



## Blanca Nieves de Los Diques

¿Cómo es el rostro de estos porcentajes? Es regordete y tiene una sonrisa con solo dos dientes un poco carcomidos. Ésa es solo una de las caras, es la de Blanca Nieves. Aunque no haya un espejo mágico de por medio puedo asegurar que esa cara tiene una de las sonrisas más lindas y cálidas que he visto.

Cuando le avisamos que iba a ser beneficiada con una mediagua dijo:

*Blanca Nieves: "¡Una casa nueva!, qué alegría, va a ser mi regalo de cumpleaños"*

*Voluntario: "¿Cuántos años cumple?"*

*Blanca Nieves: "No sé..."*

Debido a un leve retraso no se acuerda cuántos años tiene. Vive sola, pero su mamá -que también es su vecina- la supervisa. Su supervisión es indispensable pero no reduce el riesgo que corren las dos al vivir ahí.

Según la Comisión Nacional de Emergencias ninguna de las 600 familias que viven en Los Diques, al este de San José, debería vivir ahí. La zona ha sido declarada inhabitable porque corre el riesgo de una inundación.

En los años sesenta unos diques enormes de piedra contenían al Río Reventado que pasa por detrás del caserío. En 1963 una cabeza de agua ocasionada por la acumulación de cenizas provenientes de un volcán cercano reventó los diques e inundó el pueblo. Murieron 15 personas, los vecinos más viejos recuerdan la tragedia y todavía hay ranchitos con piedras de un metro de largo y de ancho decorando la sala.

Las autoridades han tratado de desalojar dos veces a las familias. En los años noventa reubicaron a alrededor de 500 y en poco tiempo el terreno baldío se volvió a llenar de ranchitos nuevos.

Mientras miles de "supuestamentos" llenan a las insti-

tuciones estatales, las familias de Los Diques seguirán viviendo en la zona de riesgo y muchas de ellas en condiciones precarias de vivienda. Ahí es donde entramos nosotros. No podemos controlar el río, pero podemos ofrecer una esperanza.

El hijo mayor de doña Virna, a la que le construimos en diciembre es la prueba de que el aporte del techo es más que una casa. Le acaban de otorgar una beca y el patrocinio de sus estudios en la escuela por su buen rendimiento académico.

Doña Virna nos cuenta que "parece mentira, pero antes de que ustedes llegaran, yo pasaba citada con las maestras porque a mis chiquitas o los chiquitos les estaba yendo muy mal en clases, pasaban distraídos, desinteresados, y ahora desde diciembre, todas las maestras notan el cambio, lo único que piensan ellos es en cuando vendrán ustedes para enseñarles las tareas, los cuadernos, los exámenes".

A fines de año vamos a construir el cambio en tres comunidades más, 24 casas nuevas, 200 voluntarios viendo la realidad de su país. 24 familias que para esa fecha aceptaron sonriendo vivir en una casa de 18 metros cuadrados, son el verificador de que en Costa Rica la pobreza sí existe.

La mediagua que los 7 voluntarios les van a construir resaltarán entre los ranchitos destartados de zinc y de madera que predominan en el precario. Esos ranchitos a su vez resaltan, aunque no lo suficiente, en el paisaje urbano.

Los Diques, como otros de los precarios urbanos en Costa Rica, se haya inmerso entre el paisaje de la ciudad. No es raro ver una casa de cemento de dos pisos cerca de varios ranchitos grises con bolsas de basura tapando los huecos del techo.

Una de estas nuevas casas va a ser el regalo de cumpleaños de Blanca Nieves. Aunque no sabemos cuántos cumple, se merece celebrarlos bajo un techo digno.



Clases de universidad en campamento Camino al mar, Coquimbo

# RESPONSABILIDAD SOCIAL Y UNIVERSIDADES CHILENAS

Magdalena S. Gil Ureta

Socióloga UC / Encargada de Gestión del Conocimiento  
Gestión Social - Consultora en RSE

## INTRODUCCIÓN

*"Yo soy yo y mi circunstancia, y si no salvo mis circunstancias, no me salvo yo"*

(Ortega y Gasset, 1914).

Ésta es una de las máximas que hizo famoso al filósofo Ortega y Gasset y encierra esta idea, con la que no es difícil sentirse identificado. Lo que somos depende en gran parte de la interacción con las personas y situaciones en las que nos hemos encontrado a lo largo de nuestra vida. Lo mismo se aplica para todo grupo humano. Las organizaciones no operan aisladas sino insertas en una comunidad que las acoge y de la cual son parte, interactuando con otras organizaciones, grupos e individualidades que le son relevantes en algún grado, es decir, que tienen un efecto en lo que la institución es.

La Responsabilidad Social (RS) es un concepto que en los últimos años ha ido ganando terreno a nivel global y tam-

bién en nuestro país y se refiere a la responsabilidad que cada persona, institución y organización tiene derivado de este hecho, a saber: que toda organización es parte de una comunidad que la posibilita, de la cual extrae los recursos que necesita para operar y, en definitiva, que le permite ser. De esta manera, la calidad del entorno repercute directamente en lo que la organización es, del mismo modo que los impactos que la organización tiene en el entorno definen la calidad de éste.

Fue en el ámbito empresarial donde se comenzó a exigir que las instituciones respondan y se responsabilicen ecológica y socialmente por las consecuencias de su operar, a la vez que muchas de estas empresas han comprendido la relevancia de estar en sintonía con su entorno y por iniciativa propia se han enfocado en funcionar responsablemente. A partir de esta reflexión distintas instituciones se han visto interpeladas a revisar sus propias responsabilidades para con la sociedad que las acoge, incluyendo entre estas al mismo Estado.

Sin embargo, la reflexión acerca de la responsabilidad social recién ha comenzado a darse en el ámbito que hoy nos convoca: la universidad. La Responsabilidad Social de la Universidad es un concepto desconocido para la mayoría de quienes participan de ellas, lo que resulta sorprendente debido a que son el lugar privilegiado donde se da la reflexión y discusión. Las universidades son organizaciones y se insertan en una sociedad, por ende, el cumplimiento de su misión tiene un efecto real tanto en las personas que la conforman como en la comunidad en general. Pero más aún, las universidades forman a profesionales que laboran luego en las empresas, y a futuros funcionarios que darán forma al Estado. En definitiva, en la universidad se educan ciudadanos, pudiendo afirmarse incluso que se forma a los ciudadanos que tendrán las mayores responsabilidades en el futuro de una nación, ya que su título les llevará a ocupar los cargos directivos y por lo tanto serán quienes tomen decisiones que afectan al bien común. Finalmente, las universidades son las encargadas de la producción del conocimiento, y con ello, de fijar los temas a discutir en la agenda académica nacional y hoy en día global. Por todas las razones anteriores, la Responsabilidad Social de las Universidades (RSU) se ha convertido hoy en un tema principal de la agenda social.

La serie de coloquios globales organizados por el Banco Interamericano del Desarrollo (BID) a partir del año 2000 bajo el nombre de *'Iniciativa de Capital Social, Ética y Desarrollo'* llegó hace un tiempo a esta misma conclusión: la universidad es un factor clave para el desarrollo (BID, 2005a, 2005b, 2006). Así mismo, el año 2001, bajo el alero de Fundación Participa y Avina Foundation, nace en Chile el proyecto 'Universidad Construye País' (UCP), bajo el supuesto de que en las universidades, *"por ser las encargadas de la formación de las elites intelectuales, se forman personas -hombres y mujeres- con una responsabilidad especial en la construcción de sociedades con las condiciones para que las personas y grupos humanos desarrollen sus potencialidades y se expresen al máximo"*.

La investigación que se presenta a continuación parte de esta convicción; las universidades son un factor clave para la resolución de los problemas sociales que afectan a nuestro país y, muy especialmente, para la superación de la pobreza. Y la RSU es el modo en que la universidad debe pensar hoy en día su rol social.

