Europea definiera el concepto de responsabilidad social empresarial, mismo que fuera aplicado a un universo variado de organizaciones, incluida la universidad. El modelo revisado en este documento es uno de ellos y lo ha sido de igual modo para la UADY desde que concibiera su plan de desarrollo en el 2008. Los autores revisados y en especial Vallaey, enfatizan la importancia de una responsabilidad social sistémica, es decir, que no se quede a nivel de la organización como ente individualizado, sino que interactúe en confiabilidad con otras organizaciones, incluidos los organismos no gubernamentales, pues a menudo son estos los que poseen una visión más clara de lo que podría beneficiar equitativamente a la población mundial, pero hacer esto representa una tarea complicada, pues la organización debe mirarse a sí misma con la objetividad y el compromiso que todo cambio requiere.

Por ello es de reconocer que la Universidad Autónoma de Yucatán como institución se propusiera como objetivo la revisión de sus procesos y gestionara los impactos o consecuencias que estos generan. Sin embargo, poco alcance tendrán las decisiones responsables si estas no consiguen extenderse más allá de la organización. Es necesario y de vital importancia para la UADY que potencie la generación de capital social entre los estudiantes, la docencia y la investigación, y los cuerpos directivo-administrativos, con las necesidades reales del medio, a través de la participación con otras organizaciones, como pueden ser los proveedores, las instancias de gobierno, las asociaciones no gubernamentales de carácter internacional y las asociaciones civiles.

Que el presente estudio esté centrado únicamente en los estudiantes es una incongruencia teórico-metodológica, pues a lo largo del documento se ha intentado establecer la importancia de atender las necesidades de todos los actores involucrados en una organización. Sin embargo, se ha considerado valioso para el proceso del estudio, que el acercamiento a la muestra de participantes se origine por otros estudiantes, compañeros si es posible decirlo, que están interesados legítimamente en la formación responsable, justa y ética de sus pares, en aras de atender no sólo a la misión y visión de nuestra casa de

estudios, sino de la sociedad local y global (*glocal*¹) a la que pertenecemos, compartimos y habitamos.

Es relevante mencionar que a partir del año 2007, ocho tesis de nivel maestría han sido diseñadas bajo el tema de la Responsabilidad Social Universitaria en la UADY, esto representa un indicador más en el proceso que esta universidad ha iniciado para alcanzar su visión de cara al 2020. Es posible que el modelo de RSU, rinde los primeros frutos en cada uno de los niveles que componen la organización del campus de la universidad de Yucatán, sin embargo, esto es nada más el principio de un largo proceso, que en algunos casos implicará la revisión objetiva de la universidad como institución, traducándose en nuevos compromisos, nuevos objetivos y metas a alcanzar con sus respectivos retos y demoras, pero dependerá de la universidad y de todos los que la conformamos (incluida la sociedad) de mantener el interés y la motivación para continuar el esfuerzo conjunto. La visión 2020 de la UADY no deberá terminar en ese momento, sino que marcará el comienzo de nuevas políticas, reformas y propuestas para las generaciones que en ese entonces nos encontremos a cargo de mantener los valores de nuestra universidad.

Recibido: 23 agosto 2014

Aceptado: 4 diciembre 2014

¹ Según el *Diccionario Oxford de Nuevas Palabras* (1991:134) el término “glocal” y el nombre elaborado “glocalización”, ha sido modeladas según el término japonés *dochakuka* (derivada de *dochaku*, “el que vive en su propia tierra”), y se trata originariamente del principio agrario de adaptar las técnicas de la finca que uno posee a las condiciones locales, pero también adoptando el ámbito de los negocios para la localización global, es decir, una visión global adaptada a las condiciones locales. Se considera a Ulrich Beck como el creador del término, pero quien primeramente explicita la idea es Roland Roberson.

