



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN EMPRESARIAL  
PROGRAMAS ESPECIALES DE CONTINUIDAD DE ESTUDIOS

**ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL  
DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO,  
SEDE CHILLÁN**

**MEMORIA PARA OPTAR AL TÍTULO DE TÉCNICO UNIVERSITARIO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORES:  
ARAVENA ESPINOZA SANDRA  
QUEZADA MATURANA PATRICIO  
RÍOS GONZÁLEZ EMA**

Profesor Guía:  
González Pedro Severino

Chillán, 2015



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Programas Especiales de Continuidad de Estudios

Chillán, febrero 23 del 2016.

### Informe: Memoria de Título


En relación a la evaluación de la Memoria para optar al Título de Técnico Universitario en Administración, denominada "**Análisis de la percepción de la Responsabilidad Social de los estudiantes de la Universidad del Bío Bío, Sede Chillán**" de los alumnos Sandra Abigail Aravena Espinoza, Ema Angélica Ríos González y Patricio Alejandro Quezada Maturana.

Teniendo en cuenta las exigencias de la Carrera de Técnico Universitario en Administración y en especial las referidas a la actividad de titulación, la comisión de examinación califica el presente informe con 6.5 puntos (escala de 1 a 7).

Atentamente,

  
Pedro Severino González  
Profesor Guía

  
Omar Acuña Moeaga  
Profesor Informante

  
Constanza Olguín Gutiérrez  
Coordinadora



CC. - Jefe de Carrera ICO  
- Alumno  
- Archivo

## INDICE

INTRODUCCIÓN .....	4
FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA.....	5
CAPÍTULO 1: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN .....	6
JUSTIFICACIÓN.....	9
OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS .....	10
Características de la Población y Cálculo de la Muestra .....	11
Características Del Instrumento .....	11
Descripción de las dimensiones o variables .....	12
CAPÍTULO 2: ANTECEDENTES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL .....	15
ORIGEN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL .....	15
RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA.....	19
Un modelo de análisis de la responsabilidad social universitaria. ....	21
DIMENSIONES DE LA PERCEPCIÓN DE LA RSU .....	24
POLÍTICAS Y PRÁCTICAS DE LA RSU .....	26
GRUPOS DE INTERES O STAKEHOLDERS.....	30
CAPÍTULO 3: ANTECEDENTES GENERALES UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO, SEDE CHILLÁN .....	34
RESEÑA HISTÓRICA.....	34
CARACTERÍSTICAS DE LOS ESTUDIANTES DE LA UBB. ....	45
CAPÍTULO 4: ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	49
ANÁLISIS DE ANTECEDENTES GENERALES.....	50
CAPÍTULO 5: PROPUESTAS PARA MAYOR VALORACION DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	74
CONCLUSIONES .....	80
BIBLIOGRAFÍA.....	82
A N E X O S.....	887

## INTRODUCCIÓN

Analizar la Percepción de la Responsabilidad Social Universitaria en un campus de una institución de educación como la de la Universidad del Bío-Bío, sede Chillán, supone ocuparnos de un tema fundamental que debiera impregnar a la universidad de manera global y su entorno. El compromiso, por parte de la universidad con políticas de carácter social, medio ambiental, además de las políticas tradicionales, constituye una necesidad ineludible en un entorno cambiante e inestable, como el actual, teniendo en cuenta que los efectos que generan dichas actuaciones influyen de manera significativa en su grupo de interés o stakeholders y en la sociedad en su conjunto, el tema que analizaremos constituye un asunto destacado, prueba de ello son las diversas iniciativas desarrolladas por organismos de prestigio internacional que promueven la responsabilidad social. Así, además de la formación, investigación y la transferencia de conocimiento y tecnología la universidad debe asumir un compromiso serio y constante con la sociedad.

Por lo tanto, es necesario que la universidad asuma su compromiso con la sociedad, siendo la responsabilidad social un instrumento clave para ello.

El presente trabajo contribuye a poder dimensionar la percepción que tienen los estudiantes sobre responsabilidad social. Este trabajo está organizado en 4 capítulos: Antecedentes de la Responsabilidad Social; Antecedentes Generales de la Universidad del Bío-Bío, sede Chillan; Análisis de Resultados según Instrumentos de Medición y Propuestas para mayor valoración de la responsabilidad social y como último punto conclusiones.

## **FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA**

Esta tesis desarrollará en un tema de gran importancia, que es la Responsabilidad Social Universitaria.

Si en Chile y en el mundo las universidades son las encargadas de la formación de las élites intelectuales. De estos centros de estudios salen al mundo laboral en sus diversos ámbitos, profesionales que deberían tener un liderazgo en la sociedad. En estas casas de estudios se forman hombres y mujeres que al momento de enfrentarse al mundo laboral tendrían que tener las competencias para poder crear las condiciones humanas para que la sociedad se desarrolle, es por este motivo que nos interesa poder medir cual es la percepción que tienen los estudiantes de último año de la Universidad del Bío-Bío sede Chillan con respecto a la Responsabilidad Social Universitaria, tema relevante que debe ser promovido por la universidad, que tiene como consecuencias beneficiosas para la misma universidad y especialmente para los estudiante.

Nuestro interés es saber si los alumnos de último año de sus respetivas carreras manejan el término o conocen el significado de la responsabilidad social, poder medir cuál es la percepción que tienen estos estudiantes con respecto a la universidad en esta área, que es la responsabilidad social, todo esto conscientes de que la Responsabilidad Social Universitaria está lejos de ser lo que es la Responsabilidad Social Empresarial, aunque hay significativos avances en el tema.

## **CAPÍTULO 1: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN**

Este trabajo se enmarca en el planteamiento de la metodología de investigación cualitativa (Hernández, 2010), en donde se pretende analizar la situación actual sobre la percepción de la responsabilidad social de los estudiantes de la sede Chillán de la Universidad del Bío-Bío, para ello se utilizará las técnicas que son propias de este tipo de investigación, tales como: encuestas, entrevistas y estudio de casos. Comprendiendo desde el levantamiento de información, pasando por la confección de un instrumento, el cual va a ser validado a través de consulta de experto, para luego ser aplicado a los estudiantes de último año de la carrera, para así poder analizar los resultados obtenidos a través de la encuesta.

En cuanto a los pasos a seguir para el desarrollo de la investigación:

### **Paso 1: Levantamiento de información sobre la responsabilidad social**

Se revisarán libros, artículos y paper relacionados con las prácticas socialmente responsable, permitiendo generar un marco teórico, información que es útil para la contextualización de la investigación.

### **Paso 2: Confección de encuesta de percepción.**

Posteriormente se confeccionará un instrumento piloto que permita recolectar la percepción de los estudiantes en relación a las prácticas socialmente responsable.

### **Paso 3: Validación de contenidos a través de grupo de expertos.**

El producto del paso dos, será facilitado a diversos grupos de expertos con la finalidad que puedan entregar observaciones y aportes.

#### **Paso 4: Corrección de observaciones.**

Una vez que se cuente con las observaciones de los grupos de expertos se procederá a acoger las observaciones, para poder perfeccionar la encuesta.

#### **Paso 5: Validación de contenido final a través de grupo de expertos.**

Nuevamente será sometido a los grupos de experto para que finalmente el instrumento cuente con una validación de contenido. Además, se desarrolló una aplicación piloto para analizar aspectos de forma y fondo del instrumento.

#### **Paso 6: Aplicación de Encuesta**

Dicho instrumento será aplicado a la muestra que se estimará de manera segregada según las carreras que tengan presencia en la Universidad del Bío-Bío, sede Chillán.

#### **Paso 7: Análisis de los resultados**

Con los datos obtenidos se procederá a analizar los resultados para así poder conocer la percepción de los estudiantes en relación a las prácticas socialmente responsable.

#### **Paso 8: Propuesta**

Una vez analizados los datos se procederá al diseño de propuestas de mejoras, con la finalidad de que los estudiantes puedan valorar el desarrollo de prácticas que buscan el beneficio de todos los grupos de interés que son influenciados por el desarrollo de una organización.

Figura N°1: Diseño metodológico



Fuente: Elaboración propia



## JUSTIFICACIÓN

En Chile y en el mundo las universidades son las encargadas de la formación de las elites intelectuales. De estos centros de estudios salen al mundo laboral en sus diversos ámbitos profesionales que deberían tener un liderazgo en la sociedad. En estas casas de estudios se forman hombres y mujeres que al momento de enfrentarse al mundo laboral tendrían que tener las competencias para poder crear las condiciones humanas para que la sociedad se desarrolle.

Si la Responsabilidad Social Universitaria es la capacidad de difundir y poner en práctica un conjunto de principios y valores generales y específicos por medios de 4 procesos claves: Gestión, Docencia, Investigación y Extensión.

Es en estos 4 procesos claves del quehacer universitario donde deben estar presentes los principios y valores que caracterizan la responsabilidad Social Universitaria: los principios y valores de la vida universitaria relacionados con la vida en sociedad: Dignidad de la persona; libertad; ciudadanía; democracia y participación; sociabilidad y solidaridad para la convivencia; bien común y equidad social; desarrollo sostenible y medio ambiente; aceptación y aprecio a la diversidad. Además, debemos agregar los principios y valores de la Universidad que son: Compromiso con la verdad; integridad; excelencia; interdependencia e interdisciplinariedad.

Por todo lo anteriormente, mencionado, es que hemos tomado el desafío sobre responsabilidad Social en los estudiantes, ya que nos surge la gran incógnita que si éste se aplica dentro de la malla curricular de la Universidad del Bío-Bío, sobre la base que está señalada en la Misión y Visión de esta casa de estudios.

Nuestro interés es saber si los alumnos de último año de sus respectivas carreras manejan el término o conocen el significado de la responsabilidad social en su vida personal y su futuro laboral. Además, sería importante conocer si alguno de ellos tiene una proyección de como ejecutar la responsabilidad social en su comunidad y en su empresa.

No se podrían quedar con un mero concepto, pues se desconoce si los docentes de la Universidad hacen mención a este gran concepto emergente y una gran realidad contemporánea.

La Universidad del Bío-Bío, dentro de su misión y visión contempla crecer junto a la comunidad donde se encuentra insertada, además su gran logro es egresar profesionales íntegros, con grandes conocimientos en su materia, pero por sobre todo un profesional integral y comprometido con su sociedad.

Por este motivo se necesita conocer si los alumnos se encuentran involucrados en este momento directa o indirectamente con la solidaridad y responsabilidad social en nuestra institución universitaria.

## **OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS**

### **Objetivo General:**

Analizar la percepción de la responsabilidad social de los estudiantes de último año académico de la Universidad del Bío-Bío, sede Chillán.

### **Objetivos Específicos:**

1. Confeccionar un instrumento de percepción sobre la responsabilidad social.
2. Diagnosticar la percepción de la responsabilidad social de los estudiantes de la Universidad del Bío-Bío, sede Chillán.
3. Diseñar propuesta de mejora según la percepción obtenida de los alumnos de la universidad

## **Características de la Población y Cálculo de la Muestra**

El universo de estudiantes del último año de la Universidad del Bío-Bío, sede Chillán, es de aproximadamente 600 estudiantes, divididos en cinco facultades: Facultad de Arquitectura, Construcción y Diseño; Facultad de Ciencias; Facultad de Ciencias Empresariales; Facultad de Ciencias de la Salud y de los Alimentos y Facultad de Educación y Humanidades.

En cuanto al sujeto de estudio, son los estudiantes del último año de cada una de las carreras que cuentan con presencia en la Universidad del Bío-Bío sede Chillán, para lo cual se estimará una muestra aleatoria segregada.

Se eligió este segmento, ya que se desea saber cuáles son los conocimientos básicos y la percepción sobre de la responsabilidad social universitaria como futuros egresados y profesionales. Para enfrentar su futuro laboral y su compromiso con la sociedad.

## **Características Del Instrumento**

Este instrumento cuenta con las siguientes características:

El instrumento tiene características de autodiagnóstico, su aplicación es de fácil manejo para los estudiantes, permite conocer aspectos que nos ayudarán a mejorar respecto a los servicios que presta la universidad.

En primera instancia a los estudiantes se les consulta por su Edad, Sexo, Año de Ingreso y la carrera a la cual pertenece.

El instrumento que tiene 10 criterios o dimensiones sobre responsabilidad social universitaria.

Cuenta con un total de 45 afirmaciones, las cuales se calificarán con cinco alternativas que van desde Totalmente de acuerdo hasta Totalmente en desacuerdo. Cada respuesta a las afirmaciones hechas se reciben una puntuación de 1 a 5.

Para el proceso de validación se consultó a un grupo de expertos, los cuales entregaron observaciones y sugerencias, entre los cuales se encuentran Sres. Omar Acuña Moraga, Alex Medina Giacomozzi, Nataly Guiñez Cabrera, Gladys Quezada Figueroa y Estela Rodríguez Quezada.

Posteriormente se desarrolló una aplicación piloto, en éste proceso estudiantes de la carrera de Ingeniería Comercial, que han cursado la asignatura de responsabilidad social. Con el objeto de detectar el nivel de dificultad que presentaban los ítems, ya sea por la redacción o por comprensión, pero finalmente disponer de un instrumento que permite determinar la responsabilidad social en la educación primaria.

Tras ser revisado y evaluado el instrumento por cada una de las partes y dejando sus respectivas notas en los ítems que les parecía necesario. Se llevó a cabo un proceso de análisis de cada una de las notas dejadas por cada profesor o estudiante, evaluando la posibilidad de cambiar la redacción, eliminar la pregunta o realizar algunos ajustes de acuerdo al ámbito de estudio de la investigación. Las sugerencias en general iban dirigidas a temas de redacción, el cambio de alguna palabra específica, modificación de algunas preguntas.

## **Descripción de las dimensiones o variables**

Las dimensiones de estudio son las que se definen a continuación y en cada una de ellas se mencionan los parámetros de estudio.

**CONOCIMIENTOS BÁSICOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL:** En este ítem se contempla analizar el conocimiento de los alumnos sobre el tema de la responsabilidad social y si este se encuentra presente en sus vidas, entorno social, laboral y cuál es el grado de compromiso.

**DIGNIDAD DE LA PERSONA:** aquí el tema central es el respeto; tanto individualmente y grupal a los alumnos y si se está presente el respeto mutuo entre el alumnado y los

docentes. Se desea saber si se generan las condiciones de trabajo o estudio óptimas, si se entrega apoyo personal y emocional cuando las personas estén en dificultades.

**LIBERTAD:** Estas afirmaciones van enfocadas a saber si se dan los espacios para la libre expresión de ideas o creencias y si se éstas se acogen, si las decisiones que toman los estudiantes son respetadas, si se incentivan a los estudiantes para que asuman algún compromiso social.

**CIUDADANÍA, PARTICIPACIÓN Y DEMOCRACIA:** En este ítem se quiere interiorizar sobre el interés de los estudiantes ante la preocupación de ser parte activa dentro de la sociedad y si son participante activo en los diferentes movimientos dentro de la universidad.

**SOCIABILIDAD Y SOLIDARIDAD:** Aquí se analizarán aspectos como la solidaridad entre sus pares, si estos interactúan en favor de aquellos estudiantes, grupos o comunidades de escasos recursos, si son de trato respetuoso a todas las personas sin excepción. Si se potencia las habilidades sociales como capacidad de escucha, empatía, etc.

**BIEN COMÚN Y EQUIDAD:** Este ítem va dirigido a la importancia de la equidad y la justicia social en la formación de los estudiantes, si se dan o facilitan posibilidad a los estudiantes de escasos recursos en el apoyo de sus estudios, y a la vez si la Universidad cuenta con un sistema de ayuda para resolver problemas económicos de los estudiantes de escasos recursos. Si se entrega apoyo a los estudiantes que tiene dificultades de aprendizaje, y problemas emocionales o psicológicos.

**MEDIOAMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE:** En este criterio se realizan afirmaciones dirigidas a conocer si en la Universidad se cuenta con depósitos para separar la basura según el tipo de material, si se crea conciencia en la comunidad educativa por el buen uso de los recursos y sobre los problemas ambientales a los que se ve enfrentada la sociedad y mayormente saber si existe una preocupación por la formación de los estudiantes en el cuidado del medio ambiente.

**ACEPTACIÓN Y APRECIO DE LA DIVERSIDAD:** Las afirmaciones tienen un enfoque en el respeto por la diversidad en distintas áreas como: etnias o pueblos originarios, cultural, nacionalidad, entre otras. También interesa conocer si la universidad se dan las facilidades para expresar diversas actividades religiosas, si se respeta la tendencia política de sus miembros.

**VALORES:** Entre los criterios que van en este ítem se consideran, saber si la universidad cuenta con un código ético que sea formal y público con el fin de orientar las conductas de los miembros, si las autoridades con las que cuenta muestran coherencia entre sus principios y las acciones, saber cómo actúan en la universidad frente a conductas deshonestas por parte de sus miembros, en especial por parte de los estudiantes en el ámbito académico.

**EXCELENCIA:** En este último criterio se considera relevante conocer si existe una política de docencia que promueva el desarrollo integral de los estudiantes, si se aplican sistema de evaluación de desempeño docente, si se entrega reconocimiento a las actividades de investigación que realizan los académicos, si se promueve la innovación de los métodos de enseñanza por los académicos. Saber si se imparte una formación de alto nivel para los estudiantes y a la vez saber si se entregan estímulos a sus funcionarios o docentes para que se perfeccionen.

Respecto a la escala de medida que se utiliza es una escala tipo Likert donde se encuentran 5 puntos en los que cada persona debe responder según la experiencia que tenga relacionan la Universidad. Estos puntos son:

1. Totalmente en Desacuerdo
2. En Desacuerdo
3. Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo
4. De Acuerdo
5. Totalmente de Acuerdo

Las afirmaciones pueden tener dirección: favorable o positiva y desfavorable o negativa, para así posteriormente codificar o tabular las alternativas de las respuestas.

## **CAPÍTULO 2: ANTECEDENTES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

### **ORIGEN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL**

La responsabilidad social como concepto se ha desarrollado desde su origen principalmente de la mano de las empresas, inserto en la relación entre la sociedad y los negocios, esto como una forma de lograr que las organizaciones se planteen nuevas responsabilidades, más allá de los objetivos netamente gananciales o de utilidades para los accionistas o dueños de las empresas, sino que además actividades sociales, que beneficien a todos los grupos de interés (Porter y Kramer, 2006).

Existe un mayor consenso en que la responsabilidad social se origina en torno del quehacer empresarial, pero la gran diversidad de ámbitos del conocimiento que rodean a este concepto, ha redundado en una importante cantidad de teorías con las cuales se relaciona al mismo, tales como, la teoría de la agencia, teoría institucional, teoría de los stakeholders, teoría de la administración o la teoría de la firma, solo por dar algunos ejemplos (Carroll, 1979; Wartick & Cochran, 1985; Garriga & Melé, 2004; Secchi, 2007).

Este primer punto del análisis de la responsabilidad social se concentrará en identificar los períodos y etapas a partir de las cuales la responsabilidad social establece sus orígenes y más importantes avances, especialmente de su época más reciente, debido a que este concepto ha ido evolucionando desde hace varias décadas (Carroll, 1979; Secchi, 2007) hasta convertirse en uno de los enfoques con mayor repercusión mediática.

De acuerdo con Windsor (2001) es posible identificar una “Era Progresiva” en los orígenes del concepto de responsabilidad social, que comprende desde los planteamientos de Adam Smith en 1776 hasta el final de la Segunda Guerra Mundial, resumiendo en tres las posturas que planteaban las bases de la responsabilidad de las empresas frente a la sociedad en esta etapa: a) La filantropía; b) La coacción legal; y c) La conducta moral.

Una vez identificada a la filantropía como el primer estudio de la responsabilidad social empresarial (RSE), basándonos en Rodríguez (2003, 2006) podemos observar que otra etapa en el desarrollo de la RSE, se encontraría en las propuestas planteadas por Maurice Clark (1916). Este autor plantea la urgencia de que las empresas asumieran nuevas responsabilidades económicas y ecológicas, no con un carácter filantrópico o caritativo como lo planteado por Carnegie, ni tampoco enmarcadas únicamente en las leyes o las costumbres, sino más bien apelando a una mayor conciencia de las organizaciones respecto del bien común a la hora de ejecutar sus acciones. Para J.M. Rodríguez (2003, 2006) las propuestas de Clark tienen un carácter “profético”, dado que reproducen casi con exactitud el discurso actual de la RSE, lo que también a su juicio es un problema pues sería indicativo del poco avance logrado en el desarrollo del concepto desde 1916 a la fecha.

No obstante, lo anterior, otros autores como Camacho et al (2005) ubican los inicios del concepto de responsabilidad social a comienzos del siglo XX aproximadamente por el año 1920, donde este concepto se definía como “filantropía empresarial o como acción caritativa con un tono demasiado paternalista”, destacado que ciertas prácticas como la caridad o la beneficencia no son negativas en sí mismas, coincidiendo en gran medida con los planteamientos de Andrew Carnegie de comienzos de siglo.

De acuerdo con Frederick (1994), el concepto de responsabilidad social corporativa hacia mediados de la década de 1920, comienza a tomar forma tal y como lo conocemos actualmente, cuando los responsables de las empresas empezaron a reflexionar respecto de la necesidad de que los gerentes proceden, no sólo como representantes de los intereses de los accionistas de la compañía, sino que también de otros grupos sociales. La postura planteada por Frederick fue desarrollada tres décadas más tarde por Howard Bowen, considerado el padre de la responsabilidad social.