Pero ¿no será RSU un nuevo nombre para denominar las acciones de extensión o voluntariado que ya hace un tiempo venían dándose en las universidades?, ¿o se trata más bien de una idea nueva que implicaría un cambio en el operar de estas instituciones?, ¿si es así, en que sentido? La investigación que se presenta a continuación se enfoca precisamente a contestar estas preguntas y, más específicamente, en conocer qué significa exactamente la RSU, cómo se está pensando el rol social de nuestras universidades, cuáles han incorporado este enfoque y de qué manera.

## METODOLOGÍA

El objetivo del trabajo que se presenta fue evaluar cuán incorporado está el enfoque de Responsabilidad Social en las universidades chilenas. Para ello se procedió a definir la RSU a partir de los supuestos de RS comúnmente aceptados por los expertos para todo tipo de organizaciones. De este modo, se ha contrastado la bibliografía existente y la opinión de los expertos con lo que realmente ocurre en las universidades chilenas en temas de RS, lográndose así el objetivo a investigar.

La metodología utilizada es netamente cualitativa basada en entrevistas efectuadas a tres tipos de informantes. En primer lugar, se entrevistó a la máxima autoridad posible de cada organización (rector, vicerrector, dependiendo del caso). En segundo lugar, se entrevistó a un informante clave en cada organización, de ser posible el líder del proyecto UCP, o bien aquel académico que por su puesto o manejo del tema resultase relevante para nuestro fin. Finalmente, se contó con la experiencia y opinión de algunos expertos en Responsabilidad Social y Responsabilidad Social Universitaria ajenos a estas 10 universidades, pero considerados relevantes, a saber; la gestora de UCP Mónica Jiménez<sup>1</sup>; José Manuel de Ferrari, coordinador de UCP en Fundación Participa; François Vallaeys, consultor RSU BID y académico de la PUC de Lima; Yanina Kowszyk, encargada de Gestión del Conocimiento AcciónRSE, ex encargada RSU Universidad de Córdoba, Argentina; y Karina Toledo, Directora de Comunicaciones Vincular, Centro de Responsabilidad Social Empresarial PUCV.

Respecto a las universidades seleccionadas, se utilizaron variables de docencia e investigación y, para ambos grupos, se seleccionaron aquellas que dan cuenta de la

amplitud cuantitativa y cualitativa del impacto social de la universidad, además de la cantidad de recursos públicos que manejan para ello. Las universidades seleccionadas fueron las siguientes: Universidad de Chile (UCHile), Pontificia Universidad Católica de Chile (PUC), Universidad de Concepción (UDECE), Universidad de Santiago de Chile (USACH), Pontificia Universidad Católica de Valparaíso (PUCV), Universidad de Valparaíso (UV), Universidad Técnica Federico Santa María (UTFSM), Universidad Nacional Andrés Bello (UNAB), Universidad Austral de Chile (UACH) y la Universidad Diego Portales (UDP).

Ahora bien, dado las grandes diferencias entre universidades privadas y las que pertenecen al Consejo de Rectores, y a la vez, entre las dos universidades privadas de la muestra (UNAB y UDP), no se puede afirmar que lo que se presenta a continuación pueda ser extendido a este tipo de instituciones. De este modo, finalmente se concluye sobre ocho de las universidades investigadas, todas pertenecientes al Consejo de Rectores.

A continuación se presentan los principales resultados obtenidos, divididos en tres partes. La primera parte está enfocada en comprender cuáles son las nuevas exigencias que se le hacen a la institución universitaria hoy. En segundo lugar, conocer cómo la RS puede ser una respuesta y cómo se aplica este enfoque a la universidad. Finalmente, la tercera parte presenta la evaluación del sistema universitario chileno en este aspecto.

## 1. Los desafíos de un mundo complejo

*"It's the end of the world... as we know it"*

(REM)

La particularidad de nuestra época es su complejidad. El desarrollo tecnológico y comunicacional han transformado la vida social en diversos aspectos; el mercado se ha consolidado como mundial, los valores occidentales de democracia y libertad se expanden por el planeta de diversos modos, los medios de comunicación nos permiten llegar hasta lo más recóndito del planeta, las posibilidades de transporte son literalmente hasta la luna, y en consecuencia, las tecnologías han cambiado radicalmente nuestras referencias espaciales y temporales (Jonás, 1979), llegando hoy en día a una noción de comunidad global. Esto ha llevado a conceptualizar la modernidad como "Sociedad del Riesgo", como consecuencia de la creciente incertidumbre de la acción humana en el mundo.

La responsabilidad social puede ser entendida como una *ética* y desde esta perspectiva viene a resolver un problema de la sociedad en su conjunto. Dado que las condiciones básicas de residencia del ser humano han cambiado radicalmente en el último siglo, la respuesta a la pregunta ética por excelencia: ¿Cómo debemos morar el mundo? se ha vuelto más compleja (Vallaeys, 2007). Al respecto existe cierto consenso en que la globalización a puesto en movimiento el paso definitivo desde las convicciones hacia la responsabilidad (Frías, 2007), que surge como respuesta a la imposibilidad de regular normativamente esta complejidad. No es posible aplicar marcos valorativos comunes a subsistemas especializados y culturas disímiles, por lo que *"las sociedades complejas y sus sistemas parciales muestran una eminente necesidad funcional de guiarse por la ética de la responsabilidad"* (Offe, 1995:3). Lo que resalta esta nueva visión es que el llamado ético ya no puede interpelar sólo a las personas individuales, sino a las organizaciones sociales como un todo.

Ahora bien, desde la perspectiva organizacional la responsabilidad social cumple otra función: permite observar la complejidad del entorno para lograr ajustarse a los cambios que necesita para sobrevivir.

Para la organización, un entorno global significa que ya no es posible pensar que lo que está fuera de su ámbito de acción directo le es indiferente. En segundo lugar, su entorno está lejos de ser unitario, por el contrario, está formado por innumerables sistemas funcionales y organizacionales, operativamente autónomos, con los cuales se encuentra en relación de interdependencia. La complejidad de este entorno significa que la pluralidad de aspectos, de relaciones, de varianzas de un conjunto de objetos, supera la capacidad de observación de la organización y sus posibilidades de establecer claras conexiones entre los distintos elementos. Más aún, la globalización genera que el entorno sea altamente dinámico, es decir, es altamente impredecible el comportamiento de los elementos que se encuentran en él.

Frente a este panorama, el tema de la sobrevivencia – la propia y la del medio- se ha debido enfrentar de nuevas maneras, recurriendo al rediseño organizacional y a un cambio en la estrategia y gestión orientada cada vez más hacia la sustentabilidad en el largo plazo. En consecuencia, el problema central para las organizaciones hoy en día es cómo "escanear" adecuadamente la complejidad de las "circunstancias" con las que debe interactuar la organización sistema y a los que debe tener en cuenta en su operar.

<sup>1</sup> Actual rectora de la Universidad Católica de Temuco, establecimiento que no quedó seleccionado en la muestra dada las variables utilizadas por la selección.

Es a estos desafíos a los que vienen a dar respuesta nociones como ‘Desarrollo Sustentable’, ‘Bioética’ y la ‘Responsabilidad Social’ que hoy nos convoca. Todas estas nuevas ‘éticas aplicadas’ –como también se les ha llamado- buscan que las organizaciones correspondientes absorban por su cuenta -en su gestión misma- los riesgos que se encuentran en sus decisiones, y a la vez, permiten la observación en el entorno de los actores relevantes para la organización.

## EL DESAFÍO DE LA UNIVERSIDAD

“No podemos contentarnos con formar profesionales. Si la universidad no es capaz de interesarse por un proyecto de país, por un proyecto de humanidades que dé sentido, orientación y coherencia a todos nuestros desvelos, en particular al trabajo intelectual, estaría fallando a su misión”.

