

RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA UNIVERSIDAD DE LA COSTA: VISIÓN, ESTRATEGIA COMPARTIDA¹

SOCIAL RESPONSIBILITY IN THE UNIVERSIDAD DE LA COSTA: VISION, SHARED STRATEGY

Mildred Garizabal², Luz Londoño³ y Adriana Uribe⁴

Universidad de la Costa (CUC) / Universidad Simón Bolívar. Barranquilla-Colombia

RECIBIDO: Agosto 13 de 2014

ACEPTADO: Noviembre 02 de 2014

RESUMEN



El presente artículo es producto de una investigación cuyo objetivo principal fue determinar si la Corporación Universidad de la Costa CUC (Barranquilla, Colombia) desarrolla de forma integral la Responsabilidad con los grupos de interés internos, de la misma forma pretendió establecer alternativas de solución planteadas a través de los grupos de interés internos en dicha institución. Para esto se aplicó una metodología mixta (cuali-cuantitativa), enmarcado en el paradigma integrador (positivista y pos positivista) y un método de investigación inductivo, la técnica de investigación fue la encuesta y los instrumentos utilizados fueron la entrevista no estructurada y el cuestionario, el tamaño de la muestra fue de 382, 147, 16 y 90 para estudiantes, docentes, administrativos y egresados respectivamente, se analizaron las variables frente a teorías, para llegar a proponer estrategias. La investigación permitió llegar a la conclusión de que a pesar de no poseerse en la institución políticas y lineamientos definidos frente al tema, se desarrollan diversas actividades que pueden enmarcarse dentro del cumplimiento en materia de responsabilidad social en la universidad.

Palabras Clave: *Grupos de interés, Plan de acción, Responsabilidad social, Universidad.*

ABSTRACT

This article is the result of an investigation, whose main objective was to determine whether the Corporation Coast University CUC (Corporacion Universitaria de la Costa, Barranquilla, Colombia) develops a comprehensive responsibility with internal stakeholders, in the same way sought to establish alternative solutions asked by internal stakeholders in this institution. For this, a mixed methodology (qualitative and quantitative) and a method of inductive research were carried out, applying research techniques like the interview and survey, the sample size for students, teachers, administrators and graduates was 382, 147, 16 and 90 respectively, the variables were analyzed against theories in order to propose new strategies. The investigation concluded that in spite of the fact that the university does not have policies or defined strategies, preestablished for this matter, the different activities that can be framed within the law may respond to the university's social responsibility

Key Word: *Stakeholders, Plan of action, Social Responsibility, University*

Este Artículo se puede referenciar

Garizabal, M., Londoño, L. & Uribe, A. (2015). Responsabilidad social en la universidad de la costa: visión, estrategia compartida, en *Desarrollo Gerencial Revista de la Facultad de Ciencias Económicas, administrativas y contables de la Universidad Simón Bolívar* 7(1), 175-190.

¹ Proyecto de investigación: *Realidad de la Responsabilidad Social en la Universidad de la Costa (CUC) y estrategias de mejora.*

² Mg. en Administración. Universidad de la Costa, Facultad de Ciencias Económicas. Docente tiempo completo. Grupo de Investigación Administración Social. mgarizab1@cuc.edu.co.

³ Mg. en Administración. Universidad de la Costa, Facultad de Ciencias Ambientales. Docente tiempo completo. Grupo de Investigación Administración Social. llondono1@cuc.edu.co.

⁴ Doctora en Administración, Universidad Autónoma de Querétaro. México. Directora del programa de Administración e Investigadora líder Grupo Gestión Organizacional Universidad Simón Bolívar. adriana.uribe@gmail.com.

1. INTRODUCCIÓN

La responsabilidad social (RS) tiene sus orígenes en el quehacer de las empresas, y se concibe como la respuesta que deben dar a las expectativas de los sectores con los cuales interactúan (Rodríguez, 2010); no obstante, es posible aplicarla en las instituciones de educación superior, ya que estas, deben establecer relaciones con la sociedad y con sus diferentes grupos de interés.

Por ello, en la actualidad se alude a que las instituciones de educación superior enfrentan cambios generados por el fenómeno de la globalización, y en razón a que desde el punto de vista comercial, cultural, social y político pueden ser competitivas, deben reconocer y priorizar la relevancia de su rol como formadoras de un ser humano integral, cuyos principios éticos y valores sociales, solidarios, de buen gobierno, respeto al medioambiente y compromiso social, le dan la capacidad de ver las necesidades de la sociedad en su conjunto, para aportar ideas que coadyuven a la solución de problemas, estando conscientes de su rol en la sociedad y el medio en que se inserta.

Como ya no es suficiente la preparación de profesionales idóneos para ejercer una labor empresarial, ahora se requiere que las universidades acojan equilibradamente o por igual las partes interesadas o *stakeholders* (empleados, docentes, investigadores, estudiantes, egresados, proveedores, competidores, entre otros) relacionándolas con los impactos que generan dentro y fuera de la institución. Por esta razón, las estrategias que a través de herramientas de responsabilidad social utilicen las universidades para asegurar la participación en el desarrollo integral de la comunidad, deben convertirse en un reto y ser incorporadas en sus políticas institucionales.