En la última década los aportes de investigadores españoles adquieren una presencia importante en la literatura científica sobre esta temática (De la Cuesta & Valor, 2003; Blanco, 2010). En virtud de estos antecedentes y según diferentes investigadores, es posible afirmar que la época en la que mayoritariamente existe coincidencia, en fijar las



bases de la etapa moderna del concepto de responsabilidad social, es en la década del cincuenta del siglo pasado, a partir de los planteamientos de Howard Bowen en 1953 a través de su libro “Social Responsibilities of the Businessman”<sup>2</sup> (Carroll, 1979; Spencer & Butler, 1987; Wood & Cochran, 1992; Carroll, 1999; Windsor, 2001; Rodríguez, 2003; Garriga & Melé, 2004; Hill, 2004; Hill & Cassill, 2004; Marens, 2004; Tencati, 2004; Secchi, 2007; Acquier & Aggeri, 2008; Lee, 2008; Maak, 2008; Marens, 2008; Sison, 2008 & 2009; Barañano, 2009). De esta manera, Bowen (1953) establece en su libro las primeras nociones de la relación entre la empresa y la sociedad en la cual la organización empresarial se encuentra inserta, desde la perspectiva de las decisiones que toman los hombres de negocios, así como los criterios y valores que utilizan para desarrollar dichos procesos, definiendo a la responsabilidad social como “las obligaciones de los empresarios para impulsar políticas corporativas para tomar decisiones o para seguir líneas de acción que son deseables en términos de los objetivos y valores de la sociedad”. Uno de los aspectos centrales del concepto de responsabilidad social de cualquier organización, no únicamente de una empresa, relativo a la incorporación de los intereses sociales en las metas y resultados que la institución desea alcanzar, que se traducen en los aportes y contribuciones que cada organización puede realizar a la solución de las problemáticas y necesidades de la sociedad más próxima en la cual se encuentra inserta. Bowen (1953) señala que la doctrina de la responsabilidad social, se refiere a la idea de que su aceptación voluntaria por parte de los empresarios en el largo plazo, puede repercutir en una disminución de los problemas económicos y una mayor posibilidad de alcanzar los objetivos, que en este ámbito son planteados por una sociedad determinada, y en donde las empresas juegan un papel preponderante para su adecuada consecución. A su vez Marens (2008), señala que la generación de la década de 1950 encabezada por Bowen, posee una fuerte influencia keynesiana en el desarrollo de sus postulados, debido a que les correspondió vivir la crisis económica de 1929 en su época de adultos, lo que les inspiró a desarrollar sus ideas relacionadas con la responsabilidad social de las empresas. Es tal el impacto de los planteamientos de Howard Bowen en la literatura relacionada con esta temática, que Carroll (1999) se atreve a denominarlo “el padre de la responsabilidad social corporativa”. Además, el propio Marens (2008) identifica a dos

generaciones posteriores que contribuyeron de manera importante al desarrollo de este concepto: la cohorte de 1960 y 1970 encabezada por autores tales como Davis, Epstein, Frederick, Post y Preston; y la generación de la década de los ochenta integrada por autores como Donaldson y Freeman, estos últimos quienes incorporan el concepto de los stakeholders o partes interesadas al análisis de la responsabilidad social.

De acuerdo a Friedman (1968) las empresas históricamente debían responder sólo a una responsabilidad, que era la generación de rentabilidad, debido a la presión de sus dueños, ya que la disposición de recursos en otras actividades, se consideraba como un gasto innecesario e irracional. Dicha premisa se ha ido modificando a través del tiempo producto de los cambios que se han generado en la gestión de las organizaciones, considerando variables que antes se dejaban de lado (Mejía y Newman, 2011). Lo anterior es producto de la concienciación social por parte de los consumidores, razón por la cual, cada vez más, las empresas deben responder a los requerimientos y necesidades de los diversos grupos de interés, como a su vez de los impactos ambientales y sociales, que subyacen de la fabricación y comercialización de sus productos y/o servicios. (Harrison, 2003). Así que las compañías deben interactuar con la sociedad en donde los grupos de interés son quienes influyen o se ven afectados por el proceder de una empresa (Medina y Severino 2014)

Para Ruizalba (2014) la responsabilidad social es la configuración de la estrategia en virtud de la determinación de procedimientos que van por sobre la rentabilidad económica, dando lugar al crecimiento y desarrollo de cada uno de los grupos de interés que forman parte de una sociedad.

Para Duque (2013) la responsabilidad es un compromiso voluntario, que ha dado lugar a la creación de normas y estándares que permiten contrastar el nivel de desempeño que poseen las organizaciones con respecto a otras empresas, colocando a compañías en una posición privilegiada en un sector industrial, por el sólo hecho de considerar a cada grupo de interés en la planificación, implementación y control de la estrategia.

## **RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA**

Las universidades a través de su historia han vivido fuertemente inclinadas por lo que sucede en su entorno, y especialmente respecto de las exigencias que le son esbozadas desde su alrededor por distintos actores tales como el estado, la iglesia o el mercado, según sea la época de la historia, a lo que los actores internos tan fundamentales como los estudiantes, docentes o personal de administración y servicios, deben adherirse a los requerimientos.

El quehacer de las casas de estudios superiores no deja indiferente a ningún sector de la sociedad o comunidad, por lo que las acciones que se relacionan con las docencia, investigación, extensión y gestión universitaria tienen que enmarcarse dentro del comportamiento socialmente responsable, distribuir el beneficio de sus actividades lo más equitativamente posible entre todos sus stakeholders, intentando dar respuesta a los requerimientos que la sociedad actual les plantea, éstas son algunas de las razones que justifican la aplicación del concepto de responsabilidad social al funcionamiento de las universidades.

De acuerdo a Vallaey (2007) la responsabilidad social universitaria es una nueva filosofía de gestión universitaria que pretende renovar el compromiso social de la Universidad al mismo tiempo que facilitar soluciones innovadoras a los retos que enfrenta la educación superior en el contexto de un nuevo mundo globalizado. Para aclarar el debate y ahorrar tiempo, se debe definir la Responsabilidad Social en forma **ética** (para que no se pueda hacer cualquier cosa en nombre de ella), **eficiente** (para que sepan qué hacer con la definición en la práctica) y **útil** a la problemática universitaria (para que les permita trabajar inteligentemente la especificidad de la Responsabilidad Social Universitaria), según Vallaey, François; D.R. Tecnológico de Monterrey. N.L. México. 2007.

Según Vallaey (2007) desde la perspectiva universitaria, el movimiento de la Responsabilidad Social es un proceso de aprendizaje colectivo que critica el positivismo reduccionista e instrumental de las ciencias administrativas o la contabilidad, entre otras, y que, por el contrario, se debe resaltar que la

Responsabilidad Social tiene una dimensión epistemológica fundamental, que es preciso profundizar desde el ámbito académico.

El debate actual acerca de un nuevo y necesario contrato social entre universidad y sociedad es trascendental; tal y como señala Carrizo (2006), son frecuentes las discusiones sobre las reformas universitarias, especialmente teniendo en cuenta los desafíos relativos a la RSU, la ética del conocimiento y la necesidad de nuevos paradigmas para enfrentar la creciente complejidad de las problemáticas globales y locales.

Si la universidad es considerada también una empresa en términos organizativos y, como señala Drucker (1994), el objetivo y la razón de existencia de una empresa es crear un cliente al cual se le deben dar productos y servicios eficientes y en continua mejora, resulta que este último concepto es muy significativo, desde el punto de vista académico, pues se entiende que la educación de personas es un proceso dinámico y contemporáneo debe estar siempre al servicio de la sociedad, razón por la cual la RSU ha de asumir los nuevos modelos de educación global.

Para Torres y Trápaga (2010), un importante referente teórico que ha permitido orientar la RSU es lo relativo a la pertinencia Social de la Educación Superior, tema que ha estado presente en prácticamente todas las agendas de trabajo de las reuniones nacionales e internacionales de la UNESCO en las últimas décadas.

Es así como en años recientes, y según la propia UNESCO (2009) en la Conferencia mundial de Educación Superior, se ha señalado que en comparación con otros debates se ha discutido mucho menos sobre la Responsabilidad Social de las instituciones públicas, tales como las universidades y otros institutos de educación superior; no obstante, esa Responsabilidad Social merece más que nunca una reflexión exhaustiva, tanto sobre su índole como sobre su alcance.

En trabajos más actuales, como el realizado por Martí y Martí (2010) se indica que el estudio de la RSU ha sido evaluado desde diversos puntos de vista, como el conocimiento económico, a través del cual es abordado como una organización con procesos internos y externos, referidos a ejemplos de modelos adoptados por las

empresas. Otros ejemplos, señalan estos autores, tienen enfoques desde la perspectiva filosófica y la psicológica.

La RSU en este ámbito es reconocida, ya que las instituciones de educación superior son el punto de inflexión de la sociedad actual, el culmen del sistema educativo y la plataforma en la cual se han formado las personas que ocupan cargos de responsabilidad en gobiernos, empresas y organizaciones de la sociedad civil (Martí et al.,2008). Aquí radica la importancia de contar con profesionales imbuidos en esta temática y para ello es necesario evaluar qué nivel de conocimientos y sensibilidad respecto de los temas de la Responsabilidad Social tienen los estudiantes a punto de finalizar sus carreras profesionales.

### **Un modelo de análisis de la responsabilidad social universitaria.**

Los modelos teóricos que nos permita investigar empíricamente la aplicación y significado que posee la responsabilidad social utilizada en los contextos universitarios, a partir de los antecedentes que se han expuesto en los apartados anteriores, tanto en los capítulos primero y segundo como en lo señalado en el epígrafe anterior.

De acuerdo a Bowen (1953) plantea que la responsabilidad social universitaria es “las obligaciones de los gestores universitarios para impulsar políticas institucionales para tomar decisiones o para seguir líneas de acción que son deseables en términos de los objetivos y valores de la sociedad”.

A su vez, es posible encontrar en la literatura una serie de propuestas y enfoques que intentan analizar la aplicación de la responsabilidad social en las universidades, que se orientan a diferentes perspectivas y énfasis respecto del significado y expresión del comportamiento socialmente responsable de las organizaciones universitarias.

Con el propósito de sistematizar dichos aportes, imitando el ejercicio que realizan tanto Garriga & Melé (2004) y Secchi (2007), en donde clasifican las distintas teorías o enfoques desarrollados en las últimas décadas en relación con el concepto de responsabilidad social corporativa, en el siguiente cuadro proponemos una clasificación

para el caso del comportamiento socialmente responsable de las universidades en base a la existencia.

Tabla N°1: **Enfoque sobre la responsabilidad Social Universitaria**

	<b>Descripción</b>		<b>Algunos Exponentes</b>	<b>Objetivo Principal</b>
<b>Gerencial o Directiva</b>	Estas posturas se preocupan por analizar el impacto del quehacer universitario en la sociedad, sobre todo mediante la rendición de cuentas de sus acciones y decisiones hacia sus stakeholders.		Asociación Europea de universidades.	Mayor interacción y participación de las partes interesadas en la gestión de las universidades.
			Informe Bricall (2009)	Rendición de cuentas a la sociedad.
			Vallaeyes et al. (2009)	Gestión responsable de los impactos de la universidad.
<b>Transformacional</b>	Se orientan a revisar la contribución del quehacer universitario al necesario debate y reflexión para alcanzar una sociedad más sustentable y justa.	Formación	Aprendizaje servicio	Formación de ciudadanos responsables, transformación social.
		Investigación	UNESCO (1998,2009) Gibbons et al. (1997).	Responsabilidad de la universidad en la producción del conocimiento científico demandado socialmente.

		Liderazgo Social	Gibbons et al. (1997)	Enfatiza la incorporación de múltiples actores al proceso, y una conciencia social de los problemas a investigar.
			Kliksberg (2009)	Liderazgo ético de la universidad, participación en el debate de temas sociales.
			Chomsky (2002).	Rol reflexivo, crítico u propositivo sobre la sociedad.
		Compromiso y Acción Social.	Cooperación universitaria al desarrollo	Transferir capacidades y conocimientos a países en vías de desarrollo.
			Multiversidad	Respuestas académicas a las crecientes expectativas sociales sobre su quehacer.
		<b>Normativa</b>	Desarrollo de marcos valóricos desde la universidad como un eje normativo para hacer lo correcto en la vida en sociedad, mediante el establecimiento de redes universitarias nacionales o globales en torno a la responsabilidad social.	Corporación Participa (2001).
Global Compact PRME	Principios responsables globales			
Declaración de Talloires (2005)	Fortalecimiento de las responsabilidades sociales y cívicas de la educación superior.			

Fuente: Gaete (2011:113).

## **DIMENSIONES DE LA PERCEPCIÓN DE LA RSU**

Sobre la percepción se ofrecen diversas definiciones que han ido evolucionando hacia la implicación de las experiencias y los procesos internos del individuo.

De Acuerdo a Gibson (1960) plantea que la teoría de que la percepción es un proceso simple; en el estímulo está la información, sin necesidad de procesamientos mentales internos posteriores. Dicho planteamiento parte del supuesto de que en las leyes naturales subyacentes en cada organismo están las claves intelectuales de la percepción como mecanismo de supervivencia, por tanto, el organismo sólo percibe aquello que puede aprender y le es necesario para sobrevivir.

Según Neisser (1976), la percepción es un proceso activo-constructivo en el que el perceptor, antes de procesar la nueva información y con los datos archivados en su conciencia, construye un esquema informativo anticipatorio, que le permite contrastar el estímulo y aceptarlo o rechazarlo según se adecue o no a lo propuesto por el esquema. Se apoya en la existencia del aprendizaje.

Para la psicología moderna, la interacción con el entorno no sería posible en ausencia de un flujo informativo constante, al que se denomina percepción. La percepción puede definirse como el conjunto de procesos y actividades relacionados con la estimulación que alcanza a los sentidos, mediante los cuales obtenemos información respecto a nuestro hábitat, las acciones que efectuamos en él y nuestros propios estados internos.

### **Características de la percepción:**

De acuerdo a La percepción de un individuo es subjetiva, selectiva y temporal.

**Es subjetiva:** ya que las reacciones a un mismo estímulo varían de un individuo a otro.

**La condición de selectiva:** en la percepción es consecuencia de la naturaleza subjetiva de la persona que no puede percibir todo al mismo tiempo y selecciona su campo perceptual en función de lo que desea percibir.



**Es temporal:** ya que es un fenómeno a corto plazo. La forma en que los individuos llevan a cabo el proceso de percepción evoluciona a medida que se enriquecen las experiencias, o varían las necesidades y motivaciones de los mismos.

Entonces podemos decir que la percepción de la RSU va evolucionando a medida que las universidades fortalecen su concepto de RS, en base a la capacidad que tiene de difundir y poner en práctica un conjunto de principios y valores generales y específicos, por medio de cuatro procesos claves: gestión, docencia, investigación y extensión. Así asume y vitaliza su Responsabilidad Social ante la propia comunidad universitaria y la zona donde está inserta.

Las universidades deben aprovechar dos oportunidades para lograr el convencimiento de los estudiantes, docentes, no docentes y autoridades. En primer lugar, la responsabilidad social es un tema en pleno auge a nivel mundial que, junto con la problemática del desarrollo sostenible, está empujando una profunda reflexión y debate público internacional que involucra a actores de todos los sectores sociales: empresas, asociaciones, entidades públicas, organismos internacionales, etc. Tal contexto favorece la realización de eventos académicos de promoción de la temática, con la participación de socios del entorno.

En segundo lugar, la comunidad universitaria tiene en general entre sus preocupaciones fundamentales las cuestiones sociales. Será difícil encontrar a actores universitarios que no estén de antemano convencidos de que la universidad es una institución al servicio del progreso de la sociedad y de la solución de sus problemas cruciales. Muchas universidades tienen explícitamente entre sus funciones sustantivas a la extensión universitaria; las diversas redes universitarias internacionales resaltan a menudo la importancia de la acción universitaria a favor del desarrollo social.

La RSU implica pasar de las palabras a los hechos, por lo que es fundamental articular un debate con el compromiso de las autoridades y la conformación de un equipo encargado de la implementación efectiva de la política de responsabilidad social.

## POLÍTICAS Y PRÁCTICAS DE LA RSU

Existen posturas encontradas sobre el lugar de la universidad en la sociedad, una preocupación respecto a la gestión y gobierno de las universidades, una demanda sobre su papel como agente activo en el proceso de construcción social, un contexto que le exige adaptarse a una coyuntura que cuestiona su tradicional función social, es por esto que no todo vale en nombre de la responsabilidad; entonces debemos saber qué tipo de responsabilidad es la que corresponde a la universidad cuando hablamos de RSU, es decir, tenemos la necesidad de concretar niveles de responsabilidad:

- **Nivel macro:** en este contexto se responde por la responsabilidad colectiva, es decir, la calidad ética de los resultados.
- **Nivel meso:** en este contexto se responde por la responsabilidad organizacional, es decir, la calidad ética de los procesos.
- **Nivel micro:** en este contexto se responde por la corresponsabilidad, es decir, por la calidad ética del marco de relaciones en la comunidad universitaria.

Se debe tener claro que, tras el interés por la responsabilidad de la universidad ante la sociedad, existe una evidente función social y un desarrollo de los ámbitos propios de su misión, donde las exigencias y expectativas de responsabilización en el ámbito universitario desean rescatar la dimensión social de lo que hace la universidad, reconociendo que todo lo que se ejecuta está o debe estar al servicio de esa vocación social inherente a su misión.

De acuerdo a Vallaeys & Sasia (2009) una política en RSU “es una política institucional integral que se encarga de la gestión de todos los impactos sociales (internos y externos) que la universidad genera, en diálogo participativo con los diversos grupos de interés (stakeholders internos y externos) que pueden ser afectados por dichos impactos.”

**Dentro de las Políticas de RSU podemos mencionar:**

**Política de Gestión Institucional Responsable**, la universidad debe comprometerse con la formación y el continuo crecimiento intelectual y personal de sus estudiantes y de todo su personal docente y no docente. Por esta razón, el objetivo debe ser la formación integral, el mejoramiento de la calidad de vida, del ambiente institucional y la elaboración de una corporación por medio de canales y mecanismos de comunicación que promuevan la transparencia y articulación entre los miembros de la Universidad. Esto se puede lograr a través de la promoción y gestión de actividades y acciones orientadas al desarrollo físico, psicoafectivo, espiritual y social de los estudiantes, los profesores y el personal administrativo, teniendo como objetivo inexcusable el trabajo por y a través de condiciones de equidad e igualdad en todos los procesos que se llevan a cabo en la institución, y el cumplimiento de todos los marcos legales, internos y externos, que soportan sus acciones.

**Política de responsabilidad con el Medio Ambiente**, debe comprometerse a tomar y mantenerse actualizadas medidas dirigidas a la protección de este, en términos de prevención, control, y/o mitigación de los impactos ambientales, que se causan como consecuencia del quehacer propio de la institución. Fomentar acciones de prevención ambiental a través de actividades curriculares tales como proyectos de investigación y formación de cultura del cuidado del medio ambiente.

**Política de Investigación**, en este ámbito la universidad debe tener como propósito la generación de nuevos conocimientos y la aplicación y difusión de éstos. Con ello, enfocarse a contribuir al bienestar de las personas y de la sociedad; a la protección del medio ambiente, al avance científico y tecnológico; al fortalecimiento de las empresas y a la consolidación de sus procesos de enseñanza y aprendizaje. Otorgar prioridad a las necesidades sociales, políticas, económicas y culturales de la región y el país. Este propósito debe caracterizarse tanto por el diálogo, como también por la socialización y la validación de los proyectos y productos de las investigaciones, con estudiantes, comunidades y pares institucionales.

**Compromiso con la verdad**, la verdad es el alma del saber. Es el fruto de una relación de conocimientos y siempre está en progreso. Ella exige un conjunto de principios éticos para su obtención: Respeto a las verdades de las distintas dimensiones del conocimiento; la humildad que nace de que ella siempre se construye al superar las alcanzadas hasta ahora; la capacidad de diálogo para incorporar los aportes de las distintas disciplinas en su construcción; la honestidad para declarar los límites de la verdad alcanzada, y la prudencia, para no hacer de ella un mandato que pone en riesgo la dignidad humana. El compromiso con la verdad hace primar la gratuidad del saber y los valores fundamentales, al uso o aplicación inmediata de ellos.

**Integridad**, cualidad de personas e instituciones que son coherentes con sus principios y valores, tanto en sus declaraciones como en sus acciones, siendo rectas, transparentes y honestas.

**Excelencia**, expresión de calidad o bondad superior que distingue y hace objeto de especial aprecio al quehacer de personas u organizaciones. Concierno tanto a los fines, medios y procedimientos y se expresa en la Gestión y en las funciones universitarias. Al mismo tiempo, es correlato de la responsabilidad con las que éstas se realizan.

**Interdependencia e interdisciplinariedad**, relación dinámica entre la universidad y la sociedad, que reconoce su mutua necesidad y que, por ello, requiere un diálogo permanente. Por un lado, la sociedad afecta a la universidad, influye en ella y la condiciona y, por otro, la universidad coopera con la sociedad, entrega sus talentos y habilidades para crear conocimientos que la beneficien y le sean útiles. Además, en una sociedad globalizada, la universidad no se puede aislar de la realidad internacional y de su vínculo con otras universidades e instituciones extranjeras. Esta interdependencia de la universidad también se ve complejizada por la necesidad de una mirada interdisciplinaria de su acción. Un enfoque que reconoce la complejidad de los problemas de la sociedad, abordándolos desde la mayor cantidad de puntos de vista posibles, generando espacios para que cada uno aporte desde la profundidad de

su disciplina, integrando las perspectivas del otro, logrando intersecciones que permitan una comprensión holística de los fenómenos y las soluciones que contemplan las distintas dimensiones del problema, desde la fuerza integradora del humanismo y sus exigencias.

**Adecuada gobernabilidad**, la organización defina su misión y se atenga a ella, implemente un código de ética y un comité autónomo encargado de promoverlo, garantice el cumplimiento de las leyes y los más exigentes estándares internacionales (laborales, sociales, comerciales, tributarios, ambientales), asegure un buen clima laboral, luche contra la discriminación y la desigualdad, proteja los derechos fundamentales de las personas y se comprometa a rendir cuentas. Para así evitar el riesgo de corrupción de la organización.