**Fernando Montes (1997)  
al inaugurar la Universidad Alberto Hurtado**

El contexto antes descrito no puede dejar indiferente a ninguna organización y mucho menos a la universidad. En la actualidad, el aumento de acceso a la educación superior, la existencia de mercados competitivos y las posibilidades de información han generado un cambio en el modo de producción del saber que ha modificado su rol social. En primer lugar, la prevalencia del mercado ha llevado a que *“la oferta de profesionales ha aumentado y las organizaciones necesitan de investigación que les permita ventajas comparativas, generándose así un nuevo modo de producción de conocimiento que emerge de necesidades prácticas y demandas de mercado”* (Giacoman & Opazo, 2002:12). Pero por otro lado, las necesidades del desarrollo ha llevado a plantear también la necesidad de que la universidad debe imponer un nuevo modelo de desarrollo basado en el capital social, y no ya en el capital humano (Hinkelammert, 2005).

La Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el siglo XXI aprobada en la UNESCO (1998a) presenta el mejor resumen de las exigencias que se le hacen hoy a la institución universitaria contenido en 17 artículos, siendo el primero y guía la necesidad de que la universidad debe *“educar graduados altamente calificados que sean, al mismo tiempo, ciudadanos responsables, capaces de satisfacer las necesidades de todos los sectores de la sociedad”* (artículo 1).

Además de lo anterior, señala también que:

- 1) En relación al rol ético de las universidades, el deber de *“convertirse en centros que anticipen, adviertan y prevean problemas futuros”* (artículo 2)
- 2) Respecto al acceso señala que *“la admisión debe estar basada en el mérito, la capacidad, los esfuerzos y la devoción mostrada por quienes postulan a ella”* (artículo 3)
- 3) Respecto a la creación de conocimiento, la universidad *“debe acrecentar el conocimiento mediante la investigación en las ciencias, las artes y las humanidades, y la diseminación de sus resultados”* (artículo 5)
- 4) *“La educación superior debe reforzar su servicio a la sociedad y en especial sus actividades para eliminar la pobreza, la intolerancia, utilizando principalmente enfoques transdisciplinarios e interdisciplinarios en el análisis de los temas y problemas”* (artículo 6)
- 5) La universidad debe *“reforzar la cooperación con el mundo del trabajo y el análisis y previsión de las necesidades de la sociedad”* (artículo 7)
- 6) La universidad debe *“situar a los estudiantes y sus necesidades en el centro de sus preocupaciones y considerarlos responsables del proceso de renovación de la enseñanza superior”* (artículo 10)

Ahora bien, para revertir el aislamiento de la universidad y hacer realidad los acuerdos logrados en la UNESCO, alrededor del mundo se han desarrollado una serie de proyectos que tratan la responsabilidad social de la universidad, aunque este término en particular se usa principalmente en Latinoamérica. Las diferentes denominaciones provienen de distintas realidades sociales, distintas preocupaciones y distintos problemas.

En los países llamados del ‘primer mundo’ surgen proyectos relacionados con el desarrollo de los derechos y valores cívicos. Así, en Estados Unidos las universidades de Brown, Georgetown y Standford fundaron en 1984 ‘Campus Compact’, proyecto que actualmente reúne actualmente a casi 1.100 presidentes de *colleges* y universidades americanas con el propósito de *“profundizar la habilidad de universidades y colleges de mejorar sus comunidades y educar a sus estudiantes para la responsabilidad social y cívica”* (www.compact.org)<sup>2</sup>. Otras iniciativas norteamericanas son el Salzburg Seminar de la universidad de Harvard, y la National Association of State Universities and Land-Grant Colleges.

En Europa, el tema principal es que las universidades entren en un proceso de rendición de cuentas similar al



Rectores de diferentes universidades en un acto de difusión de la RSU

exigido a las empresas. Este impulso ha tomado forma principalmente en los ‘Coloquios de Glion’, celebrados regularmente en la ciudad de este nombre a partir de 1997, año en que los principales líderes de las más prestigiosas universidades a nivel internacional firmaron la ‘Declaración de Glion’<sup>3</sup> en que se señala que *“los académicos han sido lentos en aplicar sus destrezas a asuntos sociales urgentes, en parte, se supone, por su complejidad; en parte, quizás por la falta de medios e incentivos para abordarlos, y en parte debido a que estos asuntos son controvertidos y el riesgo de fracasar es alto”* (Glion, 1997).

En el caso de Latinoamérica, el tema de la ciudadanía no ha tomado tanta fuerza y los proyectos de RS hacen referencia sobretodo a las desigualdades y pobreza que la problematizan. Si bien la reforma de Córdoba instaló ya en 1918 un nuevo ideal ético basado en la democratización del conocimiento y la mayor implicación con la sociedad (Carrizo, 2005), señala Brunner (1998) que existen suficientes antecedentes que muestran que en la región predomina un modelo tradicional de producción

y enseñanza de conocimientos con escasa formación general, excesiva especialización y ‘feudalización’ de las facultades. De acuerdo al autor, las universidades han optado por ponerse a la defensiva y protegerse frente a las transformaciones y demandas que superan su marco tradicional de funcionamiento, en vez de asumirlas con resolución. Del mismo modo señala L. Carrizo que hoy en día se hace necesario un nuevo ‘contrato social’ entre universidad y sociedad *“teniendo en cuenta desafíos relativos a la responsabilidad social universitaria, la ética del conocimiento y la necesidad de nuevos paradigmas para enfrentar la creciente complejidad de las problemáticas globales y locales”* (Carrizo, 2005).

De este modo, en Latinoamérica han proliferado los proyectos que buscan ligar la universidad con los problemas del continente; pobreza y desigualdad. Dentro de éstos cobra especial relevancia el ya mencionado proyecto de RSU del Banco Interamericano del Desarrollo, además de Consorcio Perú, Perú promesa, y proyectos particulares de universidades interesadas como la Universidad Peda-

<sup>3</sup> Originalmente firman los rectores de las siguientes universidades: University of Michigan, University of California, University of Utah, University of Tokio, University of Illionis, University of California-San Diego, University if Southamptom (UK), Zurich Institute of Technology, Cornell University, Berkley University, University of Geneva, OECD Paris, University of Stuttgart.

<sup>2</sup> Original en inglés, traducción propia

gógica Nacional de Bogotá, Colombia; Universidad de los Andes, Colombia; Universidad Nacional de Córdoba, Argentina; entre otras. En concordancia con las preocupaciones del continente, el foco principal en América Latina ha sido el "Aprendizaje basado en Proyectos Sociales" -también llamado "Aprendizaje y Servicio"- que tiene un impacto directo en las comunidades que participan y en la formación de los profesionales<sup>4</sup>.

En Chile, este impulso ha tomado forma en el ya mencionado proyecto Universidad Construye País, llevado a cabo por Fundación Participa entre los años 2001 y 2006 y que hoy se ha constituido en la Red UCP. En el proyecto participaron 13 universidades chilenas, los académicos participantes en UCP dieron inicio a su labor constatando que "por una parte, las universidades no están siendo un lugar donde se piense el país desde su perspectiva particular, de manera interuniversitaria e interdisciplinaria. Ellas no han desarrollado una visión de país que sea referente interno para orientar su propia acción ni la de otros actores en función de esa visión" (UCP, 2006: 6-7).

Por otro lado, los académicos participantes en UCP diagnosticaron que "las universidades chilenas no tienen la Responsabilidad Social incorporada estructuralmente en el desarrollo de sus funciones docentes de investigación y extensión, ni forma parte de su cultura organizacional" (UCP, 2006: 7). Es por ello que el objetivo de UCP fue "expandir el concepto y la práctica de la RSU en las universidades chilenas" (UCP, 2006: 26), siendo su primer objetivo puntual llegar a una definición compartida de lo que es RSU (tema que revisaremos más adelante).