Cabe destacar que la presente investigación realizada en la ciudad de Barranquilla (Colombia), busca determinar desde la perspectiva de algunos grupos de interés si la Corporación Universidad de la Costa (CUC) desarrolla integralmente la responsabilidad social, para así proponer estrategias de mejoramiento. Cabe señalar que si bien la responsabilidad social tiene sus orígenes en el quehacer de las empresas, es posible aplicar este concepto al funcionamiento y labor que desarrollan las instituciones de educación superior (IES). Esto se debe al énfasis que actualmente se está haciendo en la relación universidad-empresa-Estado, y que les lleva cada vez más a consolidar su trascendente quehacer entre diferentes personas, grupos e instituciones del Estado, el mercado y la sociedad civil (Rodríguez, 2010).

A pesar de que las instituciones de educación superior son organizaciones, el peligro que encierra la aproximación a la responsabilidad social desde este patrón empresarial es que la propia responsabilidad queda sometida al criterio de la utilidad, medida a la que es difícil ponerle un límite preciso en una institución universitaria (De la Cruz & Sasia, 2008).

Teniendo en cuenta los conceptos anteriores, además de los emitidos por diferentes autores sobre responsabilidad social en el ámbito universitario, es posible mirar la actuación que debe tener la universidad frente a cada uno de los actores con los que interactúa, que es lo que se conoce con el nombre de grupos de interés o *stakeholders*. En primer lugar, logrando plasmar la preocupación por responder a las necesidades y requerimientos de los diversos grupos de interés, asunto que también la obliga a identificar quiénes son en realidad las partes interesadas, así como sus expectativas respecto al quehacer mismo de la universidad.

Sin obviar la importancia de todos ellos en el momento de la operacionalización de la responsabilidad social dentro de las instituciones de educación superior, en esta investigación solamente se tuvieron en cuenta algunos grupos de interés, como son los estudiantes, docentes, egresados, directivos y administrativos/funcionarios. Cada uno de ellos presenta una relación particular e importante dentro del quehacer de las instituciones de educación superior (IES), según Vallaeys, De la Cruz y Sasía (2009).

Por otra parte, se plantea la relación entre la universidad-Estado-sociedad, pues de esta manera se puede evidenciar que la universidad tiene una función social, que influye y transforma su entorno, es decir, es un auténtico factor de transformación social, que, por lo tanto, según sea el fin que se proponga, ayudará a construir una sociedad con unas determinadas características (Martínez, Narváez & Rojas, 2008). De esta forma es necesario que las funciones sustantivas de la universidad sean revaloradas, con la finalidad de lograr un impacto social eficaz que sea sostenible, sujeto a seguimiento, transparente y evaluable (Martínez-Pichardo & Hernández-Oliva, 2013).

Después de revisadas las generalidades de RS y su pertinencia en las instituciones de educación superior, se incluye el concepto de balance social como herramienta para su gestión en las organizaciones y un sistema de evaluación cualitativa y cuantitativa para conseguir un crecimiento sostenido que valora la labor de una empresa o entidad, así como su repercusión en la sociedad a partir del análisis de sus aspectos sociales, económico y ambiental (Guedez, 2010). De igual forma Chiavenato (2011) define el balance social como un documento único que pretende reunir los principales datos que permitan apreciar la situación de la organización en el terreno social, registrar los logros alcanzados, para medir los cambios ocurridos en el año en curso y en los anteriores.

Así mismo, Díaz y Bolívar (2014) describen el balance social como un instrumento estratégico que puede ser utilizado por las instituciones para evaluar, multiplicar, informar y comparar el ejercicio o impacto obtenido por las actividades o programas de responsabilidad social tanto al interior como al exterior de las organizaciones. Por lo cual, se puede corroborar que uno de los beneficios y contribuciones que aporta el balance social a la organización es la posibilidad de articular los intereses del mercado en los principios de sostenibilidad de las empresas, con el fin de generar procesos de aprendizaje en la

comunicación y difusión de la información (Guedez, 2010). La cual debidamente analizada e interpretada permitirá formular para periodos posteriores, planes y presupuestos sociales que contribuyan a fortalecer la relación universidad-empresa.

Dado que el compromiso de las universidades en la actualidad es el de formar profesionales integrales con conciencia ética propia, generadores de acciones prudentes y sabias, que adopten una posición más crítica hacia la toma de decisiones y planteamiento de estrategias, incluso involucrando tanto los intereses de la organización como la comunidad, es conveniente que las universidades apliquen esta herramienta ya que les permite planear, evaluar, hacer un diagnóstico de la realidad y medir el alcance de su labor social, así como la creación de parámetros que sirvan como base comparativa de su desempeño, capaz de responder a las necesidades e intereses reales de la sociedad.

Es así que las IES deben implementar procesos, actividades y tareas enmarcadas en cuatro ejes de gestión socialmente responsable, tales como los que describen Bustos e Inciarte (2012), a saber: 1. Campus responsable, que implica compromiso de todos los miembros de la comunidad universitaria con la organización misma; 2. Formación ciudadana y profesional responsable, relacionado con todo lo que tiene que ver con el modelo educativo que se asuma; 3. Gestión social del conocimiento, concibe la investigación y la extensión como procesos activos y permanentes en el entorno universitario; 4. Comunidades de desarrollo mutuo para el aprendizaje, donde se requiere una política realista, sistemática, coordinada y eficiente de la extensión universitaria, en concordancia con las otras dos funciones.