**La gestión de los impactos medioambientales y sociales**, la organización debe ser consciente de las consecuencias y efectos que sus procesos y actuaciones provocan en los ámbitos humanos, sociales y ambientales. Debe proveer que el funcionamiento normal de la organización no genere impactos negativos, y si lo hace, debe garantizar que puedan mitigarse para llevarlos a niveles legal y socialmente aceptables. La responsabilidad social es una política de gestión que obliga a la organización a internalizar sus externalidades. Trata de esta manera de evitar el riesgo de autismo de la organización.

**El diálogo y la rendición de cuentas con las partes interesadas**, en una organización se entrecruzan los intereses de muchos actores vinculados directa o indirectamente con ella, actores que se ven afectados por su desempeño y que tienen a su vez la capacidad de afectarla. La organización debe responder a los stakeholders (grupos de interés) y entablar con ellos una relación transparente y democrática. Este proceso de regulación socialmente responsable trata de evitar el riesgo de egocentrismo de la organización.

**Las alianzas para participar en el desarrollo sostenible**, la organización debe entenderse como parte de un entramado social amplio y complejo, en el cual puede cumplir una tarea destacada de intermediación para acercar intereses

complementarios. Trascender la mirada de la propia institución para forjar alianzas incrementando el capital social del entorno y le permite avanzar desde una lógica reactiva (de adaptación) hacia una lógica proactiva (de innovación), creando nuevas solidaridades para la solución de problemas sociales y ambientales. Así se evita el riesgo de egoísmo de la organización.

Entonces, la universidad debiera ser capaz de aplicar cada una de las prácticas descritas para recién poder ser considerada como una universidad socialmente responsable frente a todos y cada uno de sus actores, capaz de gestionarse a sí misma de acuerdo con valores humanos, democráticos, sociales y ecológicos.

## **GRUPOS DE INTERES O STAKEHOLDERS**

El concepto de “responsabilidad social” y el de “grupos de interés” están fuertemente vinculados y la relevancia de esta relación se puede apreciar tanto en la definición del primer concepto como en los principios que la describen. De acuerdo a Carrol (1999) la responsabilidad social abarca las expectativas económica, legal, ética y discrecional que la sociedad tiene de las organizaciones en un momento dado a estos se le suma la Norma Internacional ISO26000 (ISO/WD, 2010).

De acuerdo al ISO/WD (2010) busca ayudar a las organizaciones a contribuir al desarrollo sostenible. Tiene como propósito fomentar que las organizaciones vayan más allá del cumplimiento legal, reconociendo que el cumplimiento de la ley es una obligación fundamental para cualquier organización y una parte esencial de su responsabilidad social. Se pretende promover un entendimiento común en el campo de la responsabilidad social y complementar otros instrumentos e iniciativas relacionadas con la responsabilidad social, sin reemplazarlos. Al aplicar la Norma ISO 26000 es aconsejable que la organización tome en consideración la diversidad social, ambiental, legal, cultural, política y organizacional, así como las diferencias en las condiciones

económicas, siempre que sean coherentes con la normativa internacional de comportamiento.

De acuerdo a Freeman (1984) son cualquier grupo o individuo que puede afectar o será afectado por la consecución de los objetivos de la empresa.

El estar comprometido con un grupo de interés se manifiesta, según Accountability, (2005) “se define el compromiso con los stakeholders como las acciones desarrolladas por las empresas para dar el derecho a ser escuchados a sus grupos de interés tradicionalmente excluidos. Este derecho a ser escuchados va acompañado con el compromiso de responder a los requerimientos de los stakeholders”.

Según Taut, (2008) La participación de los grupos de interés como elemento relevante en la gestión de la organización no es reciente, este ha sido un tema destacado desde comienzos de la década de los setenta del siglo pasado. Noland y Phillips, (2010), la relación que mantienen ambas partes (organización y grupos de interés) es significativa e interesante porque, a través de la misma, la organización puede transmitir los valores que la definen. Para Maon, et al. (2010) los stakeholders influyen, de manera significativa, en las respuestas que la organización proporciona a las cuestiones sociales.

De acuerdo a Vázquez (2005), por consiguiente, para gestionar una organización con criterios de responsabilidad sociales fundamental identificara los grupos de interés, que variarán según diversos factores como el área geográfica de actuación o la actividad desarrollada, y planificar políticas basadas en la relación mantenida con los mismos. Vargas y Vaca (2005), es clave, por tanto, conocer las demandas de los grupos de interés, manteniendo un flujo de información constante con ellos. La organización, en el desarrollo de sus actividades, debe considerar a todos los *stakeholders* afectados por las mismas, asumiendo las responsabilidades que se deriven de sus actuaciones. De este modo, la organización genera beneficios económicos y sociales. Según, Ramírez (2006), por consiguiente, sería un grave error, por parte de la organización, considerar cada conjunto *destakeholders* por separado.

## LOS GRUPOS DE INTERÉS DE LAS UNIVERSIDADES

De acuerdo a Álvarez y García (2008) gestión ética e inteligente para el desarrollo sostenible del conjunto de la sociedad, de los impactos que genera la universidad en su entorno humano, social, económico y natural.

La identificación de los grupos de interés de una organización no es fácil, y en el caso de las universidades, debido a su carácter universal, provoca que exista una inmensa mayoría de grupos de interés en relación, directa o indirecta, con dicha institución. En cantidad, los grupos abarcan una mayor parte de la comunidad si los comparamos con los grupos de interés de una organización no universitaria.

De acuerdo a Rodríguez (2009) se pueden establecer distintos modelos de relación universidad-grupos de interés. En el caso del modelo académico tradicional, existe una escasa rendición de cuentas ante los grupos de interés y las necesidades sociales intentan satisfacerse mediante la impartición de conocimientos generales, mientras que, en el modelo global y pluralista, los grupos de interés están identificados y existe una participación efectiva por parte de ellos en el proceso de toma de decisiones de la institución.

Para que la universidad desempeñe un papel activo en el ámbito de la responsabilidad social es necesario que defina su *misión*, su *visión* y sus *valores* y que comunique el cumplimiento de estos elementos, pues la transparencia informativa es uno de los principios básicos de la responsabilidad social. Según de la Cuesta (2004), el hecho de que exista una norma que establezca la información que se debe entregar permite que la información sea más útil y comparable, simplificando el proceso como tal.



A continuación, se enuncian los grupos de interés de la responsabilidad social universitaria y los grupos de personas que componen cada uno de ellos (tabla 2).

Tabla N°2: **Grupos de interés de las universidades**

Grupo de interés	Personas que lo componen
Personal no docente	Personas que trabajan bajo contrato laboral en las áreas de administración y servicios
Personal docente e investigadores	Personas que trabajan bajo contrato laboral en las áreas académicas de formación y/o investigación.
Autoridades	Personas con máxima responsabilidad de gestión, encargadas la administración de la institución mediante la definición de políticas y la promoción de recursos
Alumnos	Personas que se benefician de la función docente en la universidad.
Proveedores	Personas y organizaciones que aportan trabajos, productos y servicios a la universidad sin pertenecer a ella.
Egresados	Personas que han obtenido un título académico de la universidad
Empleadores	Personas y organizaciones que contratan los servicios de los egresados y/o estudiantes de la universidad
Competidores	Universidades o centros de enseñanza y/o investigación con funciones que compiten o se complementan con las de la universidad.
Comunidades locales	Grupos con los que la universidad interactúa en diversos programas y proyectos
Organizaciones sociales	Entidades públicas y/o privadas con las cuales la universidad interactúa en el marco de convenios o contratos
Estado	Podere públicos con facultad para configurar el marco jurídico en el que las universidades desarrollan sus actividades

Fuente: Valleys et al. (2009)

### **CAPÍTULO 3: ANTECEDENTES GENERALES UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO, SEDE CHILLÁN**

#### **RESEÑA HISTÓRICA**

La Universidad del Bío-Bío es heredera de la más antigua tradición de la educación superior estatal y pública en la Región del Bío-Bío. Sus orígenes se remontan a la creación de la Universidad Técnica del Estado.

Dependiente del Ministerio de Educación Pública, la nueva institución fusionó en su interior la Escuela de Ingenieros Industriales y los grados técnicos de la Escuela de Artes y Oficios de Santiago; Escuela de Minas de Antofagasta, Copiapó y La Serena y las Escuelas Industriales de Concepción, Temuco y Valdivia. La UTE abrió oficialmente sus puertas en 1952, luego que el Senado aprobó su Estatuto Orgánico, contrariando la férrea oposición de la Universidad de Chile, cuyas autoridades consideraban que la nueva casa de estudios superiores debía funcionar bajo su tuición. En Concepción, el plantel jugaría un importante papel para responder a las necesidades y desafíos que plantea la Región como uno de los polos de desarrollo industrial del país, no sólo a través de la docencia de pregrado, sino que también mediante la investigación científica y tecnológica.

A las carreras técnicas de Electricidad, Mecánica y Textil que se impartían en 1959, se sumaron en 1969, las de Ingeniería de Ejecución en Electricidad, Mecánica y Madera. Ese mismo año se creó la carrera de Arquitectura, hecho que constituye un hito

significativo: De acuerdo con la nueva Ley de Universidades dictada en 1980, la Sede Concepción de la UTE pasó a ser una universidad autónoma – la Universidad de Bío-Bío - por impartir Arquitectura, definida entonces como una de las 12 carreras universitarias.

No corrió igual suerte la Universidad de Chile, Sede Ñuble, que venía funcionando en Chillán desde 1966. La nueva legislación, que obligó a convertir en universidades las sedes regionales, de acuerdo con el concepto de regionalización y desconcentración, dio lugar al surgimiento del Instituto Profesional de Chillán, IPROCH, ya que entre sus carreras no figuraba ninguna de las consideradas universitarias.

La creación de la Sede Ñuble de la Universidad de Chile, primero como Colegio Regional, había sido el fruto de un amplio movimiento ciudadano destinado a evitar que los jóvenes egresados de Enseñanza Media tuvieran que emigrar a Santiago u otras ciudades para continuar la enseñanza superior. En sus inicios, ocupó las dependencias cedidas por la Sociedad Musical Santa Cecilia, además de un edificio en Avenida Libertad, donde funcionó la Escuela de Idiomas. Posteriormente, en 1973, recibió la donación de 33 hectáreas del Fundo El Mono, propiedad de Fernando May Didier, comenzando la construcción del actual Campus Fernando May. El año 1981, en tanto, el patrimonio del naciente IPROCH se incrementó con la incorporación de las antiguas instalaciones de la Escuela Normal de Chillán donde ahora se encuentra el Campus La Castilla.

Más tarde, en 1988, la fusión de la Universidad de Bío-Bío y el Instituto Profesional de Chillán dio origen a la que es hoy la Universidad del Bío-Bío, uniendo a dos instituciones que asumieron el desafío de caminar juntas y construir una historia en común.

## **DESCRIPCIÓN DE FACULTADES**

Una facultad es un centro docente donde se imparten estudios superiores especializados en alguna materia o rama del saber. Generalmente constituye una subdivisión de una universidad.

Las facultades deben su nombre al hecho de que poseen la atribución o potestad legalmente reconocida para otorgar títulos y grados académicos, lo que supone que se les considera autoridades calificadas para certificar la calidad de la formación y los conocimientos de sus propios egresados. Una facultad universitaria puede otorgar todo tipo de grados académicos, tanto de pre grado, como de post grado.

### **1.1. Facultad de Arquitectura, Construcción y Diseño.**

La Facultad de Arquitectura, Construcción y Diseño está organizada en cinco Departamentos: Arte y Tecnología del Diseño, Ciencias de la Construcción, Comunicación Visual, Diseño y Teoría de la Arquitectura y Planificación y Diseño Urbano. Las líneas prioritarias de desarrollo de la Facultad son: Gestión del Diseño, Co-creación y Diseño colaborativo, Eco-diseño y desarrollo sustentable, Gestión de la Construcción, Eco-Eficiencia, Estructuras, Sistemas y Procesos. Comunicación Visual Educativa, Comunicación Visual Informativa, Comunicación Visual Persuasiva, Proyecto, Representación, Sustentabilidad, Patrimonio Histórico Principios y Fundamentos de la Arquitectura, Diseño Urbano Sustentable, Resiliencia Urbana y Gestión de Riesgos, Instrumentos de Planificación Urbana y Políticas Públicas asociadas. Patrimonio urbano minero, Metropolización y crecimiento urbano, Gestión integrada de datos geoespaciales.

En el campus Concepción se dictan las carreras de Arquitectura, Diseño Industrial e Ingeniería en Construcción. En el campus Fernando May, en Chillán, se dicta la carrera de Diseño Gráfico.

Carrera:

**Diseño Gráfico:** Esta carrera de Diseño Gráfico te forma como un profesional capacitado para la actividad proyectual. Su ámbito problemático es la formulación de proyectos que hagan posible la configuración innovadora de mensajes visuales,

percibidos y valorados por las personas a quienes están dirigidos. Por lo tanto, para llegar a ser un diseñador profesional, la Escuela te entrega un amplio conocimiento, que te permite aprender variadas teorías metodológicas y tecnológicas para desarrollar al máximo tu capacidad creadora y proyectual.

## **1.2. Facultad de Ciencias**

La Facultad de Ciencias desarrolla su labor académica a través de cinco Departamentos: Estadística, Física, Matemática, Química y Ciencias Básicas, los cuatro primeros ubicados en el Campus Concepción y el último en Chillán.

Dictan las asignaturas de ciencias básicas a las carreras de pregrado que imparte la Universidad y a los programas de postgrado y postítulo que lo requieren. Además, ofrece en ambas Sedes de la Universidad, el Bachillerato en Ciencias Naturales y Exactas, programa de cuatro semestres conducente al grado académico de Bachiller. Desde el año 2011, la carrera de Ingeniería en Recursos Naturales en el campus Chillán.

Su quehacer se proyecta hacia la comunidad a través de múltiples actividades de perfeccionamiento y actualización dirigidas a profesores de Enseñanza Media y a otros profesionales de industrias e instituciones de la región. Igualmente, sus académicos participan activamente en proyectos de investigación y en jornadas científicas, en las que los investigadores presentan los resultados y avances de sus estudios y en las que se llevan a cabo sesiones de análisis y discusión sobre temas específicos.

Carreras:

**Bachillerato en Ciencias:** Es un programa de 2 años de duración, tiempo en el que se preparan al alumno para seguir una carrera de régimen semestral en la UBB, una vez obtenido el grado de Bachiller. Para la continuación de estudios, la universidad reserva cupos a los egresados del programa y la derivación es por excelencia académica y con reconocimiento de asignaturas cursadas. El objetivo es brindar una formación básica, sólida en ciencias, y una oportunidad de ingresar a una carrera de la elección del alumno, que pueda abordar con más probabilidades de éxito al término del programa y, al mismo tiempo, que esté en condiciones de definir claramente el interés vocacional. El programa está concebido para alumnos que necesitan orientación vocacional o para aquellos que opten por un reforzamiento en Ciencias Básicas. Todo esto, como paso previo al ingreso a una carrera de la UBB. El alumno será iniciado en una carrera profesional, en la cual ya habrá cursado a lo menos 8 asignaturas, habiendo obtenido, además, un refuerzo en las asignaturas de ciencias naturales y exactas, manejando las técnicas actuales de información y comunicación, lo que le permitirá sortear con mayor facilidad la continuación de sus estudios.

**Ingeniería en Recursos Naturales:** Tiene una duración de 10 semestres, con una sólida base científica, conduce a la obtención de los grados de Bachiller en Ciencias y Licenciado en Ciencias de los Recursos Naturales y del título profesional de Ingeniero en Recursos Naturales. El plan de estudios comprende cursos del área científica, formación integral, formación integral extraprogramática y formación integral profesional. El estudiante debe tener interés por las áreas de Ciencias Naturales e Ingeniería, con vocación especial para desempeñarse en el ámbito de los Recursos Naturales. El alumno egresado será un profesional que conoce los elementos de la Naturaleza que constituyen recursos para el hombre, sus características particulares, la interdependencia que existe entre ellos y su inserción dentro de cada ecosistema. Además, será capaz de desarrollar, diseñar, planificar y dirigir el aprovechamiento sustentable de los recursos naturales.

### 1.3. Facultad de Ciencias Empresariales.

Creada en 1989, la Facultad de Ciencias Empresariales tiene como objetivo prioritario el cultivo de las disciplinas de Administración, Auditoría, Finanzas, Computación e Informática.

La Facultad de Ciencias Empresariales cuenta con tres Departamentos en la Sede de Concepción: Administración y Auditoría, Economía y Finanzas, Sistema de Información; y dos en Chillán: Departamento de Gestión Empresarial y Departamento de Ciencias de la Computación y Tecnología de la Información.

Carreras:

**Contador Público y Auditor:** viene a satisfacer una necesidad que existe en todos los países y, naturalmente en Chile, donde las transacciones son complejas y se requiere cada vez más transparencia en el actuar de los responsables de la gestión de las empresas, del Estado y demás organizaciones. Te formamos como un profesional que cumple un importante rol en todas las sociedades, con una sólida perspectiva global, que te permita entender el contexto en el cual operan tanto los entes comerciales como las demás organizaciones.

**Ingeniería Civil en Informática:** Formar profesionales con una base científica teórica-práctica en las áreas de la computación, informática y la gestión, que responda a las necesidades de información de las organizaciones en particular y la sociedad en general. La formación profesional contempla las áreas de: Ciencias Básicas, Ciencias de la Ingeniería, Sistemas Computacionales, Ingeniería de software y Base de datos y Gestión de informática

**Ingeniería Comercial:** Te forma científica y técnicamente en las áreas de Economía y Administración de empresas, potenciándote en el ejercicio profesional y/o académico al más alto nivel de excelencia. Su rigurosa formación académica constituye la base para

llegar a ser creador de conocimientos científicos, innovador, emprendedor y con visión de futuro. Hacemos de ti un profesional dotado de capacidades científicas, técnicas y operacionales en las disciplinas económico-administrativas, habilitado para desempeñarse en forma eficaz en funciones relacionadas con la planificación, organización, dirección y control de todo tipo de unidades económicas.

#### **1.4. Facultad de Ciencias de la Salud y de los Alimentos.**

La facultad de Ciencias de la Salud y de los Alimentos está conformada por los Departamentos de Ingeniería en Alimentos; Nutrición en Salud Pública; Enfermería y Departamento de Ciencias de la Rehabilitación en Salud, y en las escuelas de Ingeniería en Alimentos, Nutrición y Dietética, Enfermería y Fonoaudiología, la Facultad se orienta el desarrollo hacia la ciencia y la tecnología en el ámbito de los alimentos, la nutrición aplicada y la salud comunitaria.

Busca contribuir al desarrollo regional fortaleciendo y consolidando la que ha definido como su área prioritaria: La ciencia y tecnología de los alimentos, con énfasis hortofrutícola. Para ello promueve, en el ámbito de su competencia, la creación y mantención de instancias de investigación, perfeccionamiento y de apoyo científico y tecnológico al quehacer profesional y a la optimización, control y aseguramiento de la calidad de los procesos productivos y la gestión de empresa y servicios.

Carreras:

**Enfermería:** Formar un profesional enfermero (a) con sólidos conocimientos científico-humanista, capaz de proporcionar cuidados integrales, aplicando el proceso de atención de enfermería, a las personas, familia y comunidad, sanas, en riesgo y enfermas en cualquier etapa del ciclo de vital, a través de la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud, así como en la etapa terminal de la vida. Con capacidad para liderar la gestión del cuidado, con principios éticos y responsabilidad social, contribuyendo a la investigación disciplinar.



Distinguiéndose por proporcionar cuidados humanizados, por su compromiso con la región y el país, aportando a la comunidad a través del trabajo colaborativo docente asistencial.

**Fonoaudiología:** Esta carrera te forma como un profesional competente, integral y reflexivo que responde a las necesidades regionales y nacionales de atención en Fonoaudiología con excelencia y calidad, contribuyendo al desarrollo de la disciplina y satisfaciendo los requerimientos de los sistemas de la salud y educación en relación con este tipo de profesionales.

**Ingeniería en Alimentos:** Formar un profesional que tenga sólidos conocimientos en Matemáticas, Biología y Química, que le permitan comprender y fundamentar los fenómenos de las Ciencias e Ingenierías de los Alimentos, para diseñar y manejar procesos de transformación de materias primas y conservación de productos alimenticios, así como la optimización de procesos ya existentes

**Nutrición y Dietética:** Se forma como un profesional en la ciencia de la Nutrición y la Dietética, calificado para detectar y proponer soluciones tendientes a resolver problemas alimentario-nutricionales de la población.

### **1.5. Facultad de Educación y Humanidades.**

La Facultad de Educación y Humanidades es fundada en el año 1988 desarrolla sus actividades de docencia, investigación, extensión y capacitación en dos grandes líneas, Educación para el desarrollo y desarrollo de la identidad regional. Su estructura académica y administrativa considera cuatro Departamentos – Artes y Letras, Ciencias de la Educación y Ciencias Sociales, en la sede Chillán, y Estudios Generales, en Concepción- e igual número de Escuelas: Pedagogía en Castellano y Comunicación Social, Pedagogía en Inglés y Traducción Inglés - Español, Pedagogía en Historia y Geografía y Trabajo Social.

Los programas de pregrado que imparten incluyen la formación de profesores para los niveles pre básico, básico y medio, a través de las carreras de Pedagogía en

Educación Parvularia, Pedagogía en Educación General Básica y Pedagogía en Enseñanza Media en las especialidades de Castellano y Comunicación Social, Inglés y Traducción Inglés- Español e Historia y Geografía. La Facultad dicta también la carrera de Trabajo Social, cuyo objetivo es la formación de profesionales que contribuyan a la solución de los problemas sociales de la comunidad.