A modo de resumen, se puede decir que las demandas a las universidades hoy no tienen que ver con el hecho de que existan ni porque se crea que de algún modo su labor es dañina o tiene muchos efectos negativos. Las preguntas que se han levantado son sobre cómo y de qué manera se lleva a cabo el proceso de creación y difusión del conocimiento, cuáles son los temas, hacia quiénes están dirigidos y con qué objetivo. En este sentido las demandas principales pueden ser resumidas en las siguientes:

■ **Ciudadanía:** la universidad debe ser un lugar en que se formen ciudadanos. Esto no quiere decir que los estudiantes deban participar a través del voto de todos los procesos de toma de decisiones que ocurran dentro de la universidad, pero sí que éstos se sientan partícipes de las decisiones tomadas en la universidad y que los afectan. Esta inclusión se puede lograr de diferentes mane-

ras. Lo que se considera principal es que el estudiante no sólo aprenda a ser un consumidor responsable, es decir, que exija poder elegir entre ciertas opciones y reclame cuando lo prometido no se cumplió, sino que aprenda a participar dialógicamente en la generación de opciones.

■ **Conciencia social:** la universidad debe ser un lugar donde se forme una conciencia crítica respecto a los problemas sociales que nos afectan. Muchas veces, las universidades intentan mantener su "neutralidad ideológica" y con ello dejan temas como la desigualdad y la injusticia fuera de sus programas. Sin embargo, la no inclusión de estos temas también transmite una idea: no son cosas relevantes. Una formación para el siglo XXI debe tener siempre en cuenta sus posibilidades de ser un aporte a la complejidad de la globalización.

■ **Conciencia ambiental:** al igual que en lo anterior, se espera de la universidad que forme a sus estudiantes con una clara conciencia medioambiental.

■ **Transparencia:** finalmente, nada de lo anterior es posible a menos que las universidades sean transparentes en su modo propio de funcionar. Y, más aún, que su modo de funcionar sea acorde a los principios de RS ya que de otro modo no es posible asegurar ninguno de los puntos anteriormente expresados.

En definitiva, la RS es un tema de creciente importancia en el sistema universitario mundial. Aún cuando ha sido conceptualizado de distintas formas, el supuesto que está en la base de todos los proyectos y las universidades enfocadas en la RSU es el mismo; debemos repensar la universidad para que cumpla con su misión histórica de una manera adecuada a los desafíos de esta época. La universidad tiene un rol clave en el desarrollo de cada país y, por ende, su función debe ser llevada a cabo de una manera determinada y esa manera ha sido conceptualizada como Responsabilidad Social Universitaria o RSU. Así mismo, las universidades aseguran su sobrevivencia en el largo plazo ya que, difícilmente pueden existir universidades de excelencia en una sociedad en decadencia.

## 2. Responsabilidad Social y Universidad

Como se dijo anteriormente, la coordinación social basada en valores compartidos resulta inviable en un panorama altamente complejo y la responsabilidad ha venido a cumplir este rol ético, y si se prefiere, como

coordinador de las expectativas sociales respecto a las personas y a las empresas. Pero antes de evaluar si las universidades han incorporado este enfoque debemos conocer qué significa exactamente responsabilidad.

**Ser socialmente responsable implica asumir, significa reconocer y aceptar los resultados sociales derivados del propio y libre operar.** De acuerdo a F.Vallaes (1996), para las organizaciones la RS corresponde a "una estrategia de gerencia ética e inteligente de los impactos que genera la organización en su entorno humano, social y natural". En el contexto de la empresa, la RS se configura como una nueva visión de negocios que capta los desafíos que la modernidad les presenta, "insertando a la empresa en el horizonte de la sustentabilidad, transformando a valor presente el bienestar de las generaciones futuras y garantizando la rentabilidad del negocio en el tiempo" (Machado, 2006).

**De este modo, la RS es un enfoque, un criterio para la toma de decisiones. La particularidad de este criterio es tomar en cuenta los impactos humanos, sociales y ambientales de la organización, en diálogo con sus partes interesadas (stakeholders) y con énfasis en la transparencia.**

Ahora bien, conceptualizar la RS como un criterio para la toma de decisiones no quiere decir, por ningún motivo, que sea meramente un cambio cosmético o comunicacional, sino por el contrario. Adoptar un enfoque de gestión en base a la RS significa que en las decisiones de la organización se ha incluido este criterio y, por lo tanto, tiene una influencia directa en lo que se decide. Es necesario entonces, distinguir la RS de la filantropía. Mientras la primera permite la sustentabilidad de la organización en el tiempo y permite a la organización trabajar mejor, la filantropía no necesariamente cumple este proceso. Es decir, no se trata de decidir hacer cosas por la comunidad (como el caso del voluntariado corporativo) sino de una manera distinta de gestionar la organización (que puede incluso prescindir de prácticas como el voluntariado), en que se decide tomando en cuenta la comunidad (y lo mismo con el medio ambiente, el entorno interno y el resto de los stakeholders). No se trata de qué hace la organización con sus recursos sino cómo la organización genera estos recursos (ya sea dinero, o en el caso de las universidades, conocimiento). **La RS es una manera de ser organización.**

La perspectiva de RS es aplicable a toda organización. Sin embargo, claro está que no puede hacerse de igual manera para todo tipo. Incluso dos empresas que pro-

duzcan un mismo bien pueden tener distintos stakeholders y/o distintos impactos dependiendo del entorno en que estén insertas. Es por ello que para los fines de esta investigación es necesario comprender estos supuestos para el tipo de organización que hoy nos preocupa: la universidad.

El estudio de la RSU encuentra varios problemas fundamentales. En primer lugar, la ausencia de una reflexión en torno al tema al interior de muchas universidades, aún cuando estén inscritas en algún proyecto como Universidad Construye País. En segundo lugar, resulta claro que la responsabilidad de la universidad no puede ser igualada punto por punto al tipo de organización para la cual nació el concepto, a saber, la empresa. Finalmente, entre quienes sí han estudiado el tema existen diferentes posturas sobre qué es RSU y cuál es la manera en que una universidad puede ponerla en práctica.

Lo que se presenta a continuación pretende ser un aporte en la definición de este tema, para con ello evaluar cómo las universidades chilenas conciben su rol social y, específicamente, si lo hacen de acuerdo a los principios de responsabilidad social o no.

### UNO/ RSU es un modo de ser universidad.

De acuerdo a lo propuesto como enfoque de RS, ésta debe compenetrar y articular todas las funciones de la organización, en este caso, la universidad. De este modo, la RS de la universidad debe permear todos los aspectos de ésta, a saber; docencia e investigación, pero también gestión y extensión. Cabe decir, que contrario a universidad socialmente responsable no es necesariamente universidad socialmente irresponsable, es decir, que no incluir el enfoque de RS en sus funciones no significa que sus impactos sean negativos, sino tan sólo que no se ha incorporado el enfoque de RS tal como aquí se ha propuesto. De este modo:

"La RSU se vive en la universidad a través de sus procesos claves, de la docencia, de la investigación, de la extensión, y que no sea algo "extra" o solamente de extensión. Nosotros pensamos que la RS no puede ser como "extra" programática, "extra curricular", sino que al ser una forma de ser, una forma de vivir la universidad, estos valores atraviesen toda la vida de la universidad, todos los procesos de toma de decisiones" (Mónica Jiménez, Líder UCP)

Es por ello que el modelo clásico de extensión social

<sup>4</sup> Esto ha llevado a la conformación de una red latinoamericana en el tema llamada CLAYSS.

como máxima expresión del rol social de la universidad es superado por la RSU y se debe efectuar un desplazamiento desde lo que significa exteriorizar la universidad hacia una gestión integral de ésta, sino la RSU es sólo un cambio de nombre a lo mismo de siempre.

*“La universidad no está naturalmente destinada a jugar un papel de ONG de desarrollo, ni de sustituto del Estado en el alivio a la pobreza, por lo que su responsabilidad social no puede ser confundida con la de dotarse de una oficina de ayuda social”*  
(François Vallaëys, consultor BID)

Tan sólo dos universidades de la muestra han incluido este enfoque de manera explícita en su misión o visión como universidad, éstas son la USACH y la UV. Además, las universidades PUCV, UACH y UDEC han incluido la RS en el plan de desarrollo estratégico vigente.