2.- MÉTODO

En la presente investigación se aplicó una metodología mixta (cualicuantitativa), enmarcada en el paradigma integrador (positivista y pospositivista) y un método de investigación inductivo, que lleva a conocer el objeto a investigar, mediante la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, a partir de referencias discursivas que tienen los grupos de interés, y que expresan su entendimiento acerca de la responsabilidad social de la universidad en su relación con la sociedad.

La encuesta, como técnica de investigación, permitió obtener la información mientras como instrumento se utilizó la entrevista no estructurada aplicada al personal administrativos, según un muestreo intencional o por conveniencia; a su vez, se aplicó un cuestionario a egresados utilizando el mismo procedimiento muestral; también un cuestionario de percepción con muestra probabilística aleatoria estratificada tanto a estudiantes como a docentes, el análisis estadístico de dichas encuestas se realizó mediante la utilización del *software* estadístico SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*).

Participantes

Como se trata de un estudio de caso aplicado en la Corporación Universidad de la Costa (CUC), el universo está conformado por algunos grupos de interés vinculados a ella, cuyos actores involucrados son: estudiantes, egresados, docentes y administrativos. Por ello se contempló el uso de cuatro (4) muestras independientes con diferentes tipos de diseño muestral, teniendo en cuenta las características de cada uno de los grupos de interés y las técnicas de recolección de orden cualitativo y cuantitativo que se utilizaron en cada uno de los casos.

Para las muestras de administrativos y egresados se empleó el muestreo intencional o por conveniencia, ya que fueron seleccionadas aquellas personas disponibles y con la información requerida; este tipo de muestreo tiene la ventaja de identificar solo los casos a los que en realidad se accede (Hernández, Fernández & Baptista, 2010). Dentro de los administrativos el tamaño de la muestra seleccionada fue de 16 entrevistas no estructuradas, teniendo en cuenta tanto la facilidad de acceso a ellos y como la inclusión de las 7 áreas de la estructura organizacional institucional (rectoría, vicerrectoría-académica, vicerrectoría administrativa, vicerrectoría financiera, vicerrectoría de bienestar, vicerrectoría de investigación y vicerrectoría de extensión). Para los egresados se aplicaron 90 cuestionarios de percepción, con una muestra intencional no probabilística a conveniencia por cuotas (10 egresados de cada uno de los 9 programa académicos).

Por otra parte, en el caso de los estudiantes y docentes se empleó el muestreo aleatorio estratificado, que es útil cuando la población objetivo presenta un comportamiento heterogéneo con respecto a la característica que se está investigando. Para esto es necesario formar grupos o considerar estratos homogéneos en relación con la variable o característica que se está midiendo (Hernández, C., Fernández & Baptista, 2010). En el caso de los estudiantes, se realizaron cuestionarios de percepción con muestra probabilística aleatoria estratificada de 382 estudiantes, que resultó con 95% de confianza, 5% de error y una proporción de pérdida (R) del 5%. Este tamaño n de muestra se distribuyó en entre los programas de acuerdo a la proporción de estudiantes de cada uno (tabla 1).

Tabla 1. Tamaño muestral para encuestas a estudiantes por programa académico

PROGRAMA	POBLACIÓN	MUESTRA	%
Administración Ambiental	37	4	0,4%
Administración de Empresas	1198	51	13,6%
Administración de Servicios de Salud	80	4	0,9%
Arquitectura	321	14	3,6%
Contaduría Pública	886	37	10,0%

Derecho	801	33	9,1%
Finanzas y Relaciones Internacionales	623	26	7,1%
Ingeniería Ambiental	566	26	6,4%
Ingeniería Civil	1106	47	12,5%
Ingeniería de Sistemas	378	15	4,3%
Ingeniería Eléctrica	387	19	4,4%
Ingeniería Electrónica	244	11	2,8%
Ingeniería Industrial	1356	57	15,4%
Psicología	827	35	9,4%
Tecnología en Informática y Telecomunicaciones	16	3	0,2%
TOTAL	8.828	382	

Fuente: elaboración propia.

En lo referente a los docentes, se aplicaron cuestionarios de percepción con una muestra probabilística aleatoria estratificada de 147 docentes, que tiene 95% de confianza, 5% de error y una proporción de pérdida (R) del 5%. Este tamaño n de muestra se distribuye entre las Facultades y el Departamento de Ciencias Básicas, y también considerando y de acuerdo a la proporción de docentes de cada uno (tabla 2).

Tabla 2. Tamaño muestral para encuestas a docentes por programa académico

FACULTAD	POBLACIÓN	MUESTRA	%
Facultad de Ciencias Ambientales	17	11	7,8%
Facultad de Ciencias Económicas	49	33	22,4%
Facultad de Ingeniería	93	62	42,5%
Facultad de Arquitectura	9	6	4,1%
Facultad de Psicología	17	11	7,8%
Facultad de Derecho	16	11	7,3%
Facultad de Humanidades	12	8	5,5%
Departamento de Ciencias Básicas	6	4	2,7%
TOTAL DOCENTES CUC	219	147	

Fuente: elaboración propia.