Referencias

- Albert, Gómez, M. José. (2007). La investigación educativa. Claves teóricas. España: Mc Graw Hill.
- Arana, M. Duque, P. Quiroga, M. y Vargas, F. (2008). Una aproximación a la responsabilidad social en la formación del trabajador social desde los Estudios de Ciencia, Tecnología y Sociedad. *Tabula Rasa* 8, pp.211-234.
- Casani, F. y Pérez, C. (2009). La responsabilidad social en las universidades públicas españolas: vectores de cambio en la gobernanza, *Investigaciones de Economía de la Educación*, 4, pp. 127-137.
- De la Cruz, C. y Sasia, P. (2008). La responsabilidad de la universidad en el proyecto de construcción de una sociedad, *Educación Superior y Sociedad*, 13(2), pp.17-52.
- Escobar, J. y Bonilla-Jiménez, F. (2009). Grupos focales: una guía conceptual y metodológica. *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología*, 9(1), pp.51-67.
- Gaete, R. (2012). Responsabilidad social universitaria: una nueva mirada a la relación de la universidad con la sociedad desde la perspectiva de las partes interesadas. Un estudio de caso. España: Universidad de Valladolid, Facultad de Educación y Trabajo Social.
- Matten, D. y Moon, J. (2008). Implicit and explicit CSR: A conceptual framework for a comparative understanding of corporate social responsibility. *Academy of Management Journal*, 33(2), pp.404-424.
- Morin, E. (1994). Introducción al Pensamiento Complejo. España: Gedisa.
- Navarro, F. (2008). Responsabilidad Social Corporativa: Teoría y Práctica. Madrid: Editorial ESIC.
- Novelo, R., Pérez, J., Escoffié, M., Cetina, L. y Reyes-Lagunes, I. (2009). Inventario de Responsabilidad Social Universitaria. *Manual no publicado*. México: Universidad Autónoma de Yucatán.
- Pontificia Universidad del Perú. (2012). *Ética y RSU: Reflexión crítica en torno a la ética aplicada a la responsabilidad social universitaria por Francois Vallaey*s. Recuperado el 17 de mayo de 2012, del sitio Web de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP): <http://blog.pucp.edu.pe/item/11478/responsabilidad-social-universitaria-definicion-y-estrategias>.
- Pérez, J. y Novelo, R. (s.f.). Programa Integrador Responsabilización Social Universitaria (PIRSU). Manual no publicado. Universidad Autónoma de Yucatán.
- Ramírez, K. (2010). Responsabilidad Social Universitaria: Diagnóstico y propuestas de planes de acción de la dependencia de educación superior X. México: Universidad Autónoma de Yucatán.
- Reyes-Lagunes, Isabel (1993), Redes semánticas para la construcción de instrumentos. *Revista de Psicología Social y Personalidad*, 9(1), pp.81-93.

- Rodríguez, D. (2005). Diagnóstico organizacional. (6a. ed.). México: Alfaomega Grupo Editor.
- Silva, M. (2009). Currículum, calidad y evaluación: las claves de la globalización en las universidades públicas. México, Universidad Autónoma de Ciudad Juárez.
- Torres, U. (2012). *Construcción de un instrumento para conocer la Responsabilidad Social Universitaria en la Escuela Nacional de Trabajo Social de la Universidad Nacional Autónoma de México*. Colegio de Estudios de Posgrado de la ciudad de México.
- The Earth Charter Initiative. (2012). Values and principles to foster a sustainable future. Recuperado el día 9 de agosto de 2013, del sitio Web de The Earth Charter Initiative: <http://www.earthcharterinaction.org/content/>
- UADY. (2010). Plan de Desarrollo Institucional. México. Universidad Autónoma de Yucatán (UADY).
- Vallaey, F. (2009). Responsabilidad Social Universitaria: una nueva filosofía de gestión ética e intencionales para las universidades. *Educación Superior y Sociedad*, 13(2), pp.191-220.
- Vallaey, F., de la Cruz, C. y Sasia, P. (2009). Responsabilidad Social Universitaria: Manual de Primeros Pasos. México: Mc Graw-Hill Interamericana.

Sobre el autor: Ulises Torres es mexicano, Doctor en ciencias de la educación. Línea de investigación: política-educativa y evaluación curricular. Último tema investigado: Modelo de Responsabilidad Social, para la UNAM. Investigador Nivel 1 registrado en el Sistema Nacional de Investigadores (SNI) en México. Docente e investigador en la Escuela Nacional de Trabajo Social de la Universidad Nacional Autónoma de México, t_ulises@hotmail.com