Los encargados de RSU en las distintas universidades conceptualizan la RSU como un modo de ser de la universidad. Rectores, expertos e informantes claves han declarado unánimemente que la RS no es ni filantropía ni se corresponde totalmente con el voluntariado universitario. Sin embargo, la RSU sí tiene un “enemigo epistemológico” y es la extensión o “proyección social” de la universidad y el conocimiento.

El modo de morar el mundo de la institución universitaria incluye el deber de “vincularse con la sociedad”. La extensión no es algo 100% voluntario, sino una de las cuatro funciones que la constituyen -a saber, gestión, docencia, investigación y extensión- y la misión de toda universidad<sup>5</sup> no estaría completa sin llevar a cabo esta labor. De este modo, las acciones de proyección hacia la comunidad que hacen las universidades no son un acto de filantropía y es lógico que no sea visto así por sus autoridades ni integrantes. Más aún, el plan estratégico de todas las instituciones analizadas contemplan líneas de acción definidas para este ámbito.

Sin embargo, la RS de las universidades se entrelaza con su labor de extensión de tal modo que, para muchos, éstas llegan a confundirse.

*“Siendo esta insistencia en la ‘proyección social’ una característica de la universidad latinoamericana muy marcada, existe una puerta de escape que se abre fácilmente, una*

*puerta que nos hace decir ‘Ah!, obviamente, la Responsabilidad Social... claro! Es la proyección social de la universidad, es la extensión universitaria, ¡es lo que siempre hemos hecho! ¡Somos muy buenos para eso!’ Y cuando uno dice ‘siempre lo hemos hecho’, uno se vacuna, se autovacuna, se autocerciora contra los reales cambios”*  
(François Vallaëys, consultor RSU BID)

La Responsabilidad social es, primero, un método de autoobservación de los impactos que tiene la institución. He aquí la principal diferencia.

#### ■ Diferencias entre Extensión y la RSU

En base a: Vallaëys, 1996 (Modificado)

- Respecto a la manera en que se concibe el trabajo realizado; la extensión es vista como una de las funciones de la universidad, que expresa su voluntad de “proyectarse” y “vincularse” con la comunidad que las acoge, además de motivar a sus estudiantes y académicos a que lo hagan. La RS en cambio, concibe que todas las funciones de la universidad; docencia, extensión, investigación y gestión funcionan bajo el enfoque RS. Es decir, el modo de funcionar de la universidad debe estar atento a sus impactos sociales, humanos y ambientales. Desde esta perspectiva no se puede hablar de “vinculación con la sociedad”, “proyección hacia la sociedad” ni una universidad que “mira al país”. La RS significa que la universidad está abierta al país de modo tal que no sólo se proyecta sino que se deja penetrar, escucha, atiende, responde a lo que la comunidad le pide.

- Respecto a los actores involucrados, la extensión se basa en proyectos sociales impulsados por académicos y/o alumnos que deciden entregar parte de su tiempo a la comunidad. O bien, existe un grupo particular de personas contratadas en la universidad para llevar a cabo actividades “extra” programáticas para la comunidad externa y/o interna. Desde la perspectiva de la RS no hay ningún actor universitario que pueda no estar involucrado ya que por el sólo hecho de ser parte de la organización se está siendo parte de la RS de ésta. Por ejemplo, si desde la perspectiva de proyección social los alumnos pueden hacer voluntariado, desde la perspectiva de RS cada carrera tiene cursos en que el aprendizaje se da en base a proyectos sociales (sistema llamado en Chile “aprendizaje & servicio”). O bien, si desde la perspectiva de proyección social un grupo de profesores y

alumnos es libre de generar un programa de tratamiento de desechos y limpiar los campus, desde la perspectiva de la RS ningún alumno puede no reciclar ya que en sus campus hay basureros diferenciados.

- Desde la perspectiva del impacto, las actividades sociales que se dan por extensión no tienen impacto directo en el modo de hacer docencia, investigación y producción de conocimientos, ni en la gestión universitaria. A la vez que –como se comentó en el punto anterior- sólo tiene impacto en la vida de quienes eligen participar. En cambio la RS significa un esfuerzo por lograr que toda la organización tenga un modo de habitar el mundo que respete la vida humana en la tierra.

- Desde la perspectiva de la formación en responsabilidad social, la diferencia entre la proyección social y la RS es que mientras la primera se da como “extra”, la segunda permea todos los procesos de entendimiento. Por ejemplo, ocurre que muchas veces estas materias se agregan como cursos de ética y antropología, pero luego en clase de “materiales” no se incluye el grado de contaminación de éstos en su evaluación para un proyecto, resultando finalmente un esfuerzo ambiguo. Por otro lado, la posibilidad de que los alumnos lleven a cabo proyectos sociales voluntarios como complemento a sus carreras –muchas veces en materias completamente alejadas de su quehacer profesional- genera la idea de que la acción social es algo aparte, algo que puedo hacer en mi tiempo libre, pero no una característica que se busque de mí como profesional. Mientras que desde la perspectiva de RS, el alumno aprende –explícita pero también implícitamente- que vincularse con la sociedad, cuidar el medio ambiente, participar ciudadanamente, son elementos claves de su formación profesional y como persona.

Este último punto es de vital relevancia para argumentar por qué es beneficioso que una universidad que realiza ampliamente su labor de extensión adquiera un enfoque de RS en su labor.

*“El primer desafío de la universidad, me parece que es aquel de superar el paradigma de proyección social y el voluntariado de beneficencia. Si seguimos haciendo pequeñas acciones de asistencialismo, no estamos haciendo Responsabilidad Social. Al contrario, estamos deseducando al estudiante, porque le enseñamos que él es superior a la gente que ayuda. La gente que ayuda pone la mano, y él pone el conocimiento ahí. Como dice un*

*gran literato Amadou Hampâté Ba, narrador de cuentos africanos: “La mano que pide siempre está por debajo de la mano que da”. Entonces, debemos, por estrictas razones educativas aunque sea, tener mucho cuidado con el asistencialismo, el paternalismo y todo lo que implican”*  
(François Vallaëys, Consultor BID)

#### ■ Docencia

En ciertas universidades, la RSU se ha ligado esencialmente a la formación de profesionales socialmente responsables. En estos casos, existen encargados de RSU, que conciben la RS de la gestión de la universidad como una parte de la RSU cuando se les pregunta directamente, pero al hablar del tema y en su trabajo cotidiano, se enfocan en las prácticas docentes y la formación de profesionales socialmente responsables.

Lideradas por la UDEC, la UACH, UV y PCV –junto con la U de la Frontera<sup>6</sup>, no incluida en la muestra para investigación- han desarrollado un proyecto MECESUP<sup>7</sup> de RSU cuyo objetivo es “*formar profesionales con valores, actitudes y conductas que favorezcan el ejercicio de su responsabilidad social*” (Mecesup UCO-0303, 2005). Este proyecto contempla la reformulación del currículo obligatorio de 13 carreras en todas las universidades participantes de manera de orientar su formación hacia la RS de manera transversal, y establecer un programa común para la enseñanza permanente de la responsabilidad social, sustentable y socializado entre las universidades asociadas (Mecesup UCO-0303).

#### ■ Investigación

Respecto a la investigación, la RS se ha cristalizado en la idea de pertinencia, expresada en alguna medida en la mayoría de los planes estratégicos institucionales, lo que en las universidades regionales incluye textualmente el apoyo al desarrollo regional.

Ahora bien, cabe decir que no es usual que este objetivo sea planteado como prioritario en las distintas universidades, sino que es expresado en un desglose del ítem investigación. Hay dos excepciones, la USACH y la UDEC.

En todos los casos, la gran competencia es la importancia dada al reconocimiento internacional de sus investi-

<sup>5</sup> Sabemos que existen en Chile “universidades” que tan sólo llevan a cabo sus labores docentes, o bien, incluyen en algunas facultades la investigación. Sin embargo, estas “universidades” son equivalentes a los colleges norteamericanos y no corresponden a una universidad compleja.