La fórmula empleada para la determinación del muestreo probabilístico aleatorio estratificado es la siguiente (Díaz & Díaz, 2014):

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} \quad n_0 = \frac{z_{(1-\alpha/2)}^2 * p * (1-p)}{d^2}$$

N: tamaño de la población

d: error máximo de estimación, se expresa en forma decimal (ya que generalmente se indica como un porcentaje, 5%).

z: valor de una variable cuyo comportamiento se ajusta a un modelo de distribución normal estándar (1,96).

p: estimación de la proporción (muestra piloto, estudios anteriores u opinión de un experto). La posición más cómoda es tomar $p=0.5$; se puede sobreestimar el tamaño de muestra.

Instrumentos

Los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron: el cuestionario de percepción a docentes, estudiantes y egresados de la institución y entrevista no estructurada a los administrativos, y todas fueron debidamente transcritas y sistematizadas. Los instrumentos pasaron a ser diferenciados según el grupo de interés: docentes, 10 ítems; estudiantes, 15 ítems; egresados, 9 ítems; con 6 opciones de respuesta entre totalmente de acuerdo y totalmente en desacuerdo cada uno.

Cabe resaltar que las entrevistas en la presente investigación fueron de tipo no estructurada, por su mayor flexibilidad y apertura; no se desarrollaron en función de un guion rígido de preguntas previamente estructuradas, sino que se hicieron a partir de un estímulo inicial realizado por el investigador, y las que necesariamente resultaron específicas se fueron formulando sobre la marcha y en función del desarrollo de la entrevista (Barzelay & Cortázar, 2004). Tal fue el caso de aquellas que se realizaron a los administrativos.

Procedimientos

Partiendo del planteamiento del problema y objetivos, la investigación objeto de este artículo se desarrolló en tres etapas: análisis preliminar, aplicación de técnicas cualitativas-cuantitativas y análisis de la información, para así analizar la percepción de la RS en los grupos de interés de la CUC y su actuación hacia este campo, con miras a presentar un plan de acción y mejoramiento de la RS de la universidad.

En la etapa de análisis preliminar, se recolectaron datos de fuentes internas y externas, para la escogencia de las variables a estudiar y validar los instrumentos para la recolección de información.

En la etapa de aplicación de técnicas cualitativas-cuantitativas, se realizaron las observaciones y notas de campo en la institución, y se aplicaron las encuestas y entrevistas a empleados, docentes, estudiantes y egresados.

En la etapa de análisis de la información, se hizo el procesamiento de la información recolectada y su triangulación con las teorías recopiladas en la investigación.

3.- RESULTADOS

Luego de las 16 entrevistas aplicadas a los diferentes funcionarios de diversas dependencias de la institución se percibe el concepto de responsabilidad social desde la universidad como “toda aquella acción que se realiza con el objeto de generar un impacto positivo”. No obstante, de acuerdo a los mismos resultados algunas dependencias no tienen claro dicho concepto o se les dificulta su conceptualización.

De la misma forma y teniendo en cuenta la concepción que cada uno de ellos tiene sobre la responsabilidad social, se lograron identificar una serie de fortalezas y debilidades o aspectos a mejorar, que en estos momentos posee la institución sobre el tema en cuestión. Se encuentran coincidencias en sus apreciaciones, como también opiniones aisladas (cuadro 1).

Cuadro 1. Resultados sobre fortalezas y debilidades de la CUC en RS

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • Programa de becas de tipo social para los estudiantes. Y becas a los empleados de la institución y su familia. • El Departamento de Comunicaciones trabaja con la Facultad de Ciencias Ambientales en el tema de responsabilidad social ambiental. • Desde el NotiCUC se organizan noticias encaminadas a fortalecer la cultura de responsabilidad social. • Desde proyección social se están realizando proyectos encaminados al mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades de los Barrios Las Flores, La Paz, y el municipio de Malambo. • Desarrollo de proyectos, en beneficio de las comunidades más vulnerables, como los hermanos Camilos, en Malambo. • La Facultad de Ciencias Ambientales trabaja con los colegios para desarrollar proyectos ambientales y diplomados sobre temas ambientales. • La CUC fomenta la cultura de emprendimiento empresarial con responsabilidad social. 	<ul style="list-style-type: none"> • Las iniciativas relacionadas con la responsabilidad social desarrollada por los estudiantes, no tienen continuidad. • Faltan de unas políticas claramente establecidas a nivel institucional con respecto a la responsabilidad social. • Falta de presupuesto direccionado para actividades de responsabilidad social desde la dependencia. • No existen asignaturas sobre responsabilidad social. • Falta de conciencia por parte de los estudiantes sobre las acciones encaminadas a la responsabilidad social. • En la institución no existe un concepto claro o estrategias claras de intervención social propias de una responsabilidad social bien definida. • La mayoría de los docentes de la CUC no fomenta la RSU entre sus estudiantes. • La CUC promueve muy poco la participación en actividades relacionadas con RSU.