La Facultad de Educación y Humanidades proyecta su quehacer a través de diversos programas de capacitación, de perfeccionamiento y de pos título y desarrolla proyectos de investigación orientados, principalmente, a la problemática social y educacional.

Carreras:

**Pedagogía en Castellano y Comunicación:** Forma un profesional en cuyo perfil es relevante la capacidad de valorar, conocer, utilizar y enseñar adecuada y creativamente nuestro idioma; que posea sensibilidad e interés por la lengua como elemento de cultura y medio de expresión, y que sea capaz de acceder y comprender las problemáticas culturales, sociales y comunicacionales de la lengua castellana. La Carrera ofrece una sólida formación disciplinaria en los ámbitos: pedagógico, literario, lingüístico, estético y comunicacional, adecuándose a los nuevos contextos y escenarios sociales y educativos que demanda la educación chilena.

**Pedagogía en Ciencias Naturales:** Ofrece una sólida formación disciplinar y pedagógica, tiene como marco de referencia los nuevos contextos educativos y sociales que demanda la Educación chilena y las concepciones modernas de las disciplinas de las Ciencias Naturales. La carrera ofrece las menciones en Biología, Química o Física.

**Pedagogía en Educación Física:** Esta carrera está acreditada por cinco años (desde el 29 de octubre de 2013 al 29 de octubre de 2018) y te forma como un profesional de la Educación Física con competencias concretas para responder a los requerimientos siempre cambiantes de la sociedad actual, contribuyendo al desarrollo de la disciplina en nuestro país. Tendrás la capacidad de responder a las demandas emergentes del mercado ocupacional regional y nacional, con competencias metodológicas y científicas para desenvolverte en distintos escenarios.

**Pedagogía en Educación General Básica:** Está orientada a formar un profesional de la educación competente en las distintas áreas disciplinarias del currículum como Lenguaje, Matemática, Ciencias, Artes, Tecnología y Educación Física; contribuyendo a la formación de un profesional integral, capaz de interactuar proactivamente en diversos escenarios sociales, culturales y educativos. Esta carrera les permitirá a los estudiantes un desempeño profesional con experticia en el uso de herramientas tecnológicas aplicables en los diferentes niveles de la Educación Básica, en sectores urbanos y rurales, demostrando un dominio de los contenidos disciplinarios, didácticos y pedagógicos. También desarrollar habilidades, competencias y actitudes que posibilitarán desenvolverse en el ámbito de la investigación para la resolución de problemas educacionales que se generan en el aula. La formación se complementa con diversas actividades de libre elección: artístico-culturales, sociales y deportivas. La carrera se proyecta sobre la base de estándares y criterios de excelencia académica.

**Pedagogía en Educación Matemática:** Una formación vinculada a los aspectos profesionales en la que aparezcan correspondencias o continuaciones evidentes entre los conocimientos matemáticos adquiridos y la capacidad de organizar eficazmente una enseñanza matemática en la clase, apta para responder a las necesidades identificadas por el Ministerio de Educación. Forma un profesor debidamente encaminado y favorecido de conocimientos didácticos y pedagógicos, de criterios que le ayudarían a hacer la selección entre los recursos disponibles y a concebir él mismo ciertas situaciones de integración para la enseñanza de la matemática.

**Pedagogía en Educación Parvularia:** Formará un profesional responsable de la atención integral del párvulo antes de su ingreso a la Educación Básica, ayudando a los niños y niñas a promover aprendizajes oportunos y pertinentes de acuerdo a las características, necesidades e intereses de ellos y sus familias. Ayudará al estudiante a ser un profesional acorde a los nuevos requerimientos sociales, culturales y económicos, poseedor de competencias generales y específicas, necesarias para desempeñarse con excelencia en los diferentes contextos educativos regionales, nacionales e internacionales.

**Pedagogía en Historia y Geografía:** Esta carrera tiene como propósito formar profesionales, cuyo centro de estudio es el hombre, su quehacer y su entorno. De igual forma, el desarrollo de competencias, expresadas en una visión crítica-analítica de la realidad social, en la perspectiva histórico-territorial, con énfasis en los valores de la cultura cristiano occidental. Se forma un profesional de la Educación en Historia, Geografía y Ciencias Sociales, de excelencia académica y con las competencias necesarias que le permitan insertarse en el marco de los nuevos desafíos educacionales que plantea la sociedad contemporánea.

**Pedagogía en Inglés:** Se estructura sobre la base de un plan de estudio de 10 semestres, que está conformado por 4 áreas de formación: especialidad, formación pedagógico-profesional, práctica y formación general. La articulación de estas áreas lleva al estudiante a adquirir una sólida formación tanto en el manejo del idioma inglés como de los métodos y estrategias para enseñarlo. Con esto, queremos formar un profesional del área del idioma Inglés, capacitado para responder a los requerimientos de los nuevos paradigmas profesionales. El alumno contribuirá al desarrollo de la enseñanza aprendizaje del inglés, aplicando los contenidos específicos que le permiten comprender el idioma en su totalidad, facilitando, de este modo, su enseñanza.

**Psicología:** Forma un profesional en las áreas de la Psicología Clínica, educacional, comunitaria y de las organizaciones, para que contribuya a la salud mental, bienestar y al desarrollo integral de las personas de la provincia, de la región y del país. El alumno podrá vincularse de manera directa con el medio, aplicando teoría y práctica, adoptando una actitud reflexivo-crítica y ético-valórica.

**Trabajo Social:** Es una disciplina de las ciencias sociales, que orienta su acción a mejorar los niveles y calidad de vida de individuos y colectivos, a través de la intervención social fundada teórica, técnica y éticamente. Contribuye a partir de su acción profesional al diseño, implementación y evaluación de las políticas públicas, servicios, programas y prácticas sociales bajo una perspectiva de género y de promoción de los Derechos Humanos.

## **CARACTERÍSTICAS DE LOS ESTUDIANTES DE LA UBB.**

El actual contexto sociocultural configura un sujeto con características, necesidades y expectativas de formación diferentes, lo que comporta el desarrollo de nuevas habilidades y actitudes que le permiten una integración social e inserción en la sociedad como un profesional de excelencia.

El aumento y la diversidad de la población que ingresa a la Educación Superior, hoy, constituye un nuevo hecho que admite nuevos requerimientos, pues se cuenta con un tipo de estudiantes que posee mayor acceso y manejo de las tecnologías de la información, lo que conlleva nuevas formas de aprender, de comunicarse y relacionarse con su realidad próxima y el mundo.

Cada estudiante tiene sus propias ideas, habilidades e intereses; por lo que es importante que la institución disponga de esta información en forma global e individual, para que el trabajo formador se potencie al conocer al estudiante desde otra perspectiva y no sólo del punto de vista académico.

Según un Cuestionario de Caracterización Admisión 2015, basado en la información de la Dirección de Admisión, Registro y Control Académico de la Universidad del Bío-Bío, en la sede Chillán de la UBB, considerando los campus Fernando May y La Castilla, de un total de 958 alumnos matriculados, se puede apreciar que el mayor número de alumnos proviene de la provincia de Ñuble con 791 estudiantes, lo que equivale al 82,57% del total de matriculados en esta sede. Específicamente, 501 alumnos (52,52%) pertenecen a la comuna de Chillán, 79 (8,25%) a San Carlos, 46 (4,8%) a Bulnes y 35 (3,65%) a San Nicolás; del total de matriculados sólo el 0,21% (2 alumnos) son alumnos provenientes de colegios particulares pagados, el 38,1% (365 alumnos) corresponden a establecimientos municipales y el 61,7% (591 alumnos) a particulares subvencionados.

A Continuación, se presentan los resultados de la procedencia educacional de los estudiantes ingresados a la UBB 2015, sede Chillán:

**Tabla N°3: Procedencia Educacional de los estudiantes ingresados a la UBB, sede Chillán en el año 2015.**

CARRERAS SEDE CHILLÁN	PROCEDENCIA EDUCACIONAL						TOTAL
	Municipal		Particular Pagado		Particular Subvencionado		
	n	%	n	%	n	%	
Bachillerato en Ciencias	14	34,15	0	0,00	27	65,85	41
Contador Público y Auditor	27	54,00	0	0,00	23	46,00	50
Diseño Gráfico	14	31,11	1	2,22	30	66,67	45
Enfermería	21	32,31	0	0,00	44	67,69	65
Fonoaudiología	18	39,13	0	0,00	28	60,87	46
Ingeniería Civil Informática	29	39,73	0	0,00	44	60,27	73
Ingeniería Comercial	22	40,00	0	0,00	33	60,00	55
Ingeniería en Alimentos	13	37,14	0	0,00	22	62,86	35
Ingeniería en Recursos Naturales	9	37,50	0	0,00	15	62,50	24
Nutrición y Dietética	31	52,54	0	0,00	28	47,46	59
Ped. en Castellano y Comunicación	10	25,00	0	0,00	30	75,00	40
Ped. en Ciencias Naturales	5	25,00	0	0,00	15	75,00	20
Ped. en Educación Física	16	23,88	1	1,49	50	74,63	67
Ped. en Ed. General Básica	22	47,83	0	0,00	24	52,17	46
Ped. en Ed. Matemática	17	48,57	0	0,00	18	51,43	35
Ped. en Ed. Parvularia	19	41,30	0	0,00	27	58,70	46
Ped. en Historia y Geografía	19	41,30	0	0,00	27	58,70	46
Ped. en Inglés	20	35,09	0	0,00	37	64,91	57
Psicología	20	37,04	0	0,00	34	62,96	54
Trabajo Social	19	35,19	0	0,00	35	64,81	54
Totales	365	37,89	2	0,19	591	61,92	958

Fuente: Dirección de Admisión, Registro y Control Académico, Universidad del Bío-Bío.

Se puede apreciar que las carreras de Pedagogía en Castellano y Comunicación, Pedagogía en Ciencias Naturales y Pedagogía en Educación Física son las carreras que tienen mayor porcentaje de estudiantes provenientes de colegios particulares subvencionados con un 75%, mientras que Contador Público y Auditor, es la carrera que tiene un mayor porcentaje de estudiantes provenientes de colegios municipales con un 54%.

Por lo tanto, podemos ver reflejado en la tabla que la mayoría de los estudiantes que ingresan a la UBB sede Chillán provienen de colegios particulares subvencionados (61,92%).

Si distribuimos a los alumnos por género, tenemos que, de un total de 958 estudiantes, el 61,69% (591) son mujeres y el 38,31% (367) son hombres.

### **Características según distribución de ingresos económicos.**

Gran cantidad de los alumnos que ingresan a la Universidad del Bío-Bío provienen de familias con bajos ingresos económicos, el modo en que se miden estos ingresos económicos está estandarizado a nivel nacional a través de los quintiles. Según esta clasificación, la Unidad de Financiamiento Estudiantil (UFE) se encarga de verificar los antecedentes socioeconómicos de los estudiantes de la Universidad que solicitan algún tipo de ayuda económica, verifica el quintil que le corresponde a cada alumno, lo cual le permite optar a beneficios de becas y ayudas, según el intervalo al que pertenece.

Basado en la verificación de los datos obtenidos, el resultado fue que la mayor parte de los estudiantes que ingresaron a la Universidad del Bío-Bío, sede Chillán el año 2015 corresponden al quintil 1, así como se refleja en la siguiente tabla:

QUINTILES						
Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Sin información	Total
32,46%	32,15%	14,72%	9,50%	5,01%	6,16%	100%

Fuente: Unidad de Financiamiento Estudiantil, Universidad del Bío-Bío

Podemos observar que un 32,46% de los estudiantes corresponden al quintil 1, un 32,15% al quintil 2, un 14,72% al quintil 3, un 9,50% al quintil 4, un 5,01% al quintil 5 y existe un 6,16% de los estudiantes que no se tiene información al respecto de su quintil.

En la siguiente tabla, se puede apreciar que un 79,33% de los estudiantes que ingresan a la Universidad del Bío-Bío, sede Chillán pertenecen a los tres primeros quintiles.



Tabla N°4: Distribución por quintiles de los alumnos ingresados a la UBB, sede Chillán en el año 2015.

SEDE CHILLÁN	QUINTILES						
CARRERA	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	S/Inf.	TOTAL
Bachillerato en Ciencias	11	10	12	5	2	1	41
Contador Público y Auditor	16	20	4	5	3	2	50
Diseño Gráfico	10	14	9	6	3	3	45
Enfermería	22	22	7	4	7	3	65
Fonoaudiología	24	10	5	5	2	0	46
Ingeniería Civil Informática	28	22	10	8	1	4	73
Ingeniería Comercial	15	18	7	7	5	3	55
Ingeniería en Alimentos	13	8	5	4	0	5	35
Ingeniería en Recursos Naturales	11	6	5	0	0	2	24
Nutrición y Dietética	19	27	5	4	2	2	59
Ped. en Castellano y Comunicación	11	15	7	6	0	1	40
Ped. en Ciencias Naturales	4	5	4	0	2	5	20
Ped. en Educación Física	16	23	13	5	3	7	67
Ped. en Ed. General Básica	14	17	8	5	0	2	46
Ped. en Ed. Matemática	10	12	6	3	2	2	35
Ped. en Ed. Parvularia	18	16	4	4	2	2	46
Ped. en Historia y Geografía	11	17	5	6	1	6	46
Ped. en Inglés	17	16	13	6	4	1	57
Psicología	18	16	6	2	5	7	54
Trabajo Social	23	14	6	6	4	1	54
Totales	311	308	141	91	48	59	958

Fuente: Unidad de Financiamiento Estudiantil, Universidad del Bío-Bío.

## CAPÍTULO 4: ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este capítulo se desarrollará el proceso de análisis del instrumento, que se aplicó en seis carreras de la Universidad del Bío-Bío, sede Chillán, donde obtuvimos los datos que nos entregaron la información de esta investigación, se describirá cuáles

fueron los sujetos de estudio, se presentarán algunas características generales de ellos y finalmente se analizará la encuesta por dimensión de estudio.

El instrumento fue aplicado a los estudiantes de último año de las carreras de Ingeniería Comercial; Educación General Básica; Educación Matemáticas; Educación Parvularia; Ingeniería en Informática; Educación Física. Este instrumento se aplicó vía web y presencial

## ANALISIS DE ANTECEDENTES GENERALES

Gráfica N°1: SEXO

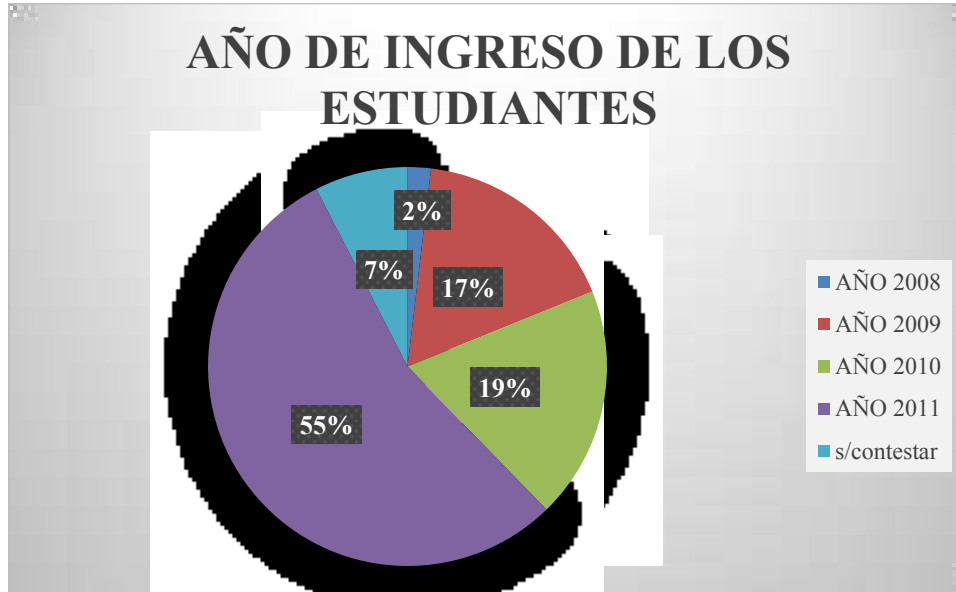


Fuente: Elaboración Propia

En la gráfica N° 1 se muestra la distribución con respecto al sexo de los alumnos encuestados, dando un porcentaje mucho mayor en las mujeres un 64%, cabe mencionar que el 2% encuestados no respondieron a esta pregunta.

Posteriormente se les consultó sobre el año de ingreso a la Universidad, dando el siguiente resultado

Gráfica N°2: Año de Ingreso de los Estudiantes

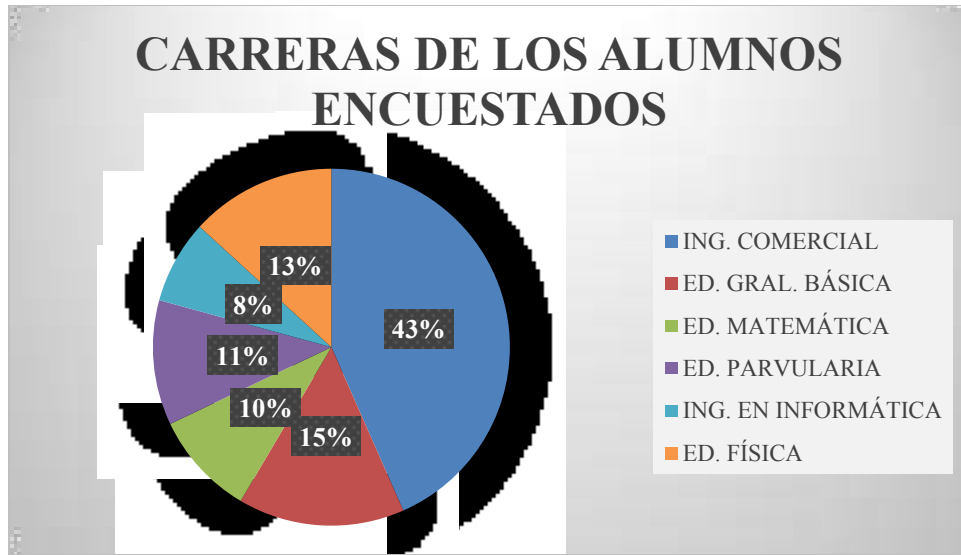


Fuente: Elaboración Propia

Esta gráfica nos muestra la distribución de acuerdo al año de ingreso de los estudiantes, notoriamente se muestra con un 55% los alumnos ingresados 2011y apenas es un 2% los alumnos que ingresaron en el 2008. Cabe mencionar que un 7% de los encuestados no respondieron esta pregunta.

Las Carreras que se logró encuestar fueron las siguientes:

Gráfica N°3: Carreras de los alumnos encuestados



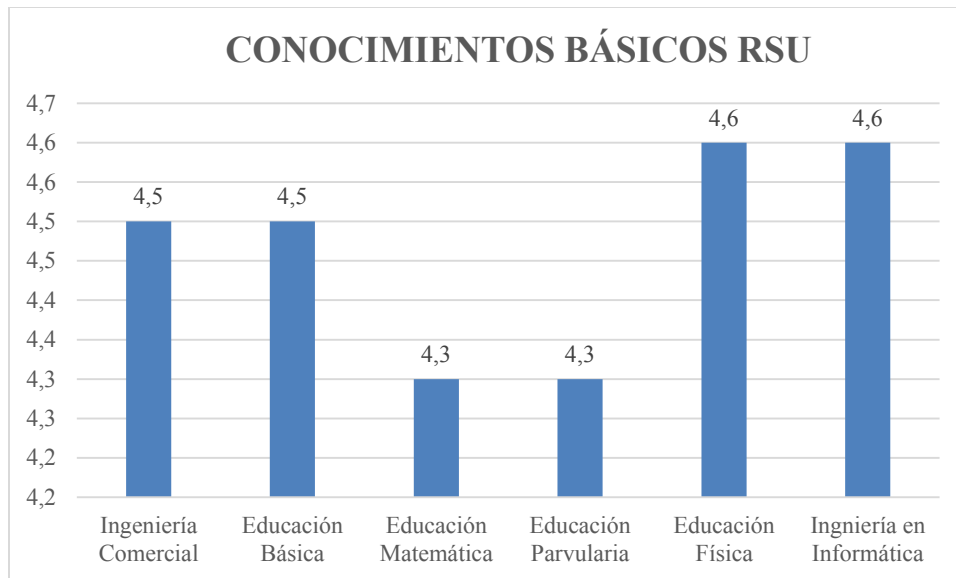
Fuente: Elaboración Propia

La gráfica N°3 nos muestra la distribución por carreras de los alumnos, estos datos nos dan a conocer que la carrera con mayor presencia de los alumnos encuestados es la carrera de Ingeniería Comercial con un 43%, y la carrera con menor cantidad de alumnos encuestados es la carrera de Ingeniería Civil Informática con un 8%.