<sup>6</sup> La U de la Frontera es la 11ª universidad en el ranking usado para seleccionar a las universidades.

<sup>7</sup> Programa de Mejoramiento de la Calidad y la Equidad de la Educación Superior



Alumnos en seminario RSU. Universidad de Valparaíso

gaciones. Ahora bien, no hay ninguna razón para que a priori la internacionalización de la agenda de investigación de una universidad sea considerada irresponsable, pero sí vale la pena recalcar que un exceso de incentivos hacia estos temas puede ir en desmedro del apoyo al desarrollo nacional y los problemas que aquejan al país.

En conclusión, lo que sucede es que se ha producido una brecha entre lo que significa la RS de la universidad en cuanto empresa y lo que se entiende por RSU en lo que la universidad tiene de particular en su área de producción y difusión del conocimiento. De este modo, o bien se identifica RSU con la extensión, o bien se reduce a un ámbito de impacto: la docencia.

Esto ha llevado a que al hablar de RSU se hable realmente de estos temas. Por ejemplo, en el seminario de RSU organizado por la UV en abril de este año, entre más de 30 ponencias, ninguna incluía aspectos de gestión, y varias de ellas se referían a proyectos sociales extracurriculares (extensión). Un caso paradigmático es la PUCV, quien el año 2001 constituyó en su interior el centro de RSE "Vincular", pero que luego de asesorar a decenas de empresas en accountability y RS ha comenzado recién este 2007 a trabajar con la PUCV en estos aspectos. Aún cuando esta universidad mantiene un centro de RSU, ambos centros de trabajo no mantenían relaciones ni trabajo en conjunto. Trataremos más profundamente el tema de la gestión en el punto siguiente.

### ■ Gestión interna

Si la RSU es un modo holístico de ser universidad debe ser, entonces, el criterio para la toma de decisiones en todas las funciones universitarias, y también, respecto a las personas que trabajan en ella (su entorno interno):

*"Nosotros acuñamos el concepto con una dimensión interna y externa, y la dimensión interna tiene que ver con la comunidad universitaria, o sea, responsabilidad con los alumnos, los funcionarios en general. Y la externa es la responsabilidad con la sociedad, con el país, con el continente, etc."*

(Mónica Jiménez, Líder UCP)

En el caso de la RS de la universidad, no hay ninguna razón para separar la gestión –más íntimamente ligada al entorno interno- de la RS que se puede dar en la extensión, docencia e investigación. De hecho, todo enfoque de RSU –ya sea el del BID, o bien el de UCP- reconoce que la universidad socialmente responsable lo es en sus cuatro funciones. Sin embargo, hemos visto que en la práctica, parece ser que RSU ha venido a designar la RS de la universidad en su labor particular como creadora y trasmisora del saber, dejando de lado la observación de los impactos en tanto organización como cualquier otra.

La entrevista a los rectores e informantes clave de las distintas universidades chilenas da cuenta de esta reali-

dad. La responsabilidad de la universidad ha sido conceptualizada sobre todo respecto a su entorno externo. En primer lugar porque la extensión ha sido una manera común de conceptualizar la RSU. En segundo lugar, cuando este concepto ha permeado la organización en su conjunto, lo ha hecho principalmente con el objetivo particular de formar profesionales socialmente responsables. Ahora bien, está claro que los estudiantes son parte del entorno interno de la organización, pero los programas de RS dedicados a éstos no están centrados en el buen trato para con éstos, sino en formarlos de una manera determinada. Esto es equivalente a la empresa que se preocupa de entregar un producto socialmente responsable. Pero, ¿qué pasa con los funcionarios? ¿Qué sucede con los académicos? ¿Qué sucede con la calidad de vida del alumnado?

No está dentro de las posibilidades de esta investigación conocer cuál es su situación real, pero sí cómo se ha incorporado el enfoque en sus criterios de gestión. Para evaluar este aspecto cobra especial relevancia el plan estratégico de cada institución ya que éste declara los principios orientadores de sus cursos de acción, además de ser la gran herramienta operativa para alcanzar metas. En este sentido, la mayoría de estos objetivos se han propuesto mejorar su gestión universitaria hacia una mayor eficiencia y optimización de procesos, junto con un énfasis en la calidad, y sólo algunas han incorporado objetivos de responsabilidad social entre los que destacan clima laboral y fortalecimiento de la carrera funcionaria.

Sólo la USACH ha hecho explícito un enfoque de RS en lo que respecta a su gestión interna. El macro proyecto de RS "Cultura de compromiso con la calidad y la Responsabilidad Social" (P.E. USACH:44) tiene tres proyectos, de los que el primero es el "Plan de desarrollo integral del recurso humano en la USACH"<sup>8</sup>.

En un sentido similar, la UACH se ha planteado como objetivo estratégico la implementación de un balance social interno anual (P.E. UACH: 21), lo que significa que se deben trabajar estos aspectos y luego de una evaluación inicial plantearse objetivos.

Finalmente, es importante señalar que ninguna de las universidades investigadas se refieren a sus proveedores ni empresas subcontratadas en lo que respecta a sus "buenas prácticas" y objetivos estratégicos de gestión.

El problema mayor de dejar de lado el tema de la gestión es que, como se ha visto anteriormente, la formación en responsabilidad social no es completa a menos que sea explícita e implícitamente, y para esto se hace necesario que la organización opere responsablemente.

En definitiva, es el entorno externo de la organización donde se ha centrado el tema de la RSU. Sin embargo, cabe decir que esto ha sido así únicamente en lo que respecta a su entorno social. Respecto a los temas ambientales no hay mucho, o prácticamente nada hecho ni dicho.

### ■ El entorno medioambiental

De acuerdo a lo dicho anteriormente, la universidad tiene una responsabilidad para con el medio ambiente que tiene dos dimensiones: "La universidad debe pensar todos sus procesos, de modo que, por un lado no sea contaminante, y por otro, logre generar la conciencia, si tú quieres, de responsabilidad social con el medio ambiente en sus estudiantes" (Mónica Jiménez, Líder UCP).

Sin embargo, al preguntarle a las autoridades universitarias cuál es la responsabilidad que la universidad tiene respecto al medio ambiente, existe unanimidad en que es muchísima, pero se enfoca en educar a los futuros profesionales en el cuidado del medio ambiente y generar investigación al respecto. El ámbito olvidado es el papel contaminante de la universidad, las que suelen tener programas de manejo de residuos tóxicos, como los que provienen de sus laboratorios de química, pero ninguna de las universidades incluidas en esta investigación tienen basureros diferenciados en sus campus, es decir, ninguna se preocupa de reciclar sus residuos cotidianos. Sí existen algunas facultades en que los centros de estudiantes se han hecho cargo de esta labor, pero ninguna con una postura institucional del trato de desechos ni el uso de la energía en sus campus. Si bien es cuestionable la cantidad de desechos que una universidad genera, es decir, el grado de su impacto ambiental, la pregunta relevante es ¿Qué aprende ese futuro profesional si en clase le enseñan de la importancia de no generar basura y luego en el patio está legitimado hacerlo? Es por ello que la preocupación por el entorno en una universidad es doblemente relevante que en otra institución.

<sup>8</sup> Los otros dos son el 'Plan de calidad y cultura de rendición de cuentas en la USACH' y el Plan de Servicios a la Comunidad (internos y externos).

## DOS / Los stakeholders de la universidad

De acuerdo a los expertos, la RS es un proceso dialógico, es decir, contempla dos dimensiones de aprendizaje. Por un lado la organización, pero también los stakeholders -aquellos grupos y/o personas que son afectados por las decisiones de la organización y que, a la vez, sus decisiones afectan a la organización- deben aprender a hacer efectiva la rendición de cuentas para que la RS se inserte en las universidades. Esto implica que los stakeholders deben reconocerse como tales y estar dispuestos al diálogo y la acción con la organización.