Nota: creación propia, basada en resultados de investigación.

En cuanto a los resultados cuantitativos con los docentes, los aspectos más relevantes se aprecian en el cuadro 2, donde se sintetizan las respuestas de acuerdo a la frecuencia que presentan, tomando el más alto y el más bajo; es así que el 68,3% de los docentes encuestados está totalmente de acuerdo en que en la CUC se actúa con respeto por la diversidad humana (razas, nacionalidades, religiones, culturas, entre otros) mientras el 3,0% expresa su total desacuerdo.

Cuadro 2. Resultados más significativos en encuestas docentes

Pregunta	Rango respuesta más alto-más bajo	% más alto-% más bajo
En la CUC se actúa con respeto por la diversidad humana (razas, nacionalidades, religiones, culturas, entre otros).	Total acuerdo-total desacuerdo	68,3 – 3,0
Bienestar Universitario (BU) realiza actividades encaminadas al fortalecimiento del bienestar de la comunidad universitaria.	Total acuerdo-total desacuerdo	54,2 – 0,7
La CUC realiza una comunicación interna honesta y transparente con sus estudiantes.	Moderado acuerdo- parcial desacuerdo	49,3 – 00,7
La institución ejecuta proyectos de investigación con impacto social en las comunidades locales y regionales.	Moderado acuerdo- total desacuerdo	47,2 – 0,7
Los docentes se preocupan por la formación de sus estudiantes en el cuidado del medio ambiente.	Moderado acuerdo- total desacuerdo	43,7 – 2,1
El tema de RSU está bien difundido al interior de la CUC.	Moderado acuerdo- total desacuerdo	44,4 – 1,4
La CUC fomenta la cultura de emprendimiento empresarial con responsabilidad social.	Total acuerdo-total desacuerdo	43,0 – 0,7
Los proyectos de investigación de la CUC están formulados para solucionar problemáticas sociales.	Total acuerdo- moderado desacuerdo	40,8 – 0,7
Las actividades de apoyo en los Consultorios Jurídico, Psicológico y Contable, del barrio La Paz y el municipio de Malambo son adecuadas.	Moderado acuerdo- total desacuerdo	39,4 – 1,4
Los docentes son incentivados a economizar el agua, la energía, entre otros.	Total acuerdo-total desacuerdo	30,3 – 4,2

Nota: creación propia, basada en resultados de investigación.

En cuanto a los resultados cuantitativos con los estudiantes, los aspectos más relevantes se aprecian en el cuadro 3, donde se sintetizan las respuestas de acuerdo a la frecuencia que presenten, tomando el más alto y el más bajo, es así como: el 40,5% de los estudiantes encuestados está moderadamente de acuerdo en que la institución tenga interés por en participar en actividades que ayuden a la comunidad y el 1,8% manifiesta un moderado desacuerdo.

Cuadro 3. Resultados más significativos en encuestas a estudiantes

Pregunta	Rango respuesta más alto-más bajo	% más alto- % más bajo
A la institución le interesa participar en actividades que ayuden a la comunidad.	Moderado acuerdo- moderado desacuerdo	40,5 – 1,8
La CUC promueve un trato respetuoso a todas las personas sin distinción.	Moderado cuerdo- total desacuerdo	38,9 – 2,8
Bienestar Universitario (BU) realiza actividades encaminadas al fortalecimiento del bienestar de la comunidad universitaria.	Moderado acuerdo- total desacuerdo	36,4 – 2,8
El tema de RSU está bien difundido al interior de la CUC.	Moderadamente de acuerdo- totalmente en desacuerdo	35,6 - 7,1
Los docentes se preocupan por la formación de sus estudiantes en el cuidado del medio ambiente.	Moderado acuerdo- total desacuerdo	31,0 – 5,9
La CUC promueve la participación en talleres, seminarios o congresos en relación al tema de RSU que ella realiza.	Moderado acuerdo- total desacuerdo	30,8 – 6,6
El fomento de la RSU entre los estudiantes, es una acción que caracteriza a la mayoría de los docentes de la CUC.	Parcial acuerdo- total desacuerdo	30,3 – 5,1
Los estudiantes son incentivados a economizar el papel, el agua, la energía, entre otros recursos.	Moderado acuerdo- moderado desacuerdo	25,4 – 11,2
La CUC posee infraestructura especialmente adecuada para discapacitados físicos.	Parcial acuerdo-total desacuerdo	18,3 – 26,0

Nota: creación propia, basada en resultados de investigación.

Por su parte, los resultados cuantitativos con los egresados se aprecian en el cuadro 4, donde se muestran los aspectos más relevantes y se sintetizan las respuestas de acuerdo a la frecuencia que presentan, tomando el más alto y el más bajo; es así que el 51,5% de los egresados encuestados está moderadamente de acuerdo en que en los egresados de CUC fueron formados en el respeto de los derechos humanos y el 1,5%, en moderado desacuerdo.