#### **Análisis de resultados por dimensiones:**

**Dimensión: Conocimientos Básicos de Responsabilidad Social Universitaria**

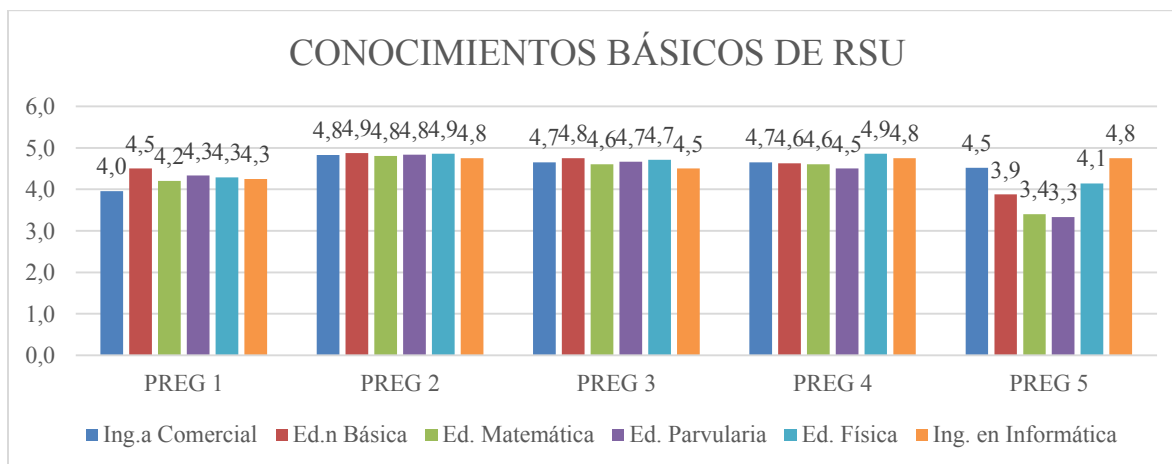
Grafica N°4: Conocimientos Básicos de Responsabilidad Social Universitaria



Fuente: Elaboración Propia

Como muestra la gráfica N°4, se aprecia que todas las carreras encuestadas asignan una puntuación sobre 4,0 puntos a este criterio, superando los 4,0 puntos que se consideran buenos, por lo que podríamos afirmar que los alumnos encuestados poseen conocimientos sobre este tema, las carreras que asignan menor puntuación son las carreras de Pedagogía en Educación Matemática y Educación Parvularia ambas con 4,3 puntos; y las carreras que asignan mayor puntuación a este criterio son las carreras de Pedagogía en Educación Física e Ingeniería Civil en Informática ambas con 4,6 puntos.

Grafica N°5: Conocimientos Básicos de Responsabilidad Social Universitaria 2

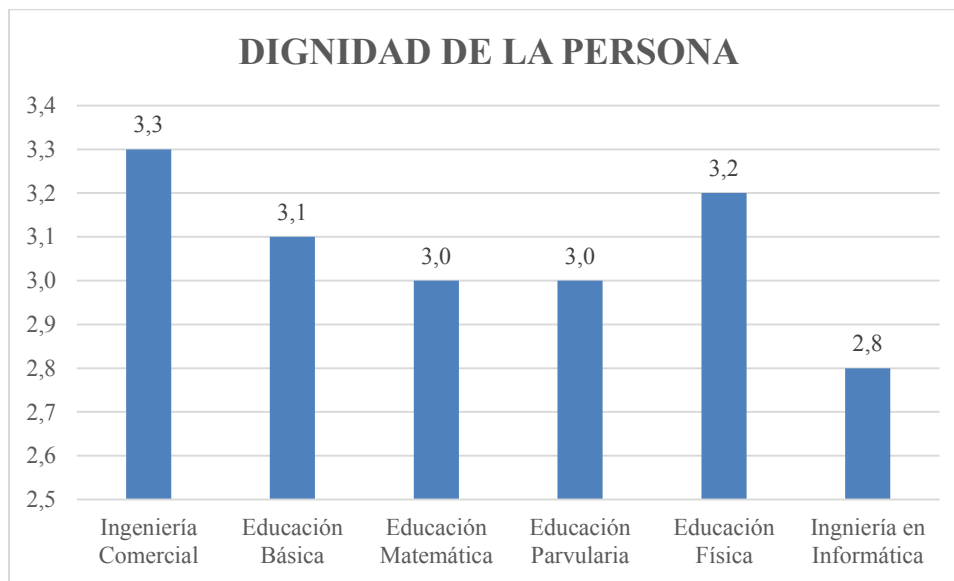


Fuente: Elaboración Propia

La gráfica N°5 nos muestra la puntuación obtenida por cada pregunta en cada carrera, observamos que la afirmación N°5 “El crecimiento económico y sustentabilidad ambiental están relacionadas”, fue la peor evaluada. En tres carreras con promedio inferior de 4,0 puntos, siendo el promedio de esta afirmación 4,0 puntos, las carreras en que la puntuación fue menor al promedio son: Educación Básica con 3,9 puntos, Educación Matemática con 3,4 puntos y Educación Parvularia con 3,3 puntos; en el resto de las afirmaciones se ve una puntuación pareja, pero la afirmación que logra la mayor puntuación es la N°2: “La responsabilidad social puede ser aplicada a todo tipo de Organización”, con un promedio de 4,8 puntos; y donde la menor puntuación fue de 4,8 puntos por cuatro carreras y 4,9 puntos en dos carreras.

## Dimensión: Dignidad de las personas

Gráfica N°6: Dignidad de la persona

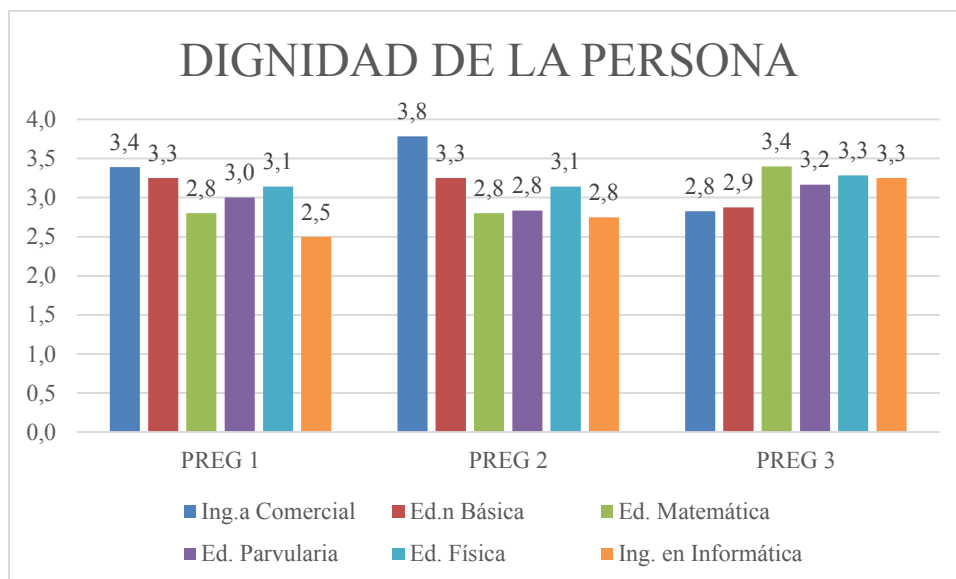


Fuente: Elaboración Propia

Tal como se observa en la gráfica N°6 todas las puntuaciones están cercanas a los 3,0 puntos, la carrera de Ingeniería Comercial es la que mejor evalúa esta dimensión con 3,3 puntos y la carrera que peor evalúa esta dimensión es la Ingeniería Civil en Informática con 2,8 puntos, el resto de las carreras evalúa esta dimensión entre 3,0 y 3,2 puntos.

Podemos decir que la puntuación promedio de esta dimensión es de 3,1 puntos, si bien no es mala, está muy cercana a serlo.

Gráfica N°7: Dignidad de la persona 2



Fuente: Elaboración Propia

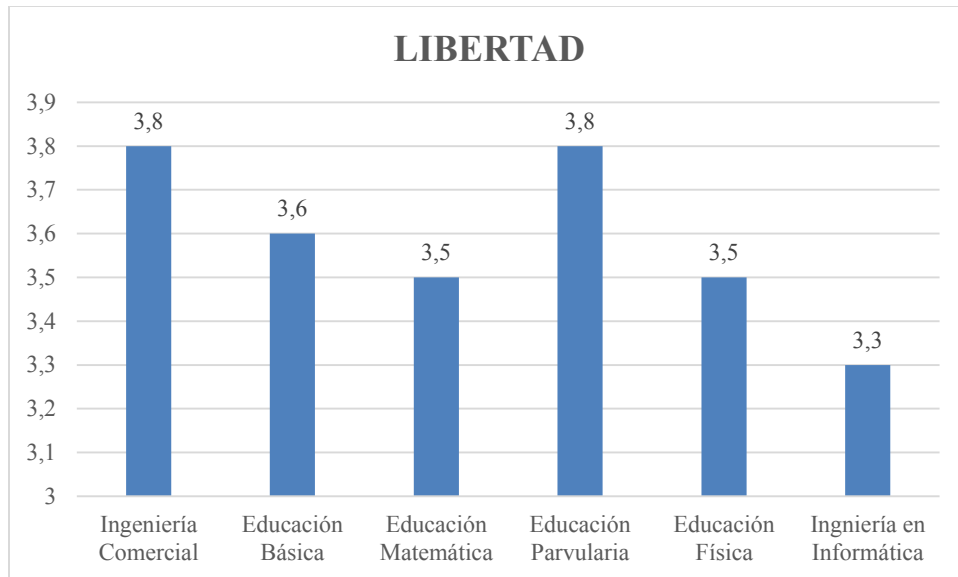
Según la gráfica N° 7, la carrera de Educación Matemática e Ingeniería Civil en Informática asignan una evaluación inferior a 3,0 puntos, lo que se considera malo, a diferencia de la puntuación entregada por la carrera de Ingeniería Comercial que muestra la evaluación más alta a dos de las afirmaciones con 3,8 y 3,4 puntos; también podemos decir que la puntuación promedio para dos de las afirmaciones fue 3,1 puntos y para la restante fue 3,0 puntos, siendo la afirmación peor evaluada la N°1 que dice: “Se da un trato personalizado a los estudiantes”.

Podemos decir que las carreras restantes asignan a las afirmaciones una puntuación muy cercana al promedio que estas obtienen.



## Dimensión: Libertad

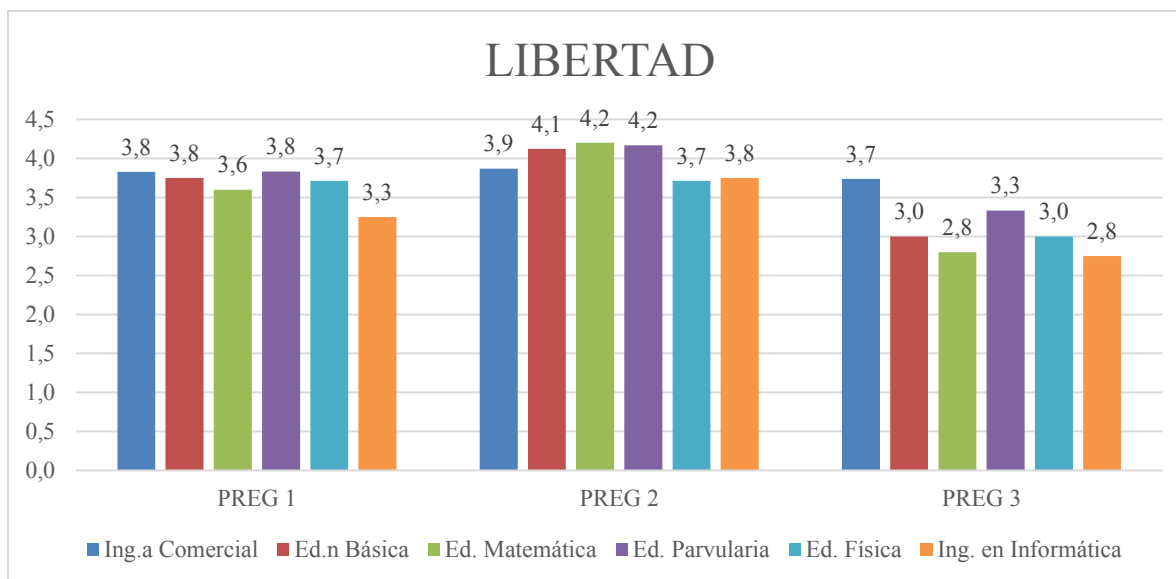
Gráfica N°8: Libertad



Fuente: Elaboración Propia

Según la gráfica N°8 las carreras de Ingeniería Comercial y Educación Parvularia son las que asignan mayor puntuación a este criterio con 3,8 puntos, aunque las demás carreras están muy cercanas a la puntuación más alta, la carrera que peor evalúa esta dimensión es la carrera de Ingeniería Civil en Informática con 3,3 puntos, de acuerdo al promedio que obtiene esta dimensión que es de 3,6 puntos, la percepción de libertad está muy cercana a lo que podríamos considerar bueno.

Gráfica N°9: Libertad 2

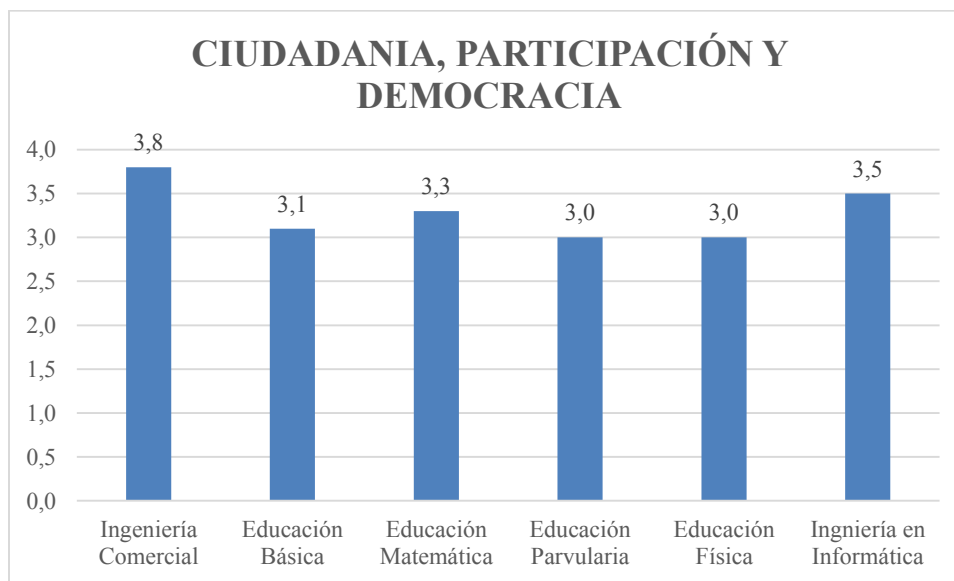


Fuente: Elaboración Propia

Según la gráfica N°9 podemos decir que la afirmación N°2 que dice: “Se estimula a los estudiantes a asumir libremente compromisos sociales” es la mejor evaluada con un promedio de 4,0 puntos, siendo la afirmación N°3 que dice: “Se respetan las ideas o iniciativas de sus estudiantes”, es la peor evaluada por todas las carreras encuestadas, siendo el promedio de ésta un de 3,1 puntos; la afirmación N°1 que dice: “ Se facilitan espacios para que los estudiantes expresen libremente sus ideales y creencias”, que promedia 3,7 puntos, si bien no es la mejor evaluada, está muy cerca de la puntuación máxima de este criterio.

## Dimensión: Ciudadanía, participación y democracia

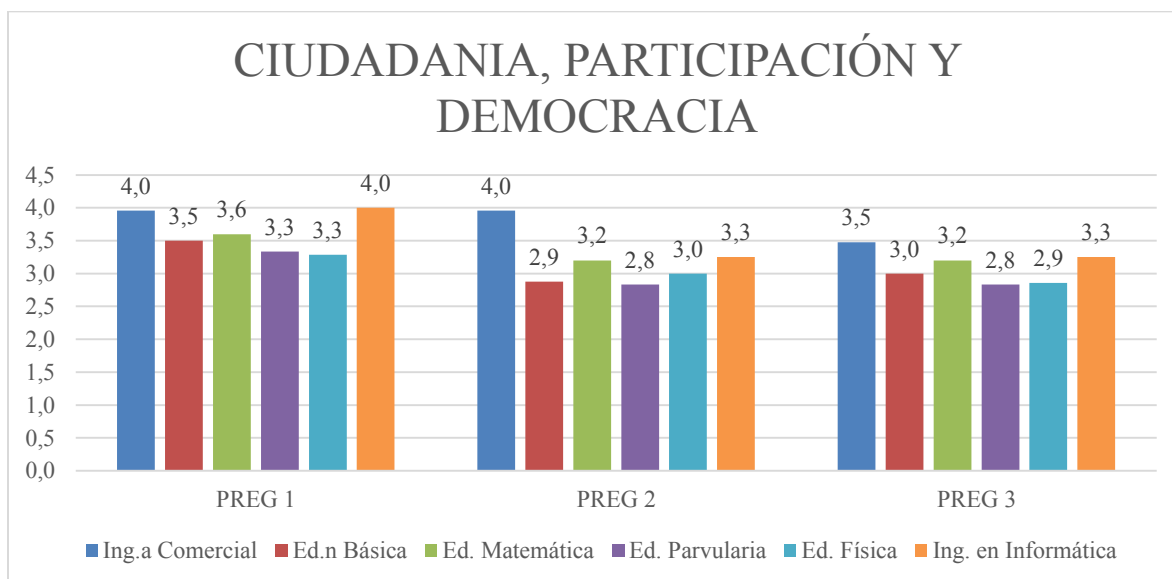
Gráfica N° 10: Ciudadanía, participación y democracia



Fuente: Elaboración Propia

De la gráfica N°10 se desprende que dos de las seis carreras evalúan este criterio de 3,5 puntos hacia arriba, Ingeniería Comercial 3,8 puntos, Ingeniería Civil en Informática 3,5 puntos, las cuatro carreras restantes evalúan este criterio de 3,0 puntos a 3,3 puntos, siendo el promedio para esta dimensión de 3,3 puntos, por lo que podemos afirmar que la percepción que tienen los estudiantes con este criterio es regular.

Gráfica N° 11: Ciudadanía, participación y democracia 2



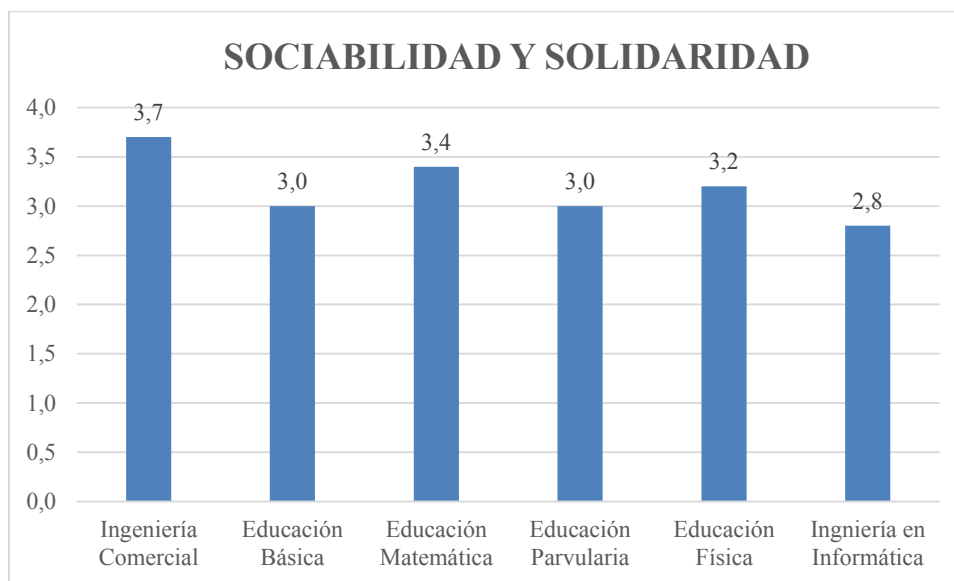
Fuente: Elaboración Propia

La gráfica N°11 nos muestra que las afirmaciones 2 y 3 de este criterio fueron las peores evaluadas en cuatro de cinco carreras. La carrera de Educación Parvularia fue la que peor puntuación le entregó a la afirmación N°2 que dice: “Se interesan por conocer las opiniones e inquietudes de los estudiantes” con 2,8 puntos, donde el promedio para esta afirmación es 3,2 puntos y la afirmación N°3 que dice: “Se incentiva a los estudiantes para participar en los organismos que los representan, tales como los centros de estudiantes, federación de estudiantes” con 2,8 puntos, con un promedio de 3,1 puntos, esta afirmación también fue la peor evaluada por casi todas las carreras, a excepción de Educación Básica que le asignó 3,0 puntos.

También se puede concluir, que la afirmación N°1 que dice: “Se preocupa por formar ciudadanos que participen activamente en la sociedad”, fue la mejor evaluada por todas las carreras, la puntuación más alta alcanzada por esta afirmación fue de 4,0 puntos, mientras que la mínima fue de 3,3 puntos, donde el promedio es de 3,6 puntos.

## Dimensión: Sociabilidad y Solidaridad

Gráfica N°12: Sociabilidad y Solidaridad

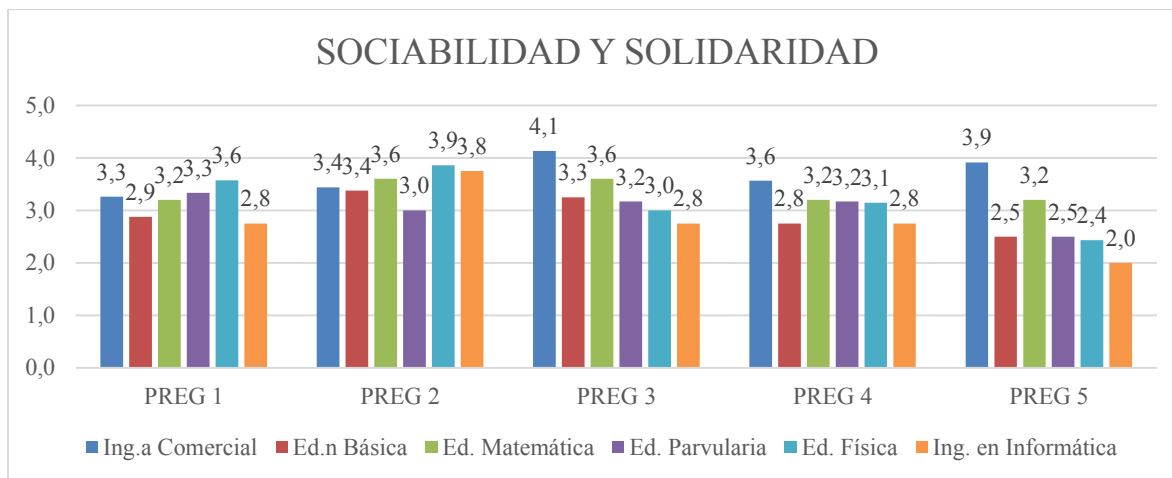


Fuente: Elaboración Propia

En esta gráfica se puede apreciar que la carrera que peor evalúa esta dimensión es la carrera de Ingeniería Civil en Informática con 2,8 puntos y la que mejor la evalúa es la carrera de Ingeniería Comercial con 3,7 puntos, las cuatro carreras restantes dan una puntuación que va desde los 3,0 puntos a los 3,4 puntos, lo que es muy cercano al promedio que obtiene este criterio que es de 3,2 puntos.