Cabe decir que la lista de los stakeholders no es posible hacerla de una vez y para siempre ya que la relación organización-entorno cambia en el tiempo. Dicho esto, podemos señalar que los stakeholders de la universidad son los siguientes grupos (Pérez, 2007):

**Stakeholders internos:** estudiantes, académicos, funcionarios y sus familias, administración, gobierno central.

**Stakeholders externos:** en este aspecto se presentan mayores problemas de definición ya que, dado su rol social, la universidad se encuentra en relación de "inter-solidaridad" con prácticamente todas las organizaciones e instituciones sociales. Sin embargo se han identificado los siguientes grupos: proveedores, subcontratistas, comunidad donde se encuentran los campus, municipalidades respectivas, ONG's, otras universidades, empresas privadas, gremios adheridos, Estado, MINEDUC, revistas y centros de investigación.

De acuerdo a los resultados de esta investigación, el enfoque de stakeholders no está incorporado en la manera de entender la relación con el entorno de las autoridades universitarias. No se han identificado actores relevantes por medio de alguna metodología, con excepción del caso de la USACH en que un grupo de académicos y alumnos lo ha hecho por iniciativa propia. En conversación con las autoridades, sin embargo, se aprecia que no es difícil reconocer la responsabilidad con el entorno externo (tema tratado anteriormente), pero sí el entorno interno.

A modo general, las autoridades reconocen como relevantes a: estudiantes, instituciones de educación, el Estado y a algunas empresas y organizaciones sociales. Aún así, las autoridades miran hacia su entorno externo nebulosamente y no es de extrañar ya que -como se tratará en el punto siguiente- el proceso de accountability no parece estar llevándose a cabo de parte de la comuni-

dad y los agentes que suponemos deben de estar interesados en las decisiones que las universidades tomen.

Más aún, algunos rectores señalan que al intentar acercarse a la comunidad, por ejemplo la municipalidad donde se encuentran los campus, éstos no saben para qué puede servirles una alianza con la institución ni tampoco tienen claras sus expectativas respecto a la universidad. Incluso, los rectores han señalado que sus stakeholders se sienten incomodados cuando la universidad intenta hacer conexión con ellos.

*"Nosotros esperaríamos más de la comunidad, o sea, yo he hecho, hemos hecho varios intentos por contactarnos, por ejemplo con la municipalidad de Estación Central, de Quinta Normal, pero la verdad es que no es un tema fácil"* (Juan Manuel Zolezzi, Rector USACH)

Los expertos en RS entrevistados coinciden con lo anterior, si bien son prolíferos en señalar la variedad de aspectos en que la universidad podría -y debería- cumplir un rol social relevante, tienen claro que el proceso social de rendición de cuentas apenas ha comenzado.

Otro actor relevante para las universidades -especialmente las estatales- es el Estado, sin embargo es bastante generalizada la idea de que:

*"El Estado no ha sido lo suficientemente claro en exigirle ciertas cosas a las universidades, por lo tanto más bien ha dejado que las instituciones haga"* (Juan Manuel Zolezzi, Rector USACH)

En definitiva, uno de los problemas más grandes para la expansión de la RSU, y sobre todo para la difusión de la RSU más allá de la docencia e investigación, es que hace falta que la ciudadanía comunique sus expectativas y preocupaciones a las universidades.

La hipótesis que se plantea y que vale la pena revisar en otra investigación es que esto se debe a dos cosas. En primer lugar, la universidad -dada su función- cumple una labor social en que sus impactos explícitos suelen ser positivos. Sin embargo, esto no significa que el modo en que cumple su misión, es decir, que la manera en que define qué es ser una universidad de excelencia y un profesional de punta, no pueda ser dialógicamente construida. La sociedad en su conjunto y cada uno de los stakeholders nombrados anteriormente, pueden tener algo que decir sobre el cómo lleva a cabo su labor. Pero es probablemente la función misma de la universidad en nuestra sociedad, a saber, ser la fuente del conoci-

miento, la que pone barreras a este proceso. De la universidad provienen gran parte de las reglas sobre cómo se deben hacer las cosas, más aún, es en la universidad donde nace el mismo enfoque de RS, aún cuando éste no se haya incluido reflexivamente. El problema entonces es, ¿cómo decirles a los expertos cómo se debe ser universidad?

De este modo, el entorno que se vuelve relevante respecto a la RS de la universidad es el entorno interno; académicos y estudiantes. En las universidades que se ha incluido este enfoque más integralmente han sido siempre estos grupos -profesores y alumnos- los agentes claves para el cambio. La paradoja, sin embargo, es que sus demandas no se refieren a sus propios beneficios sino, por el contrario, apelan a que la universidad se haga cargo de problemas sociales, es decir, de la comunidad.

## TRES / Transparencia

Una universidad socialmente responsable es fiel a lo pactado en su misión y su visión. Está dispuesta a contestar las demandas de sus stakeholders y asume el proceso de rendición de cuentas.

### ■ RS significa ser confiable

En Chile la acreditación de las universidades es voluntaria. Existe una acreditación mínima que evalúa el pregrado y la gestión universitaria. Además, las universidades pueden acreditar su investigación, docencia de postgrado, vinculación con el medio e infraestructura. Todas las universidades en la muestra están mínimamente acreditadas. Sin embargo, tan sólo la UChile, PUC, UDEC y USACH han acreditado todas las dimensiones voluntarias.

### ■ RS significa ser transparente

El plan estratégico de la institución es su declaración de misión, visión, objetivo y metas, comunica a la comunidad lo que la universidad aspira a ser y cómo aspira a llevarlo a cabo. La disponibilidad de acceder a este documento difiere en las distintas universidades. En el web de la mayoría de estas instituciones se puede acceder al resumen ejecutivo como texto fijo. Tan sólo la U. de Concepción y la USACH han dispuesto el texto completo en línea para quien quiera acceder a él.

### ■ RS significa estar dispuesto a responder

Se observa una muy buena disposición en las universidades pertenecientes al Consejo de Rectores de participar de esta investigación, incluso aquellas autoridades que se encuentran en zonas alejadas de la capital han accedido a reunirse en Santiago para efectuar la entrevista y han contestado todas las preguntas efectuadas. Por el contrario, en las dos universidades privadas contempladas en la muestra no se ha logrado entrevistar a ninguno de los rectores (lo más cercano es el vicerrector académico en la UDP).

### ■ RS significa hacer reportes de desarrollo sostenible

En el mundo empresarial existen múltiples instrumentos de evaluación y reporte, junto con encuestas de RS. Estos instrumentos permiten conocer fortalezas y debilidades de las organizaciones y son, principalmente, un instrumento de aprendizaje organizacional en que los procesos tienen tanta importancia como los resultados. Cualquiera de estos instrumentos puede ser aplicado a la gestión universitaria, siempre que se dejen de lado algunos indicadores que no aplican. Ahora bien, para reportar las áreas de docencia e investigación no existe guía de sustentabilidad aún. Un gran trabajo hacia este objetivo ha sido llevado a cabo por el grupo liderado por F.Vallejos y L. Carrizo (2007).

Respecto a los reportes, nos encontramos aquí nuevamente con la brecha que ha separado la RSU entendida en base a la formación de profesionales de la RS que pueda tener la universidad como empresa, aún cuando, teóricamente, la RSU incluye tanto la gestión como la docencia, investigación y extensión.

Reportar la gestión es lo más fácil, basta ocupar las guías internacionales. Sin embargo, hasta hoy ninguna de las universidades seleccionadas ha publicado algún tipo de reporte social o memoria de sustentabilidad estandarizada (GRI o AA1000) ni ha incluido estos aspectos en su cuenta habitual. Ni siquiera la PUCV -sede del mencionado centro RSE vincular, que asesora en esto a muchísimas empresas- se había planteado esta posibilidad hasta este año 2007 en que se ha iniciado el proceso.