Cuadro 4. Resultados más significativos en encuestas a egresados

Pregunta	Rango respuesta más alto-más bajo	% más alto- % más bajo
Los egresados de la CUC fueron formados en el respeto de los derechos humanos.	Moderadamente de acuerdo-moderadamente en desacuerdo	51,5 – 1,5
Los egresados de la CUC fueron orientados para que vean en su profesión una instancia de servicio a los demás.	Totalmente de acuerdo-moderadamente en desacuerdo	42,6 – 2,9
Los egresados de la CUC fueron orientados para promover el respeto a las condiciones ambientales en el desarrollo de sus actividades.	Moderadamente de acuerdo-desacuerdo y totalmente en desacuerdo	41,2 – 2,9
La CUC dispone de depósitos para separar la basura según el tipo de material.	Moderadamente de acuerdo-totalmente en desacuerdo	41,2 – 4,4
Bienestar Universitario (BU) realiza actividades encaminadas al fortalecimiento del bienestar de la comunidad universitaria.	Moderado acuerdo-moderado desacuerdo	36,8 – 4,4
La CUC posee infraestructura especialmente adecuada para discapacitados físicos.	Moderado acuerdo-desacuerdo	19,1 – 11,8

Nota: creación propia, basada en resultados de investigación.

4.- DISCUSIÓN

Con la finalidad de dar respuesta a los objetivos planteados en el presente artículo, como producto de la investigación se procede a la interpretación de los resultados obtenidos después de la aplicación de los instrumentos a los diferentes grupos de interés, y que corresponde con la siguiente presentación:

Sobre la interacción de la CUC con sus grupos de interés en materia de responsabilidad social, se puede decir que si Vallaey (2005) plantea que esto no solo implica el cumplimiento del marco legal, sino que se requiere de una forma voluntaria: ir más allá, y teniendo en cuenta que las instituciones de educación superior en esencia consideran la formación de profesionales competentes que puedan responder en forma creativa e innovadora a distintas situaciones, entonces se llega a la definición de una universidad socialmente responsable que plantea Gaete (2011), es decir, aquella que está inserta en una sociedad del conocimiento, que ofrece a todos sus actores el pleno acceso a la educación superior, y que mantiene un abierto compromiso con la transformación social.

Contrastando lo anterior con los resultados de las 16 entrevistas aplicadas a los diferentes funcionarios de diversas dependencias de la institución, se percibe que el concepto más cercano a lo que es la responsabilidad social universitaria se presenta en 10 de ellas: la Rectoría, la Unidad de Planta Física, el Departamento de Talento Humano, la Dirección de Posgrados, la Vicerrectoría de Bienestar Universitario, la Secretaría de Proyección Social, la Coordinación I+D+i (Vicerrectoría de Investigación), la

Vicerrectoría Académica, la Facultad de Ingeniería y la Facultad de Ciencias Ambientales. En general, para ellos la responsabilidad social universitaria se puede concebir como las prácticas que se efectúan con el propósito de crear un impacto positivo. No obstante, de acuerdo a los resultados de las mismas, las otras 6 dependencias no tienen claro dicho concepto o se les dificulta su conceptualización.

Es de rescatar que algunas dependencias tienen un concepto cercano, pero algo desacomodado a su funcionalidad, como es el caso del Departamento de Calidad, que manifiesta la generación de dicho impacto positivo solo al interior de la institución, y la Dirección de Desarrollo Humano, cuya conceptualización solo enfoca los estudiantes. Por lo tanto, estas manifestaciones acogen parcialmente el concepto de De la Cruz & Sasía (2008), en la medida en que solo consideran algunos de los pilares que mencionan: identidad, autonomía y participación.

Así, el concepto percibido desde estas dependencias excluye parcialmente el tercer pilar: participación, ya que no se manifiesta que las acciones realizadas por la institución estén puestas al servicio de la sociedad, sino que solo tiene en cuenta la comunidad al interior de la institución: en el caso de la primera dependencia, y los estudiantes, en la segunda dependencia. En el caso particular del Departamento de Calidad se puede referenciar que su percepción de RS está basada en lo expuesto en la década de los setenta por Friedman (1970), donde las empresas tienen su deber social en la maximización de las utilidades, por medio de la producción de riquezas y trabajo para todos de la manera más eficiente posible, pero solo consideran los grupos de interés al interior de la organización.

Sin embargo, cuando expresa cuáles acciones reflejan la responsabilidad social de la institución, se percibe una concepción más amplia y acertada que al momento de definirla, debido a que muchas de ellas se encuentran enmarcadas dentro del Proyecto Universidad: Construye País, cuya finalidad es expandir en las entidades involucradas el concepto y la respectiva práctica visualizándose como una universidad socialmente responsable (Universidad: Construye País, 2004).

De esta manera se puede observar que la institución, a pesar de no tener una política definida ni unos lineamientos directamente relacionados con la RSU, sí realiza una serie de actividades que son identificadas por sus funcionarios como parte del tema, incluso pueden ser contempladas dentro de los ítems establecidos como características de una universidad socialmente responsable (Universidad: Construye País, 2004).