Al analizar el promedio de este criterio, si bien está entre los 3 y 4 puntos que es lo que se considera como regular, este se encuentra muy cercano a los 3,0 puntos, por lo que podríamos decir que este criterio logra ser considerado regular con lo mínimo.

Gráfica N°13: Sociabilidad y Solidaridad 2



Fuente: Elaboración Propia

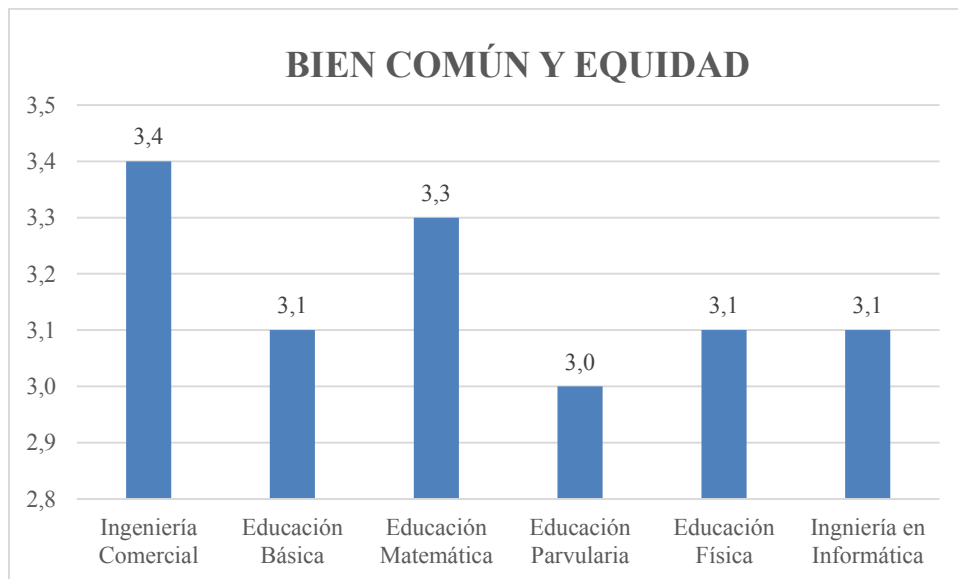
Como se observa en la gráfica N°13, la afirmación N°5 que dice: “Potencia el desarrollo de las habilidades blandas de los estudiantes (capacidad de escucha, comunicación efectiva, empatía, etc.), es la peor evaluada en esta dimensión, esta afirmación obtiene un promedio de 2,8 puntos, además es la peor evaluada por todas las carreras a excepción de la carrera de Ingeniería Comercial, por lo que podríamos decir que en la universidad no se potencia el desarrollo de las habilidades blandas de los estudiantes. En la afirmación N°2 que dice: “Se estimula la solidaridad entre los estudiantes” esta es la mejor evaluada por cuatro de las seis carreras; esta afirmación obtiene una puntuación promedio de 3,5 puntos, superior al promedio de esta dimensión que es 3,2 puntos.

El resto de las afirmaciones 1,3 y 4 obtienen una puntuación que va de los 3,1 puntos a los 3,3 puntos, por lo que se puede decir que tienen un comportamiento muy cercano al promedio de este criterio que es de 3,2 puntos.

## Dimensión: Bien común y equidad

Gráfica N°14: Bien común y equidad

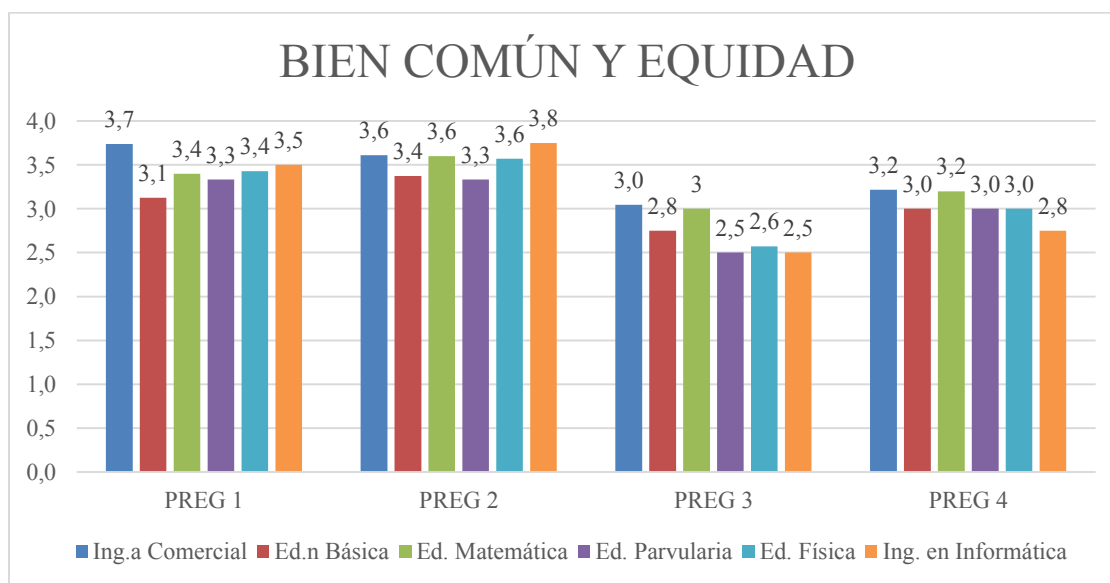
Para poder medir la percepción de los alumnos con respecto al Bien común y Equidad en la Universidad, se hizo cuatro afirmaciones, cuyo resultado es el siguiente:



Fuente: Elaboración Propia

Podemos apreciar en esta gráfica que se ve una evaluación pareja de todas las carreras, ya que la puntuación máxima es de 3,4 puntos y la evaluación mínima es de 3,0 puntos, además tres de las carreras le asignan a esta dimensión 3,1 puntos, siendo la carrera de Ingeniería Comercial la que evalúa mejor con un promedio de 3,4 puntos y la carrera de Educación Parvularia es la que peor evalúa con un promedio de 3,0 puntos. El promedio para esta dimensión es de 3,2 puntos, esta dimensión tiene un desempeño regular acercándose a un promedio casi malo.

Gráfica N°15: Bien común y equidad 2



Fuente: Elaboración Propia

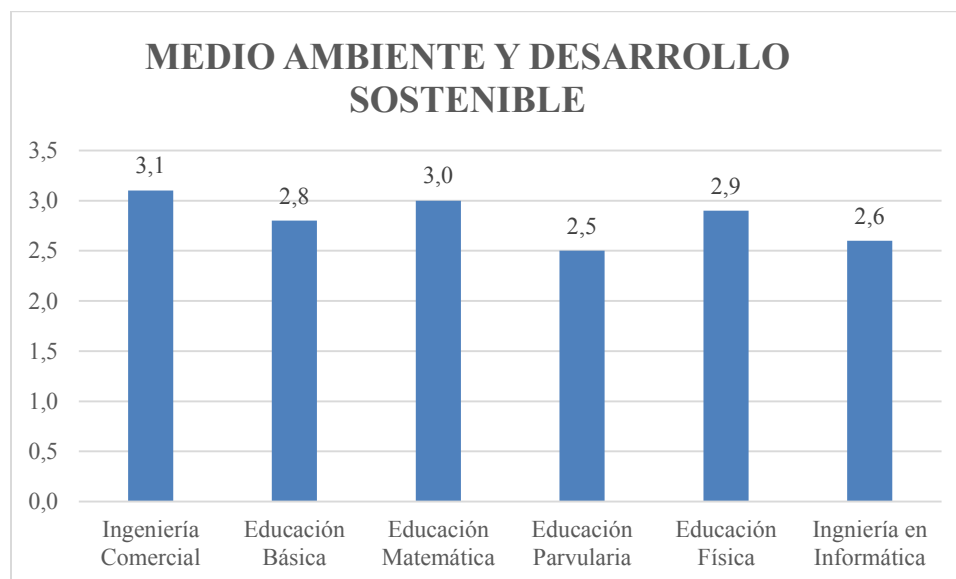
La gráfica N°15 nos muestra que la afirmación N°3 es la peor evaluada por todas las carreras, la afirmación es la siguiente: “Se entrega apoyo a los estudiantes que tienen dificultades de aprendizaje”, esta afirmación obtiene un promedio de 2,7 puntos; la afirmación mejor evaluada, tanto en su promedio como para cada una de las carreras es la afirmación N°2 que dice: “Se cuenta con un sistema para ayudar a resolver los problemas económicos y sociales de sus estudiantes de escasos recursos”, esta afirmación obtuvo una puntuación promedio de 3,6 puntos. Las dos afirmaciones restantes obtuvieron una puntuación de 3,0 puntos y 3,4 puntos, muy cercanas al promedio obtenido en esta dimensión. Con los resultados obtenidos podríamos decir que en la universidad no se entrega apoyo a los estudiantes que tienen dificultades de aprendizaje.



## Dimensión: Medio Ambiente y desarrollo sostenible

Gráfica N°16: Medio Ambiente y desarrollo sostenible

Para poder medir la percepción de los alumnos con respecto al Medio ambiente y desarrollo sostenible en la Universidad, se hizo cinco afirmaciones, cuyo resultado es el siguiente:

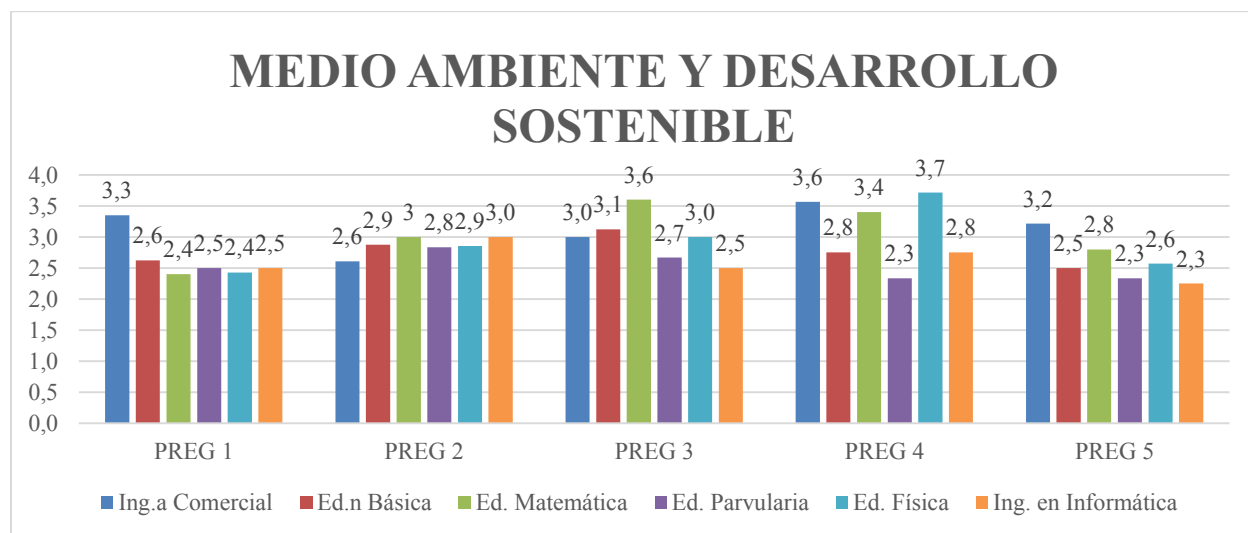


Fuente: Elaboración Propia

De esta gráfica se desprende que la evaluación con respecto a este criterio es mala, ya que sólo dos carreras evalúan este criterio por sobre los 3,0 puntos, Ingeniería Comercial con 3,1 puntos y Educación Matemáticas con 3,0 puntos; en las cuatro carreras restantes la evaluación va desde los 2,5 puntos a los 2,8 puntos, donde la carrera de Educación Parvularia es la que peor evalúa este criterio. El promedio para esta dimensión es de 2,8 puntos. También podríamos decir que la evaluación hecha por todas las carreras a este criterio es más o menos uniforme. La diferencia máxima

de la evaluación con respecto al promedio es de apenas 0,3 puntos para la que mejor evaluó y la que peor evaluó, para el resto de las carreras la diferencia es aún menor.

Gráfica N°17: Medio Ambiente y desarrollo sostenible 2



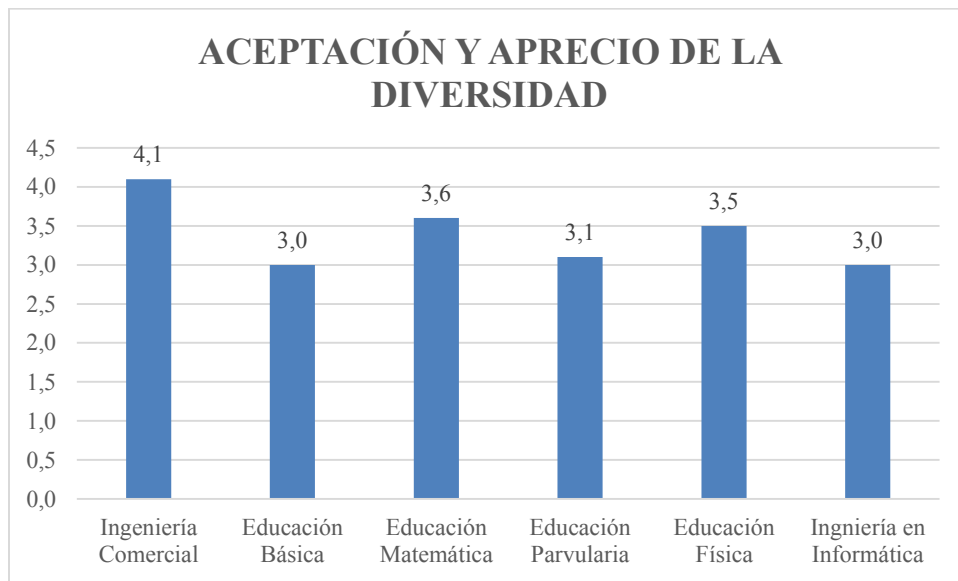
En la gráfica N°17 y según el análisis se puede ver que sólo dos afirmaciones están evaluadas de forma regular, estas son la afirmación N°3 que dice: “ Se promueven acciones concretas de cuidado y preservación del medio ambiente, a través de reciclaje y reutilización de papel” con 3,0 puntos y la afirmación N°4 que dice: “ Se dispone de depósitos para separar la basura según tipo de material (vidrio, papel, otros) con 3,1 puntos, si bien estas afirmaciones son las mejor evaluadas, pero ambas están muy cercanas a ser evaluadas como malas por los alumnos.

Las tres afirmaciones restantes fueron evaluadas con puntuación bajo 3, es decir, mala, de acuerdo a esto podríamos afirmar que la percepción de los alumnos es que: “No existe preocupación por la formación de sus estudiantes en el cuidado del medio ambiente; “No se incentiva a los estudiantes a la utilización eficiente de agua, energía, etc.” Y “No se crea conciencia en la comunidad estudiantil sobre los problemas ambientales que enfrenta nuestra sociedad”.

## Dimensión: Aceptación y aprecio de la diversidad

Gráfica N°18: Aceptación y aprecio de la diversidad

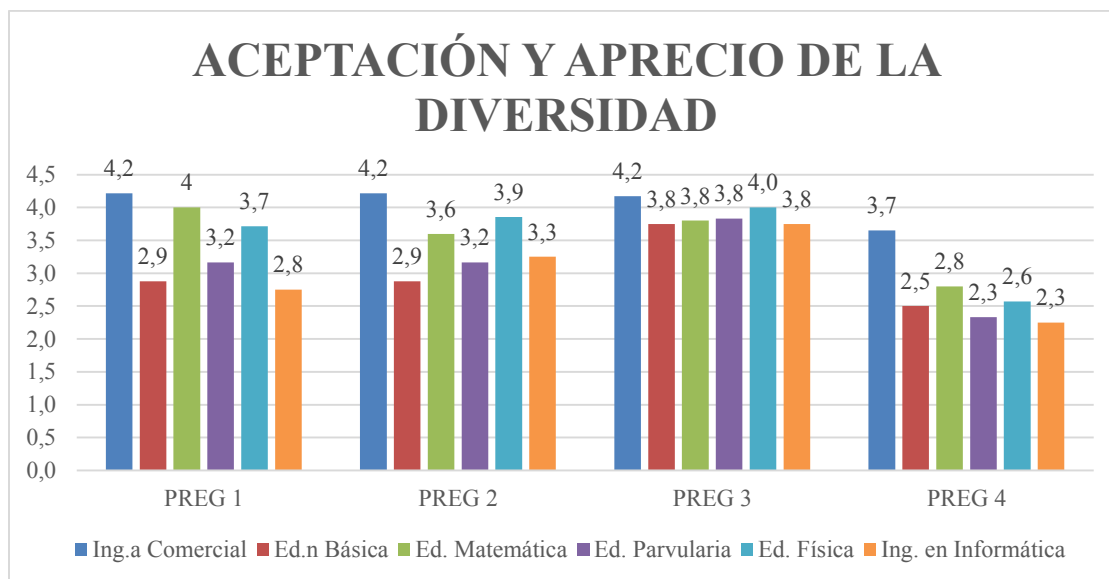
Para poder medir la percepción de los alumnos con respecto a la Aceptación y aprecio por la diversidad en la Universidad, se hizo cuatro afirmaciones, cuyo resultado es el siguiente:



Fuente: Elaboración Propia

Con respecto a la gráfica N°18 podemos mencionar que tres carreras evalúan esta dimensión con una puntuación que va desde los 3,0 a los 3,1 puntos, estas carreras son Educación Básica con 3,0 puntos, Educación Parvularia con 3,1 puntos e Ingeniería Civil en Informática con 3,0 puntos, las tres carreras restantes evalúan esta dimensión con una puntuación que va desde los 3,5 puntos hasta los 4,1 puntos, estas son Ingeniería Comercial con 4,1 puntos, Educación Matemática con 3,6 puntos y Educación Física con 3,5 puntos. Llama la atención que tres carreras hacen su evaluación muy próxima a una evaluación mala, dos lo hacen cercana a bueno y una lo evalúa como bueno. El promedio para esta dimensión es 3,5 puntos, lo que es considerado regular.

Gráfica N°19: Aceptación y aprecio de la diversidad 2



Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo a lo que nos muestra la gráfica N°19 podemos decir que la afirmación N°4 que dice: “Se preocupan de que las corrientes políticas de sus miembros sean respetadas” es la peor evaluada donde esta afirmación promedia 2,7 puntos, lo que es malo, también debemos mencionar que esta afirmación fue evaluada por cuatro carreras con una puntuación que va desde los 2,8 puntos a los 2,3 puntos.

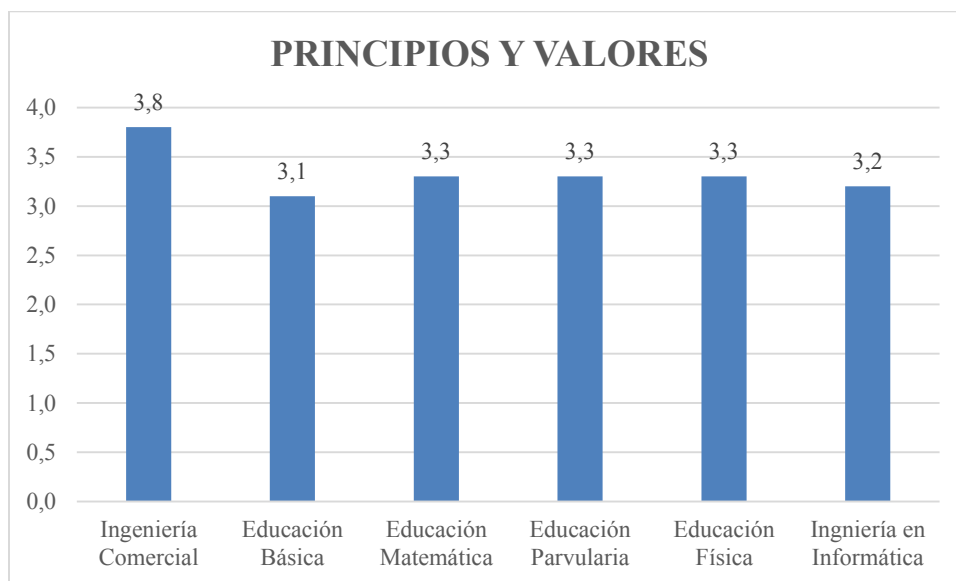
La afirmación mejor evaluada es la N°3 que dice: “Se facilita la libre expresión de las diversas tendencias religiosas de sus miembros” con un promedio 3,9 puntos, que está muy cerca a considerarla buena. La evaluación hecha por todas las carreras con respecto a esta afirmación es muy regular, ya que la puntuación máxima es de 4,2 puntos y la mínima es de 3,8 puntos. Con respecto a las dos afirmaciones restantes podemos decir que ambas tienen un promedio de 3,5 puntos, lo que es considerado regular, pero nos llama la atención que la percepción con respecto a la afirmación N°1 que dice: “Se actúa con respeto por la diversidad humana que existe dentro de la universidad (etnias o pueblos originarios, nacionalidades, culturas, etc.) recibe puntuaciones muy irregulares de las distintas carreras, estas van desde los 2,8 puntos a los 4,2 puntos, lo mismo pasa con la afirmación N°2 que dice: “En la universidad, se

fomenta la inclusión y se promueve la igualdad de género” la que recibe una puntuación que va desde los 2,9 puntos a los 4,2 puntos.