Otro de los factores a tener en cuenta en este asunto, es el trabajo en equipo, tal y como lo manifiesta Crissien (2006) cuando expresa que la responsabilidad es lo que une a los miembros del equipo, y los hace trabajar juntos para alcanzar la meta propuesta. Dicha característica se expresa en los resultados de las entrevistas, y refleja que la institución se articula en actividades concebidas como responsabilidad social universitaria (RSU): y aun cuando no se haya estructurado ni se tenga un lineamiento documentado, está

cumpliendo con los objetivos planteados y evidencia un interés general en el tema de la RSU, favoreciendo la conciencia global e integral que debe contagiarse a toda la organización expresada por Vallaeys (2005).

Así mismo, de acuerdo con las entrevistas y encuestas realizadas a los diferentes grupos de interés en estudio (docentes, estudiantes, administrativos y egresados) de la Corporación Universidad de la Costa (CUC), y teniendo en cuenta la concepción que cada uno de ellos tiene sobre la responsabilidad social, se logra identificar una serie de fortalezas y debilidades que posee la institución sobre el tema referido, y que está presente tanto en las apreciaciones coincidentes o como opiniones aisladas.

En virtud de lo anterior se puede concluir que la institución posee puntos fuertes (fortalezas) en el tema de la RS que la caracterizan, como son: el programa de becas, el desarrollo de proyectos encaminados al mejoramiento de la calidad de vida de algunas comunidades más vulnerables, los proyectos ambientales con los colegios, el fomento de la cultura de emprendimiento empresarial con responsabilidad social, entre otros, y que aparecen con mucho vigor en el nuevo paradigma de la responsabilidad social que según Vallaeys (2005) deben tener las universidades cuando crean una cultura o estilo de vida RS dentro de la institución.

Se identificaron también algunas debilidades o aspectos a mejorar en materia de responsabilidad social universitaria: ausencia de políticas claramente establecidas a nivel institucional con respecto a la responsabilidad social, la falta de conciencia por parte de los estudiantes sobre las acciones encaminadas a este fin; tampoco se tiene un concepto ni estrategias claras de intervención social, entre otros.

Sin embargo, la institución no se ha limitado únicamente a atender los requisitos mínimos para obtener los registros calificados de sus programas; así se evidencia en las entrevistas cuando se registra que la relación con el sector externo de los programas académicos no solo está articulada en el sector productivo, sino que también conlleva trabajos con la comunidad, la generación de nuevos conocimientos producto de investigaciones, y otros aspectos, pero de acuerdo con lo exigido en el capítulo II, artículo 5.6 del Decreto 1295/2010, solo es requerido al menos uno de ellos.

En este sentido, para fortalecer las debilidades relacionadas con el tema de responsabilidad social por parte de la institución, se establecen una serie de estrategias de mejoramiento las cuales se deben articular en las actividades del quehacer diario de la universidad, de tal manera que favorezcan la cultura de la responsabilidad social en la misma organización.

Con base en los resultados y en su consiguiente análisis se presenta como propuesta de mejoramiento sobre el tema de la responsabilidad social el siguiente Plan de Acción y Mejoramiento de la Responsabilidad de la Corporación Universidad de la Costa (CUC):

**CORPORACIÓN UNIVERSIDAD DE LA COSTA CUC
PLAN DE ACCIÓN Y MEJORAMIENTO-RESPONSABILIDAD DE LA CUC CON GRUPOS DE
INTERÉS INTERNOS**

OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACCIÓN
1. Establecer políticas de responsabilidad social a nivel institucional.	1.1 Definir en cada área de la institución las políticas relacionadas con responsabilidad social.	1.1.1 Definir políticas de RS en la Rectoría.
		1.1.2 Definir políticas de RS en la Vicerrectoría Administrativa.
		1.1.3 Definir políticas de RS en la Vicerrectoría Académica.
		1.1.4 Definir políticas de RS en la Vicerrectoría de Extensión.
		1.1.5 Definir políticas de RS en la Vicerrectoría de Investigación.
		1.1.6 Definir políticas de RS en la Vicerrectoría de Bienestar Universitario.
		1.1.7 Definir políticas de RS en la Vicerrectoría Financiera.
		1.1.8 Definir políticas de RS en Posgrados.
2. Mejorar la infraestructura de la institución.	2.1 Implementar zonas verdes en la institución.	2.1.1 Adecuar espacios amplios que sirvan a los estudiantes para interactuar.
	2.2 Crear estructuras especialmente adecuadas para discapacitados.	2.2.1 Hacer rampas que faciliten el acceso a los estudiantes con discapacidades físicas.
		2.2.2 Incluir en los baños instalaciones adecuadas para discapacitados físicos.
3. Mejorar la calidad de vida de los miembros de la comunidad académica.	3.1 Establecer un número adecuado de estudiantes por grupo en las asignaciones académicas.	3.1.1 Organizar los grupos en concordancia con la capacidad que tiene cada aula de clase.
	3.2 Conocer las necesidades reales de los miembros de la comunidad académica.	3.2.1 Hacer una investigación que permita identificar las necesidades reales de cada miembro de la comunidad académica.
		3.2.2 Plantear estrategias de mejoramiento a necesidades encontradas en la investigación anterior.
4. Lograr la participación de docentes, egresados, y administrativos en las actividades desarrolladas por Bienestar Universitario.	4.1 Promover entre docentes, administrativos y egresados las actividades organizadas por Bienestar Universitario.	4.1.1 Incentivar a los docentes a que participen en las actividades de BU.
		4.1.2 Incentivar a los administrativos a que participen en las actividades de BU.
		4.1.3 Incentivar a los egresados a que participen en las actividades de BU.
5. Minimizar el impacto ambiental.	5.1 Optimizar el consumo de energía, agua, papel, entre otros.	5.1.1 Incentivar a los administrativos, docentes y estudiantes a economizar agua, energía, papel, entre otros recursos.
		5.1.2 Brindarles charlas a los administrativos, docentes y estudiantes sobre la importancia de economizar agua, energía y papel.
	5.2 Optimizar el tema de disposición de residuos sólidos.	5.2.1 Brindarles charlas a la comunidad académica sobre la importancia de la buena disposición de los residuos sólidos.
6. Lograr que el tema de responsabilidad social sea difundido al	6.1 Promover entre todos los miembros de la comunidad académica, el tema de	6.1.1 Dictar charlas relacionadas con el tema de responsabilidad social.
		6.1.2 Dar a conocer el tema de responsabilidad social