### Dimensión: Principios y valores

Gráfica N°20: Principios y valores

Para poder medir la percepción de los alumnos con respecto a Principios y valores en la Universidad, se hizo siete afirmaciones, cuyo resultado es el siguiente:

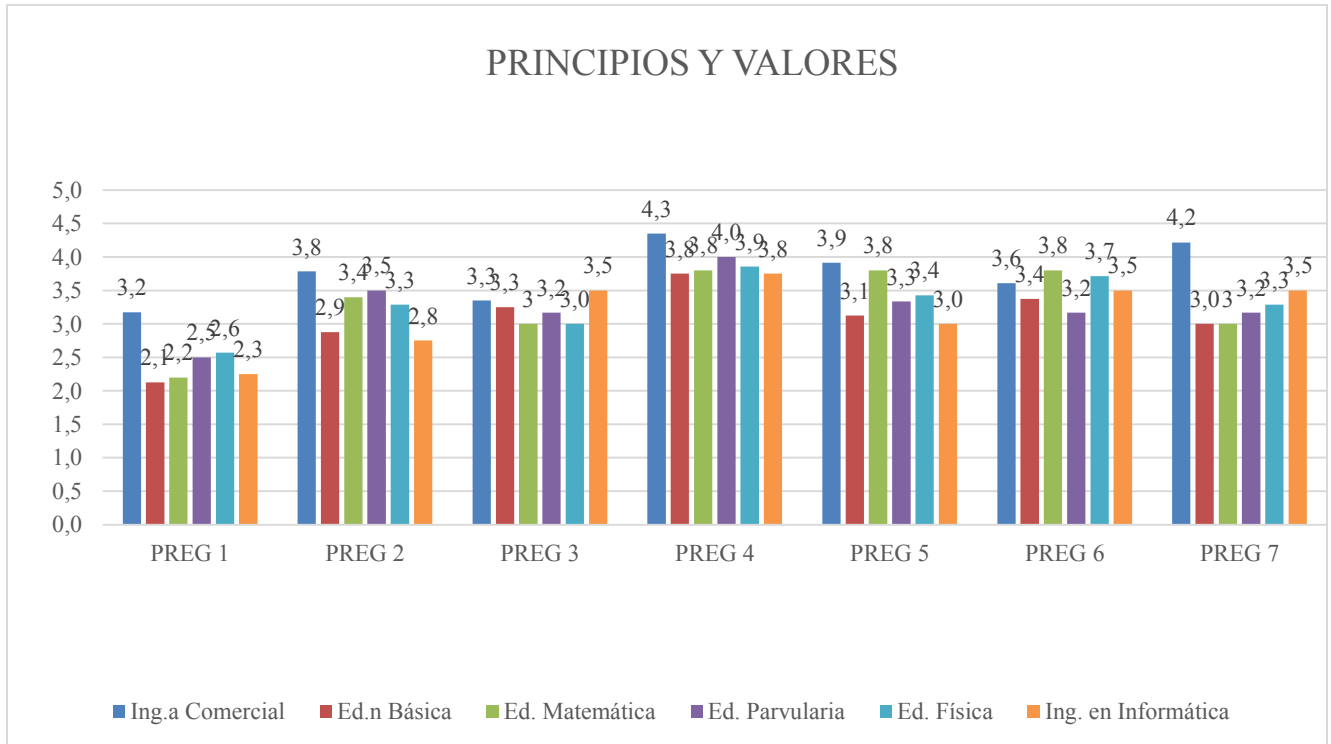


Fuente: Elaboración Propia

Con respecto a esta gráfica se desprende que la puntuación asignada por las diferentes carreras es muy regular, ya que para cuatro de estas la puntuación varía de 3,1 a 3,3 puntos; la carrera que hace una evaluación distinta es la de Ingeniería Comercial que le asigna 3,8 puntos a esta dimensión, muy cercana a una calificación buena. El promedio de esta dimensión es 3,3 puntos, lo que es regular; también

debemos mencionar que tres carreras evaluaron esta dimensión con una puntuación igual al promedio. La carrera que peor evaluó esta dimensión es la de Educación Básica que la evaluó con 3,1 puntos.

Gráfica N°21: Principios y valores 2



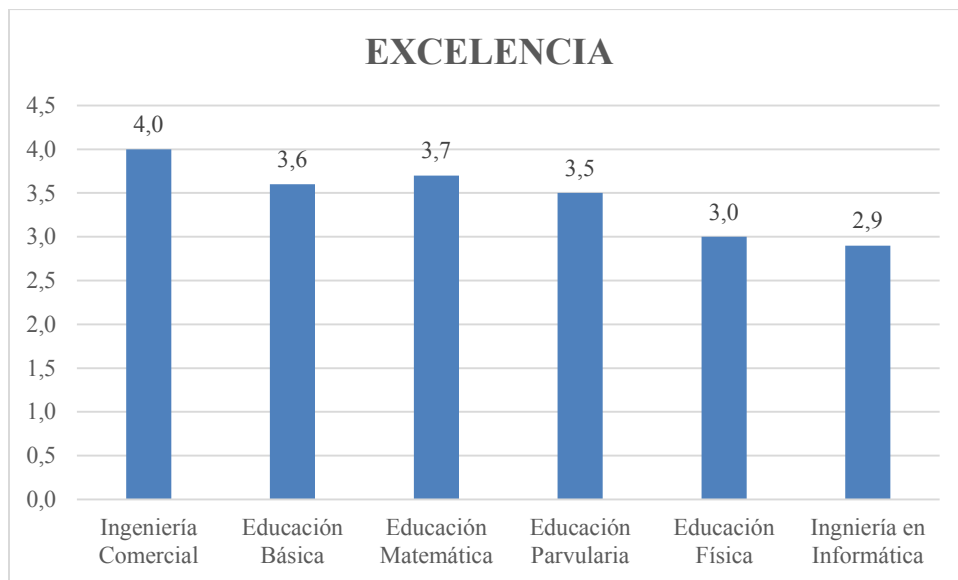
Fuente: Elaboración Propia

Como se observa en la gráfica N°21 la afirmación N°1 que dice: “Se cuenta con una carta de principios escrita y conocida por sus miembros para orientar su conducta” la que tiene una puntuación promedio de 2,5 puntos, que se considera mala, es la peor evaluada dentro de este criterio, cinco de las carreras evaluaron esta afirmación con una puntuación que va desde los 2,1 a los 2,6 puntos, la carrera que la evaluó peor es la carrera de Educación Básica con 2,1 puntos, sólo la carrera de Ingeniería Comercial evaluó esta afirmación como regular con 3,2 puntos.

La afirmación mejor evaluada en este criterio es la N°4 que dice: “Los docentes son estrictos frente a conductas de deshonestidad académica de sus estudiantes”, esta afirmación obtienen un promedio de 3,9 puntos, muy cercano a buena, pero además es la que obtiene la más alta puntuación en este criterio para a cada una de estas carreras, siendo la mínima puntuación 3,8 puntos y la máxima 4,3 puntos; con respecto a las afirmaciones restantes podemos decir que casi todas fueron evaluadas por las distintas carreras con una puntuación que va desde los 3,0 a los 3,8 puntos, a excepción de la afirmación N°2 que dice: “Las acciones y la producción de conocimiento son coherentes con los valores que tiene como institución” que recibió una evaluación de 2,9 puntos que fue la carrera de Educación Básica y 2,8 puntos la carrera de Ingeniería Civil en Informática.

**Dimensión: Excelencia**

Gráfica N°22: Excelencia

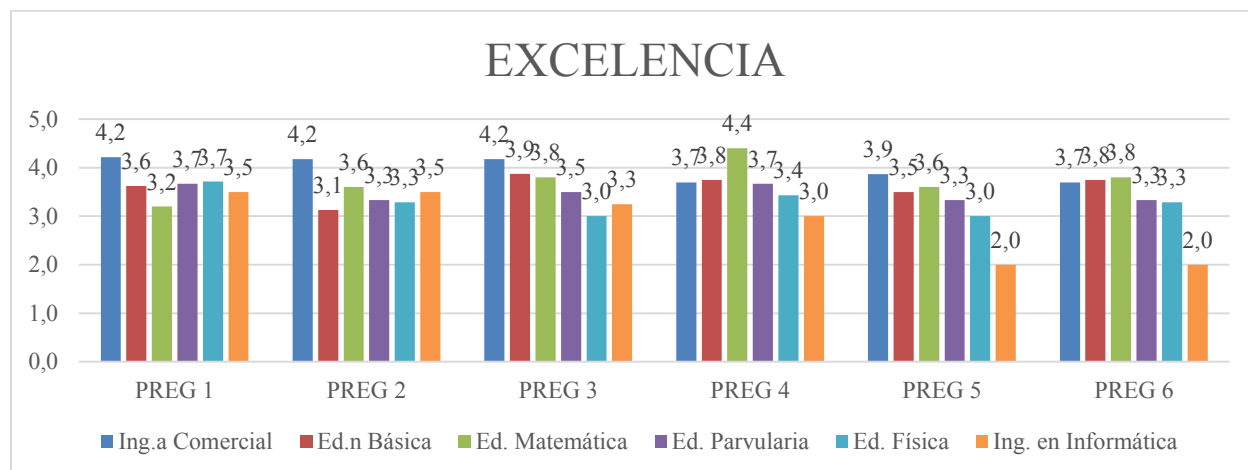


Fuente: Elaboración Propia

Según se desprende de la gráfica N°22 la carrera de Ingeniería Civil en Informática evalúa esta percepción como mala, con 2,9 puntos, la carrera de Educación Física le asigna 3,0 puntos a este criterio, si bien no es mala la evaluación que hace esta carrera, está en pie de serlo, las cuatro carreras restantes asignan a este criterio una puntuación que va desde los 3,5 a los 4,0 puntos, la que mejor evalúa es la carrera de Ingeniería Comercial la que le asigna 4,0 puntos, siendo el promedio para esta dimensión de 3,5 puntos, lo que se considera regular.

Llama la atención la diferencia en las percepciones con respecto a este criterio, donde una carrera lo evalúa como buena con 4,0 puntos, cuatro carreras lo evalúan como regular con puntuaciones que van desde los 3,0 a los 3,7 puntos y la otra carrera lo evalúa como mala con 2,9 puntos.

Gráfica N°23: Excelencia



Fuente: Elaboración Propia

De la gráfica N°23 se puede desprender que la afirmación N°5 que dice: “Se desarrollan planes de mejora tendientes a la excelencia académica” es la peor evaluada con un promedio de 3,2 puntos. También se puede decir que las afirmaciones N°1 y N°4 son las mejores evaluadas, estas afirmaciones son N°1: “Se imparte una formación de excelencia a sus estudiantes” y la N°4: “Se promueve la innovación en los

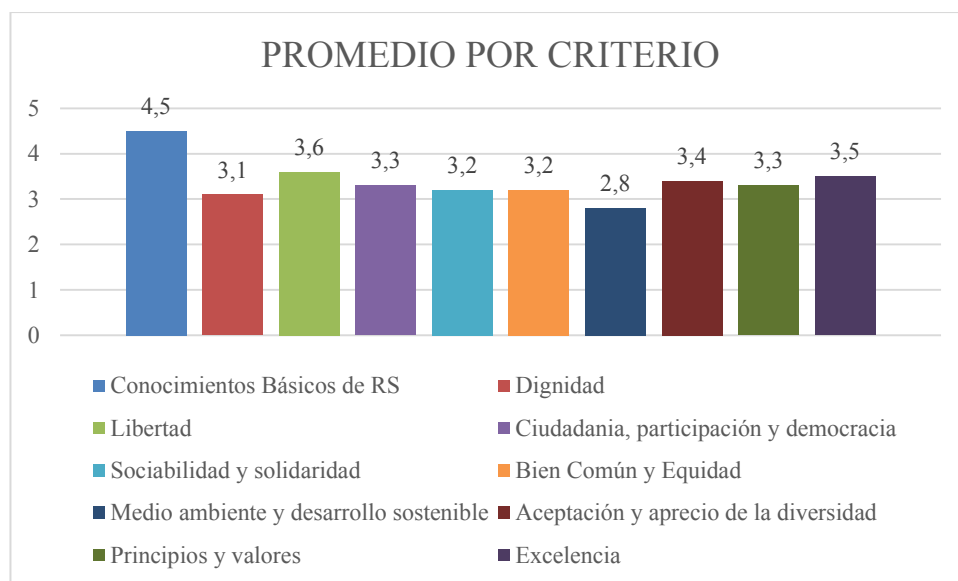


métodos de enseñanza-aprendizaje”, con un promedio de 3,7 puntos, lo que se considera dentro de los parámetros como regular, pero muy próximo a lo bueno.

Las afirmaciones N°2 y N°3 obtienen una puntuación de 3,5 y 3,6 puntos respectivamente, lo que se considera como regular, la afirmación N°6 recibe una puntuación de 3,3 puntos promedio, siendo la carrera de Ingeniería Civil en Informática la que peor evalúa esta afirmación con 2,0 puntos.

### Análisis por Criterios

Grafica N°24: Promedios por Criterio



Fuente: Elaboración Propia

Si analizamos el resultado obtenido al promediar todos los criterios evaluados nos da un resultado regular, que nos es más que el reflejo de cada uno de los criterios evaluados, porque sólo dos fueron evaluados de forma distinta, estos son “Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible” que promedia 2,8 puntos y “Conocimiento básico de Responsabilidad Social” que fue evaluado con 4,5 puntos, lo que refleja que para los

ocho criterios restantes tienen una puntuación que va de 3,1 a 3,6 puntos, lo que no es ni bueno ni malo, es decir regular.

Si para evaluar los promedios obtenidos por cada criterio dejamos fuera el primer criterio “Conocimientos básicos de Responsabilidad Social” y nos abocamos a los nueve criterios restantes podríamos decir que dos de estos están evaluados en un rango de 3,5 a 3,6 puntos, por lo que consideramos que estas dimensiones fueron bien evaluadas por los alumnos, ya que la puntuación máxima es de 5,0 puntos, estos criterios son:

- Libertad 3,6 puntos
- Excelencia 3,5 puntos

Para los siete criterios restantes la puntuación va de 2,8 a 3,4 puntos, siendo una de esta mala y el resto de las dimensiones podríamos evaluarlas como regular.

## **CAPÍTULO 5: PROPUESTAS PARA MAYOR VALORACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL**

### **PROPUESTA DE MEJORAS**

Con el análisis de la Percepción de la Responsabilidad Social Universitaria que tienen los estudiantes con respecto a la Universidad del Bío-Bío, sede Chillán, podemos desarrollar uno de los objetivos de esta memoria de título que es, elaborar propuestas de mejoras. El propósito de estas propuestas es presentar alternativas para mejorar el desempeño con respecto a la Responsabilidad social que tiene la casa de estudio. Según el resultado obtenido de cada criterio se puede señalar lo siguiente:

### **CONOCIMIENTOS BÁSICOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

El objetivo de esta dimensión es saber si los estudiantes manejan el concepto de Responsabilidad Social, en las distintas áreas a la que esta está circunscrita.

#### **Propuestas**

Crear instancias para que los alumnos aumenten sus conocimientos sobre la Responsabilidad Social, que podrían ser talleres sobre este tema o incluir en el currículum de las carreras y programas de pos grado, asignaturas relacionadas con la responsabilidad social

### **DIGNIDAD DE LA PERSONA**

El Objetivo de esta dimensión es lograr ver como es la relación que se establece entre los estamentos y los estudiantes de la Universidad, es decir cuáles son las condiciones con las que se estudia, que van más allá de un sistema de educación (un trato digno, preocupación y apoyo a los estudiantes)

### **Propuestas**

Generar instancias para mejorar la comunicación y ésta sea más expedita entre los diferentes estamentos y el alumnado, con el objetivo claro de que el alumno se sienta respetado y apoyado por la Universidad.

Se propone generar la instancia en todos los estamentos de la universidad para que los estudiantes perciban que reciben un trato personalizado.

### **LIBERTAD**

El objetivo de esta dimensión llamada Libertad, es evidenciar el respeto que se tiene por las creencias y opiniones de los estudiantes de la Universidad del Bío-Bío.

### **Propuestas**

Crear una instancia de comunicación masiva donde los estudiantes puedan expresar e invitar libremente a las diferentes actividades culturales, religiosas, políticas y sociales. (Ejemplo una radio comunitaria).

Además, se propone generar las instancias para las ideas e iniciativas de los estudiantes sean recepcionadas, evaluadas con el objetivo de poder llevarla a cabo.

### **CIUDADANÍA, PARTICIPACIÓN Y DEMOCRACIA**

El objetivo de esta dimensión es evidenciar el respeto que tiene la universidad por la opinión y participación de estudiantes en los diferentes ámbitos de la sociedad.

### **Propuestas**

Disponer de un mecanismo de motivación para la participación activa de los estudiantes en los diferentes ámbitos sociales, llevándolos a éstos a tener un compromiso real con su comunidad y ser personas socialmente comprometidas. Para lo cual se debe incorporar además de los conocimientos realizados con sus disciplinas profesionales los valores éticos y sociales para que su ejercicio profesional sea un aporte al desarrollo de su comunidad.

## **SOCIABILIDAD Y SOLIDARIDAD**

El objetivo de este criterio es analizar aspectos como la solidaridad entre sus pares, si estos interactúan en favor de aquellos estudiantes, grupos o comunidades de escasos recursos, si son de trato respetuoso a todas las personas sin excepción. Si se potencia las habilidades sociales como capacidad de escucha, empatía, etc.

### **Propuestas**

Diseñar talleres para potenciar las habilidades blandas de los estudiantes, capacidad de escucha, comunicación efectiva, empatía.

Implementar programas con el fin de que la Universidad a través de sus profesores y estudiantes, cumplan con la participación social con el fin de buscar y desarrollar proyectos sociales que satisfagan las necesidades de la comunidad.

Se propone la creación de talleres para que los estudiantes puedan conocer la realidad social y los problemas de desarrollo en nuestra futura región de Ñuble.

## **BIEN COMÚN Y EQUIDAD**

Esta dimensión va dirigida a la importancia de la equidad y la justicia social en la formación de los estudiantes. Si se entrega apoyo a aquellos que tienen dificultades de aprendizaje, y problemas emocionales o psicológicos.

### **Propuestas**

Facilitar la impartición de tutorías, cuando los cursos muestran un alto porcentaje de alumnos con bajas calificaciones.

Generar las instancias para detectar a los alumnos que se encuentran en dificultades psicosociales, con el objetivo de poder apoyarlo cuando se encuentran en esta posición.

## **MEDIOAMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE**

En este criterio se realizan afirmaciones dirigidas a conocer si en la Universidad se cuenta con depósitos para separar la basura según el tipo de material, si se crea conciencia en la comunidad educativa por el buen uso de los recursos y sobre los problemas ambientales a los que se ve enfrentada la sociedad y mayormente saber si existe una preocupación por la formación de los estudiantes en el cuidado del medio ambiente.

### **Propuestas**

Incluir actividades que permitan proteger el medioambiental para que los miembros de su comunidad tomen conciencia del impacto que tienen las malas prácticas ambientales en el campus universitario, con el objeto de que se generen medidas para incentivar la protección ambiental.

Por ejemplo: incentivar el ahorro de energía, crear las instancias para el reciclaje de los residuos según su clasificación en el campus universitario.

Se propone crear un taller que se preocupe por la formación de los estudiantes en el cuidado del medio ambiente y a la vez que conozcan los problemas ambientales que enfrenta nuestra sociedad.

## **ACEPTACIÓN Y APRECIO DE LA DIVERSIDAD**

Las afirmaciones tienen un enfoque en el respeto por la diversidad en distintas áreas como: etnias o pueblos originarios, cultural, nacionalidad, entre otras. También interesa conocer si la universidad se dan las facilidades para expresar diversas actividades religiosas, si se respeta la tendencia política de sus miembros.

### **Propuestas**

Promover la aceptación de la diversidad humana que existe dentro de la universidad (etnias o pueblos originarios, nacionalidades, culturas) fomentando la inclusión y promover la igualdad de género, facilitar la libre expresión de la distintas tendencias religiosas y corrientes políticas, organizando encuentros sociales donde se den las instancias a la participación, aceptación y el respeto a la diversidad.

## **RESPECTO A LOS PRINCIPIOS Y VALORES**

Entre los criterios que van en este ítem se consideran, saber si la universidad cuenta con un código ético que sea formal y público con el fin de orientar las conductas de los miembros, si las autoridades con las que cuenta muestran coherencia entre sus principios y las acciones, saber cómo actúan en la universidad frente a conductas deshonestas por parte de sus miembros, en especial por parte de los estudiantes en el ámbito académico.

### **Propuestas**

Consideramos que la Universidad debiera tener más visible la Visión y Misión de la Universidad. Se propone además crear el perfil del docente y estudiante, el cual debería estar en cada una de las aulas.

Se propone desarrollar un manual de principios y buenas practicas dentro del campus universitario.