interior de la CUC.	responsabilidad social.	a través de los diferentes medios de comunicación institucional.
		6.1.3 Capacitar a los docentes en el tema de RS, de manera que cada uno lo fomente a sus estudiantes.
	6.1.4 Desarrollar actividades relacionadas con responsabilidad social.	
	6.2 Incluir en el pensum de los diferentes programas académicos la asignatura de Responsabilidad Social.	6.2.1 Elaborar el plan de asignatura de responsabilidad social.

Fuente: Elaboración propia

5.- REFERENCIAS

- Barzelay, M. & Cortázar, J. C. (2004). *Una guía práctica para la elaboración de estudios de caso sobre buenas prácticas en gerencia social: Estudio de caso n.º 1.* Washington D.C.: Instituto Interamericano para el Desarrollo Social (INDES), Banco Interamericano de Desarrollo.
- Bustos, C. & Inciarte, A. (2012, mayo-agosto). Dimensión comunitaria de la responsabilidad social universitaria. *Opción*, 28 (68), 367-379.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones* (9.^a ed.). México: Editorial McGraw-Hill.
- Crissien, T. J. (2006). *¿Líder-siervo o idiota útil?* Barranquilla. Editorial Universitaria de la Costa.
- De la Cruz, C. & Sasía, P. (2008, septiembre). La responsabilidad de la universidad en el proyecto de construcción de una sociedad. (H. Vessuri, Ed.) *Revista Educación Superior y Sociedad*, 13(2), 17-52.
- Díaz, A. & Bolívar, M. (2014, enero-junio). Modelo de gestión estratégica de responsabilidad social organizacional. *Desarrollo Gerencial*, 6 (1), 171-199.
- Díaz R. M. & Díaz, M. (2014). *Estadística Inferencial Aplicada*. Barranquilla: Editorial Universidad del Norte.
- Friedman, M. (1970, September 13). The Social Responsibility of Business is to Increase its Profits. *The New York Times Magazine*. 32-33, 122-124.
- Gaete, R. (2011, mayo-agosto). La responsabilidad social universitaria como desafío para la gestión estratégica de la Educación Superior: el caso de España. *Revista de Educación*, 355, 109-133.

- Guedez, V. (2010). *Responsabilidad social empresarial; visiones complementarias hacia un modelaje social*. Caracas: Venamcham.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación* (5.a ed.). México: McGraw-Hill / Interamericana Editores.
- Martínez, C., Narváez, R. & Rojas, L. (2008, diciembre). La responsabilidad social universitaria como estrategia de vinculación con su entorno social. *Revista de Filosofía Jurídica, Social y Política Instituto de Filosofía del Derecho*, 15 (3), 81-103
- Martínez-Pichardo, P. J. & Hernández-Oliva, A. V. (2013, enero-junio). Responsabilidad social universitaria: un desafío de la universidad pública mexicana. *Contribuciones desde Coatepec*, 24, 85-103.
- Rodríguez, G. (2010, mayo). La responsabilidad social empresarial: el reto que enfrentan las empresas a nivel mundial y nacional. *Revista Desarrollo Gerencial*, 2, 86-117.
- Rodríguez, J. (2010). Responsabilidad Social Universitaria: del discurso simbólico a los desafíos reales. En M. De la Cuesta, C. De la Cruz, J. Rodríguez & M. Martínez (Ed.), *Responsabilidad Social Universitaria* (pp. 3-24). La Coruña, España: Netbiblo.
- Universidad: Construye País. (2004). Documento de trabajo *Observando la responsabilidad social universitaria*. Recuperado de:
http://www.rsu.uninter.edu.mx/doc/herramientas_RSU/ObservandolaRSU.pdf
- Vallaes, F. (2005). *¿Qué es la responsabilidad social universitaria?* Extraído el 25 de febrero de 2012 desde http://190.169.94.9/ciencias/servicio_comunitario/documentos/rsu.pdf.
- Vallaes, F., De la Cruz, C. & Sasía, P. (2009). *Responsabilidad social universitaria: manual de primeros pasos*. México: MacGraw-Hill Interamericana Editores.