## **EXCELENCIA**

En este último criterio se considera relevante conocer si existe una política de docencia que promueva el desarrollo integral de los estudiantes, si se aplican sistema de evaluación de desempeño docente, si se entrega reconocimiento a las actividades de investigación que realizan los académicos, si se promueve la innovación de los métodos de enseñanza por los académicos. Saber si se imparte una formación de alto nivel para los estudiantes y a la vez saber si se entregan estímulos a sus funcionarios o docentes para que se perfeccionen.

### **Propuestas**

Aumentar la disposición de cursos y vacantes para el perfeccionamiento a los académicos y estudiantes, más aún se solicita motivar a participar de estos programas a todos los estamentos.

Generar las instancias en que los docentes, estudiantes y administrativos que buscan la calidad en el desarrollo de sus funciones sean reconocidos por la Universidad.

## CONCLUSIONES

La sociedad se enfrenta a las consecuencias de los cambios sociales sufridos en los últimos tiempos, que muestran el impacto de la globalización, las Tecnologías, la crisis del Estado de Bienestar, el cambio climático y el aumento de la importancia del conocimiento como factor de progreso económico y social. Es por tal motivo que la responsabilidad social se encuentra cada vez más consolidada en todas las organizaciones a nivel global lo que supone un aumento en la cantidad y la intensidad en la mejora generada en las propias organizaciones o sus grupos interés, stakeholders.

La Responsabilidad Social no presenta, el mismo grado de desarrollo y comprensión en las Universidades que en otras organizaciones, aunque las universidades, asumen, cada vez más un compromiso real con este tema, lo que supone aumentar su compromiso con el entorno generándose así beneficios para la propia universidad y para el conjunto de la sociedad.

La experiencia vivida para desarrollar esta tesis y los resultados obtenidos, el factor más importante que mencionar es la evidente falta de interés de docentes y estudiantes de participar y entregar apoyo a las actividades que la misma universidad nos exige. Este desinterés muestra claramente que los actores no sienten que su participación pueda generar cambios dentro de la misma Universidad y en su entorno.

Ahora evaluando los resultados del instrumento de medición que tiene un promedio 3,5 puntos, el que no difiere por mucho de los resultados obtenidos por cada uno de los criterios evaluados, nos lleva a concluir que la Universidad debe dar más énfasis a este tema e ir de la mano con los nuevos tiempos, sobre todo con respecto al medio ambiente y desarrollo sostenible.

Debemos concluir que se logró evaluar la percepción de los estudiantes sobre la responsabilidad social universitaria con los resultados ya mencionados. A pesar de haber obtenido una muestra ésta debería haber sido más representativa, lo que no se logró por innumerables acontecimientos: Termino de semestre, exámenes de final de año, prácticas de los alumnos y por sobre todo el poco interés de participar de esta medición.



A pesar del promedio bajo de la medición 3,5 puntos, el criterio de los conocimientos básicos de responsabilidad social, fue el mejor evaluado, 4,5 puntos, por lo que debiera potenciarse.

## BIBLIOGRAFÍA

ACCOUNTABILITY, (2005). El compromiso con los stakeholders, Accountability, Londres.

Acquier, Aurélien. & Aggeri, Franck (2008). Une généalogie de la pensée managériale sur de la RSE, Revue Française de Gestion, 34(180):131-158.

Barañano, Margarita (2009). Contexto sociedades de conocimiento: nuevos desafíos para la educación terciaria, Banco Mundial. (Acceso: 25 de mayo 2010). <http://siteresources.worldbank.org/TERTIARYEDUCATION/Resources/socuments/Constructing-Knowledge-Societies/CKS-spanish.pdf>

Behar, Daniel (2008) Introducción a la Metodología de la Investigación. Editorial Shalom. ISBN 978-959-212-773-9

Breve marco teórico de Responsabilidad Social Universitaria  
<http://rsuniversitaria.org/web/images/stories/BreveMarcoTeodelaResponsabilidadSocialUniv.pdf>.

Blanco, Antonio (2010). Las aportaciones de la sociología española a la responsabilidad social empresarial, Revista Internacional de Sociología (RIS), 68 (3):577-602

Bowen, Howard (1953). Social responsibilities of the businessman: New York: Harper & Brothers.

Camacho, Idelfonso; Fernández, José Luis & Miralles, Josep (2005). Ética de la empresa, Bilbao: Desclée & Unijes.

Cancino, Christian (2008), [Responsabilidad social empresarial](#).

Carnegie, Andrew (1998), El Evangelio de la Riqueza.

Carroll, Archie. (1979). "A three-dimensional conceptual model of corporate performance". En: Academy of Management Review. Vol. 4. N° 4: 270

Carroll, Archie. (1991). The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Corporate Stakeholders. Business Horizons.

Carroll, Archie. (1999). "Corporate social responsibility: Evolution of a definitional construct". Business & Society, 38:3: pp. 268-295

Capriotti Peri, Paul, [Principios de la responsabilidad social empresarial](#).

Chomali Garib, Fernando (2007); [Ética y responsabilidad social en la empresa](#).

Clark, Maurice (1916). "The changing basis of economic responsibility", *Journal of Political Economy*, vol. 24, pp. 209-229

Comisión Europea (2001). *El Libro Verde: Fomentar un Marco Europeo para la Responsabilidad Social de las Empresas*, Bruselas: Unión Europea.

Cortina, Adela (2006). La responsabilidad social corporativa y la ética empresarial, pp. 109-120. En Leonor Vargas (coord.) *Mitos y realidades de la responsabilidad social en España. Un enfoque multidisciplinas*, Navarra: Thomson Civitas.

De La Cuesta González, Marta (2004) «El porqué de la Responsabilidad Social Corporativa», en *Boletín Económico de ICE*, 2813, pp.45-58.

De la Cuesta, Marta y Valor, Carmen (2003). Responsabilidad social de la empresa: concepto, medición y desarrollo en España, *Boletín Económico de ICE*, N°2755, pp. 7-19.

De la Cuesta Marta; De la Cruz, Cristina & Rodríguez, José Miguel (2010). *Responsabilidad social universitaria*, La Coruña: Netbiblo.

Ducker, Peter (1984). *The new Meaning of Corporate Social Responsibility*, *California Management Review*, 26, pp. 53-63

Etcheverry, Raúl (2005). "Corporate Social Responsibility", *Penn State International Law Review*, Vol.23 N°3, Winter, pp. 493-505

Fernández, Roberto (2005). *Administración de la responsabilidad social corporativa*, Madrid: Thomson.

Frederick, William (1994). "From CSR1 to CSR2. The Maturing of business and society thought", *Business & society*, vol. 33, núm. 2 pp.150-164.

Friedman, Milton (1966). *Capitalismo y Libertad*, Madrid: RIALP.

García Roca, Joaquín (2002), [Jóvenes, universidad y compromiso social: una experiencia de inserción comunitaria](#).

Gaete, Ricardo (2011). La responsabilidad social universitaria como desafío para la gestión estratégica de la Educación Superior: el caso de España, *Revista de Educación*, N°355, pp.109-133 (Acceso: 01 de mayo de 2011).

Gaete, Ricardo (2008). Aplicaciones de Responsabilidad Social Corporativa a la Gestión Pública, *Revista Documentos y Aportes en Administración Pública y Gestión Estatal*, 11:35-61 [acceso: 19 de mayo de 2010]

<http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sciissuetoc&pid=1851372720080002&lng=es&nrm=iso>

Garriga, Elisabet & Melé Doménec (2004). "Corporate Social Responsibility Theories: Mapping the Territory", *Journal of Business Ethics*, Vol. 53 N°1y 2, pp. 51-71

Harrison, R. (2003). Corporate social responsibility and the consumer movement. *Consumer Policy Review*, 13(4), 127–131.

Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Dr. Carlos; Baptista Lucio, Dra. Pilar, *Metodología de la Investigación*.

Hill, Ronald (2004), The socially responsible university: Talking the talk while walking the walk in the college of business, *Journal of Academic Ethics*, 2(1):89-100.

Hill, Ronald & Cassill, Deby Lee (2004). The naturological view of the corporation and its social responsibility: an extension of the Frederick model of corporation-community relationships, *Business and Society Review*, 109 (3):281-296.

Instituto Ethos "Empresas e Responsabilidade Social". (s.f.). de Instituto Ethos "Empresas e Responsabilidade Social": Disponible en [www.ethos.org.br](http://www.ethos.org.br)

International Organization for Standardization (ISO) (2010), ISO 26000 Social Responsibility, recuperado de [www.iso.org/iso/socialresponsability](http://www.iso.org/iso/socialresponsability).

Lee, Min-dong Paul (2008). A review of the theories of corporate social responsibility: Its evolutionary path and the road ahead, *International Journal of Management Reviews*, 10(1):53-73.

- Lozano, Josep (1999). *Ética y Empresa*, Madrid: Trotta.
- Maak, Thomas (2008). Undivided corporate responsibility: Towards a theory of corporate integrity, *Business Ethics*, 82(2):353-368.
- Manguela, Gabino, *Empresas socialmente responsables: Una opción cada vez con mayor espacio*, Publicado el 18 octubre, 2013  
<http://www.trabajadores.cu/temas/instituto-ethos/>
- Marens, Richard (2008). Recovering the past: reviving the legacy of the early scholars of corporate social responsibility, *Journal of Management History*, 14(1):55-72.
- Marcuello, Carmen (2007) *Responsabilidad social y organizaciones no lucrativas*, *Ekonomiaz*, N°65, pp. 208-227
- Maon, F.; Lindgreen, A, y Swaen, V., (2010): "Organizational stages and cultural phases: a critical review and consolidative model of corporate social responsibility development". *International Journal of Management Reviews*, 12 / 1 (2010) 20-38.
- Marens, Richard (2004). Wolbbling on a one-legged stool: The decline of American pluralism and the academic treatment of corporate social responsibility, *Journal of Academic Ethics*, vol. 2, pp.63-87.
- Medina, A, y Severino, Pedro. (2014), "Responsabilidad empresarial: generación de capital social de las empresas".
- Mejía Marta y Newman Bruno, (2011), *Responsabilidad Social Total, comunicación estratégica para la sustentabilidad*.
- Murillo, David (2007). La RSE Por qué, cómo y hacia donde, pp. 203-216. En R. Alcoberro (coord.) *Ética, Economía y Empresa*, Barcelona: Gedisa.
- Navarro Saldaña, Gracia (2012), [Moralidad y responsabilidad social: bases para su desarrollo y educación](#).
- Noland, J., Phillips, R. (2010). "Stakeholder engagement, discourse ethics and strategic management". *International Journal of Management Reviews*, 12:1, pp. 39-49.
- Porter, Michael & Kramer, Mark (2006), "Strategy & Society; The Link Between Competitive Advantage and Corporate Social Responsibility". *Harvard Business Review*, Diciembre 78-92.

Quintana, A. y Montgomery, W (Eds) (2006). *Psicología: Tópicos de actualidad*. Lima: UNMSM

Ramírez Orellana, A. (2006) "La RSC y la triple cuenta de resultados". *Estrategia Financiera*, N° 231, pp. 56-62

*Revista Mercado* edición enero 2009, pp.61-88

Rodríguez, José Miguel, (2003). *El Gobierno de la Empresa: Un enfoque alternativo*, Madrid: Akal

Rodríguez, José Miguel, (2006). *Responsabilidad Social Corporativa: ¿filantropía, estrategia u otro modelo de empresa?*, *Revista de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresa*, N°74, pp. 11.15

Secchi, Davide (2007). *Utilitarian, managerial and relational theories of corporate social responsibility*, *International Journal of Reviews*, 9(4):347-373.

Sethi, S. Prakash (1975). "Dimensions of corporate social performance: An Analytical framework", *California Management Review*, (pre-1986); Spring 1975; Vol.17 N°3, pp. 58-64.

Smith, Adam (1776), *Investigación de la Naturaleza y causas de las Riquezas de las Naciones*.

Sison, Alejo José (2009). *From CSR to corporative: (Pré) tendência do Ensino Superior ou Ameaca?*, *Revista de Avaliacao da Educacao Superior*, 12(2):223-256.

Sison, Alejo José (2008). *Corporate Governance and Ethics. An Aristotelian perspective*, Cheltenham: Edward Elgar Publishing.

Spencer, Bárbara & Blutler, John (1987). *Measuring the relative importance of social responsibility components: A decision modeling approaches*, *Journal of Business Ethic*, 6(7):573-577.

Taut, Sandy (2008) "What have we learned about stakeholder involvement in program evaluation?", *Studies in Educational Evaluation*, 34(4) pp. 224-230.

Tencati, Antonio; Perrini, Francesco & Pogutz, Stefano (2004). New tools to foster corporate sociality responsible behavior, *Journal of Business Ethics*, 53(1-2):173-190.

Triguero, F. A. (2009), Responsabilidad Social del Sistema Universitario Andaluz. Foro de los consejos sociales de las Universidades Públicas de Andalucía.

UNESCO (2009). Conferencia Mundial sobre la Educación Superior 2009: La nueva dinámica de la Educación Superior y la investigación para el cambio social y el desarrollo, Comunicado de Prensa. (Acceso: 18 de mayo de 2010).

<http://www.unesco.org/education/WCHE2009/comunicado.es.pdf>

Vallaeys, François, Acción RSE. El ABC de la Responsabilidad Social en el mundo, 2000,

[http://ceups.educacion.unmsm.edu.pe/proyeccion\\_archivos/ABC de RSE en Peru y mundo.pdf](http://ceups.educacion.unmsm.edu.pe/proyeccion_archivos/ABC_de_RSE_en_Peru_y_mundo.pdf)

Vallaeys, François, de la Cruz, Cristina y Sasía, Pedro M. Responsabilidad social Universitaria, manual de los primeros pasos; 2009.

<http://www.nexorsu.cl/manual.pdf>

Vallaeys, François, Hacia la Construcción de Indicadores de Responsabilidad Social Universitaria.

<http://www.rsu.uninter.edu.mx>

Vallaeys, François, ¿Qué es la Responsabilidad Social Universitaria?

[http://www.ausjal.org/tl\\_files/ausjal/images/contenido/Documentos/Publicaciones/Educacion%20superior/Que%20es%20la%20Responsabilidad%20Social%20Universitaria%20-%20Francois%20Vallaeys.pdf](http://www.ausjal.org/tl_files/ausjal/images/contenido/Documentos/Publicaciones/Educacion%20superior/Que%20es%20la%20Responsabilidad%20Social%20Universitaria%20-%20Francois%20Vallaeys.pdf)

Vargas Sánchez, A., y Vaca Acosta, R., «Responsabilidad social corporativa y cooperativismo: vínculos y potencialidades», en *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, núm.53, 2005, pp.241-260.

Vásquez Oteo, Orencio, (2005) La Responsabilidad Social Corporativa: el papel de la sociedad civil», *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, núm. 53, noviembre, 2005, pp. 111-124.

Wartick, Steven & Cochran, Philip (1985). The evolution of the corporate social performance model, *Academy of Management Review*, 10(4):758-769

Windsor, Duane (2001). The Future of Corporate Social Responsibility, The International Journal of Organizational Analysis, 9 (3), 225-256

Wood, Donna & Cochran. Philip (1992). Business and Society in transition, Business and Society, 31(1):1-7.

## **A N E X O S**





**Universidad del Bío-Bío**  
**Facultad de Ciencias Empresariales**  
**Escuela de Ingeniería Comercial**

**Instrucciones Generales**

Este trabajo se enmarca de la investigación denominada “Percepción de la Responsabilidad Social Universitaria”, para optar al título de Técnico Universitario en Administración, de los estudiantes: Sandra Aravena Espinoza, Ema Ríos González y Patricio Quezada Maturana, dirigido por el profesor Pedro Severino González.

**INSTRUCCIONES GENERALES:**

1. Le solicitamos su colaboración para responder la siguiente encuesta, sobre diferentes aspectos de la ***Responsabilidad Social***.
2. Las respuestas que usted nos puede entregar serán confidenciales, para asegurar que su opinión refleje fielmente su visión sobre las afirmaciones que encontrará en el cuestionario.
3. Al contestar cada pregunta debe evaluar la afirmación que aparece en función de su experiencia directa con la Universidad del Bío-Bío.
4. Usted deberá evaluar el grado de acuerdo o desacuerdo, según las siguientes afirmaciones planteadas por cada ítem respecto a su Universidad, marcando el cuadrado de la opción que usted considere que más le representa entre las siguientes alternativas.

Le pedimos que a continuación lea atentamente cada pregunta y responda con honestidad.

**Muchas Gracias**

## Encuesta a Estudiantes

Edad: \_\_\_\_ Sexo (M/F): \_\_\_\_ Año de ingreso: \_\_\_\_ Año que cursa: \_\_\_\_ Carrera: \_\_\_\_

1. Totalmente en Desacuerdo
2. En Desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De Acuerdo
5. Totalmente de Acuerdo

<b>1.- Conocimientos básicos de Responsabilidad Social</b>		1	2	3	4	5
<b>Usted considera que:</b>						
1	La responsabilidad social es un compromiso voluntario					
2	La responsabilidad social puede ser aplicada a todo tipo de organización					
3	La responsabilidad social tiene alguna relación con la ética					
4	La responsabilidad social está vinculada con el medio ambiente					
5	El crecimiento económico y sustentabilidad ambiental están relacionados					

<b>2.- Respeto a la Dignidad de la Persona, en la Universidad</b>		1	2	3	4	5
<b>Usted considera que:</b>						
1	Se da un trato personalizado a los estudiantes.					
2	Se manifiesta preocupación por el respeto que los profesores entregan a sus estudiantes.					
3	Se entrega apoyo personal y emocional a los estudiantes que tienen dificultades					

<b>3. Respeto a la Libertad,(acción, esparcimiento, cátedra, pensamiento, desarrollo), en la Universidad</b>		1	2	3	4	5
<b>Usted considera que:</b>						
1	Se facilitan espacios para que los estudiantes expresen libremente sus ideales y creencias.					
2	Se estimula a los estudiantes a asumir libremente compromisos sociales.					
3	Se respetan las ideas o iniciativas de sus estudiantes.					

<b>4. Respeto a la Ciudadanía, participación y democracia, en la Universidad</b>		1	2	3	4	5
<b>Usted considera que:</b>						
1	Se preocupa por formar ciudadanos que participen activamente en la sociedad.					
2	Se interesan por conocer las opiniones e inquietudes de los estudiantes.					
3	Se incentiva a los estudiantes para participar en los organismos que los representan, tales como los centros de estudiantes, federación de estudiantes					

<b>5.Respecto a la Sociabilidad y solidaridad, en la Universidad</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Usted considera que:</b>						
1	Se incentiva a los estudiantes a prestar servicios a personas, grupos o comunidades de escasos recursos.					
2	Se estimula la solidaridad entre los estudiantes.					
3	Se promueve un trato respetuoso a todas las personas, sin excepción.					
4	Se estudia la realidad social y los problemas de desarrollo.					
5	Potencial el desarrollo de las habilidades blandas en los estudiantes (capacidad de escucha, comunicación efectiva, empatía etc.).					

<b>6.Respecto al Bien Común y equidad, en la Universidad</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Usted considera que:</b>						
1	Se otorga importancia a la equidad y la justicia social en la formación de sus estudiantes.					
2	Se cuenta con un sistema para ayudar a resolver los problemas económicos y sociales de sus estudiantes de escasos recursos.					
3	Se entrega apoyo a los estudiantes que tienen dificultades de aprendizaje.					
4	La universidad otorga unan red de apoyo en caso de que los estudiantes presenten problemas de carácter emocionales o psicológicos.					

<b>7. Respecto al Medio ambiente y desarrollo sostenible, en la Universidad</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Usted considera que:</b>						
1	Existe una preocupación por la formación de sus estudiantes en el cuidado del medio ambiente.					
2	Se incentiva a los estudiantes a la utilización eficiente de agua, energía, etc.					
3	Se promueven acciones concretas de cuidado y preservación del medio ambiente, a través de reciclaje y reutilización de papel.					
4	Se disponen de depósitos para separar la basura según tipo de material (vidrio, papel, otros).					
5	Se crea conciencia en la comunidad estudiantil sobre los problemas ambientales que enfrenta nuestra sociedad.					

<b>8. Respecto a la Aceptación y aprecio de la diversidad en la Universidad</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Usted considera que:</b>						
1	Se actúa con respeto por la diversidad humana que existe dentro de la universidad, (etnias o pueblos originarios, nacionalidades, culturas, etc.).					
2	En la Universidad, se fomenta la inclusión y se promueve la igualdad de género.					
3	Se facilita la libre expresión de las diversas tendencias religiosas de sus miembros.					
4	Se preocupan de que las corrientes políticas de sus miembros sean respetadas.					

<b>9. Respecto a los Principios y Valores, en la Universidad</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Usted considera que:</b>						
1	Se cuenta con una carta de principios escrita y conocida por sus miembros para orientar su conducta.					
2	Las acciones y la producción de conocimiento son coherentes con los valores que tiene como institución.					
3	Las autoridades muestran coherencia entre los principios que refieren respecto de las acciones que realizan.					
4	Los docentes son estrictos frente a conductas de deshonestidad académica de sus estudiantes.					
5	La conducta de los docentes es coherente con los principios éticos que tiene el establecimiento.					
6	La universidad cumple con los compromisos que acuerda con los estudiantes.					
7	Se promueve que los estudiantes respeten la propiedad intelectual.					

<b>10. Respecto a la Excelencia, en la Universidad</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Usted considera que:</b>						
1	Se imparte una formación de excelencia a sus estudiantes.					
2	Existe una política de docencia que promueve el “desarrollo integral” de los estudiantes.					
3	Se utilizan sistemas para que los estudiantes evalúen el desempeño docente.					
4	Se promueve la innovación en los métodos de enseñanza-aprendizaje.					
5	Se desarrollan planes de mejora tendientes a la excelencia académica.					
6	Se reconoce el esfuerzo de los docentes, estudiantes y administrativos que buscan la calidad en el desarrollo de sus funciones.					