La UDEC parece ser la que lleva más camino recorrido ya que el reporte, si bien no ha sido publicado, está en última fase de revisión. Al preguntar a los rectores por la posibilidad de hacer un reporte, se encontró que la USACH lo

tiene ya como objetivo concreto para la cuenta pública de este año, aunque recién se ha iniciado el proceso.

Respecto a las actividades de extensión, la PUCV ha publicado una memoria en que se incluyen todos los proyectos sociales que se han llevado a cabo en la universidad, sin embargo, la encargada de RSU de esta institución ha sido enfática en señalar que esa no es una memoria de RS sino una memoria de proyectos sociales. En todo caso, como se señaló anteriormente, se encuentra en proceso el reporte en base al formato GRI.

El resto de las autoridades se mostraron dispuestas a hacerlo, sin embargo, para quienes no se encuentran familiarizados con el enfoque, la idea de que la memoria social de una universidad incluya la gestión no había sido contemplada. O incluso plantearon la idea de “hacer ambos” separando de nuevo lo que tiene que ver con RSU de la RS.

Al consultar a los encargados de RS de cada universidad sobre este aspecto, todos concordaron en que es uno de los pasos más relevantes a llevar a cabo por las universidades. Pero quienes han propuesto esta posibilidad se han encontrado con variados problemas de parte de la administración central, incluso para pasar la encuesta de RSU desarrollada por UCP.

Desde su perspectiva, las razones para esto son que existe temor al resultado, existe temor a ser rankeado y, finalmente, que los reportes de sustentabilidad se hacen como diagnóstico para la toma de acciones y para definir prioridades respecto a los problemas que se encuentren. Muchos de estos procesos a poner en marcha son caros y no se puede decir que los retornos de la RSU sean monetarios.

### 3. Incorporación del enfoque RS en las universidades chilenas

Preguntar si una organización ha incluido un enfoque de RSU es preguntar ¿Ha incorporado el criterio de responsabilidad en su toma de decisiones?, o bien ¿Toma en cuenta sus impactos? ¿Tiene presente a sus stakeholders? ¿Está dispuesta a rendir cuentas? ¿Valora la transparencia?

De este modo, no tener un enfoque RS no significa por defecto ser irresponsable. Además, se puede dar una paradoja; es posible que una organización que no haya adoptado este enfoque tenga –por otras razones– un impacto principalmente positivo en sus entornos. Sin

embargo, lo que se evaluó finalmente en esta investigación es si el enfoque RS ha sido incorporado en las funciones fundamentales de nuestras universidades.

A continuación, se presentan los “tipos puros” que se han identificado en el panorama nacional, identificando a su vez qué universidades se encontrarían en cada tipo.

**Universidades reportantes:** “Ésta es nuestra manera de ser universidad”

Un primer grupo de universidades identificado lo constituyen aquellas que han incorporado la RS hasta el punto de generar reportes de sustentabilidad. Este punto es de suma relevancia ya que lo que no se mide no se puede observar, gestionar, mejorar. Un reporte permite proponer planes de acción a futuro y es considerada la máxima muestra de rendición de cuentas.

- Las universidades en esta etapa ha incluido tanto en su gestión como docencia, extensión e investigación el criterio de RS. La idea que identifica estos casos es: “*Ésta es nuestra manera de ser universidad*”.
- Es por ello que se preparan reportes, y éstos incluyen las cuatro funciones universitarias.
- La Responsabilidad Social es un valor declarado por la universidad.
- Han superado la idea de que la universidad es intrínsecamente responsable.
- La RS tiene un lugar en la institución, con infraestructura y recursos.
- La campaña de sus rectores actuales suele haber incluido la RS en su programa.
- Creen, además que “*sin RS no hay excelencia*”.
- La RS es vista como una ventaja comparativa respecto al resto de las universidades.
- Creen que la misión de la universidad incluye ser socialmente responsable.
- Esperan que ser socialmente responsables sea un sello de sus estudiantes.
- Creen que –dado su objetivo– aún les queda mucho por hacer en el tema de responsabilidad social.

De acuerdo a los resultados de esta investigación, en este grupo se incluye la Universidad de Concepción y, probablemente también la Universidad de Santiago de Chile, que sin embargo está recién comenzando a adquirir las características de este grupo y falta todavía conocer si iniciará efectivamente el proceso de reportar o no. Finalmente, es probable que la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso también calce con la mayoría de los supuestos incluidos en este grupo, excepto porque

aún tiene la RS muy unida a un aspecto en particular: la formación docente de sus estudiantes.

**Universidades MECESUP RSU:** “*Nos estamos haciendo cargo de este asunto*”

Un segundo grupo de universidades lo constituyen aquellas que se han integrado al MECESUP de RSU liderado por la UDEC. Estas universidades:

- Entienden la RS como un enfoque holístico que incluye a las distintas funciones de la universidad.
- Sin embargo se han enfocado a una tarea particular: la formación de profesionales socialmente responsable.
- Esta tarea ha sido profesionalizada al interior de la universidad.
- En consecuencia, se ha cambiado los currículos mínimos de la mayoría de las carreras de manera que incluyan cursos de aprendizaje en base a proyectos sociales.
- Cuentan con un equipo de académicos formados en la RSU.
- La RS es parte del currículo transversal de la universidad.
- Tienen claros objetivos de RS en docencia, pero difusos en las otras áreas.
- Tiene una unidad de RSU de apoyo a estos objetivos en la Vicerrectoría Académica, o bien, la Dirección de Currículo o equivalente.
- Generalmente, se dio paso a esta gestión de problema unificando una variedad de proyectos aislados que rondaban la RSU.

En este grupo se consideran la Universidad Austral de Valdivia, Universidad de Valparaíso, y P. Universidad Católica de Valparaíso (probablemente también la Universidad de la Frontera que participa del MECESUP de RSU, pero no fue incluida en la muestra), pero cada una se encuentra actualizando este propósito de distinta manera y en distinto grado.

Es probable que en este aspecto particular, estas universidades se encuentren muchísimo más avanzadas que alguna de las universidades reportantes, sin embargo, lo que se ha intentado argumentar en este trabajo es que la formación de profesionales en RS no puede ocurrir plenamente en una organización que no es en sí social, ambiental y humanamente responsable. Es por esto que destaca la PUCV, universidad que se ha organizado exitosamente para el propósito del MECESUP y que luego del trabajo con Vincular que este año comienza, podría convertirse en la nueva líder de esta tendencia.

**Universidades enfocadas en la extensión y proyección del conocimiento:** “*Queremos compartir el conocimiento con la sociedad*”

Este tercer grupo lo conforman aquellas universidades que han desarrollado la extensión, incluso muy prolíficamente, pero que sin embargo no asocian responsabilidad social con otros ámbitos de su función universitaria. Estas universidades:

- No declaran la Responsabilidad Social como principio de la universidad.
- No tienen objetivos estratégicos que expliciten un enfoque de RS.
- Los rectores no asocian su rol social con este enfoque, sino exclusivamente con que la universidad se vincule con la sociedad, es decir, que se abra y socialice el conocimiento.
- Se han hecho un espacio para proyectos de RS impulsados por sus estudiantes y/o académicos.
- Sin embargo, no existe una voluntad institucional de que esto ocurra.
- Los proyectos son vistos como algo extra a la labor universitaria.
- De este modo, los aspectos de RS en docencia e investigación, en que los cursos se “vinculan con el medio” pueden ser observados como una colonización de la extensión hacia el resto de las funciones universitarias.
- No existen encargados de RS sino encargados de proyectos.

Ahora bien, dos universidades muestreadas han quedado en este grupo y corresponde a las universidades “top one” de nuestro país, a saber: P. Universidad Católica de Chile y Universidad de Chile. En estas universidades particularmente se cumple también que:

- Hay una gran proliferación de proyectos sociales, siendo éstas las universidades líderes en este aspecto.
- Son probablemente las universidades con mayor impacto en cuanto a este aspecto: entorno externo comunitario.

Pero no se puede asegurar que, de existir más universidades en este grupo, éstas cumplan con estas últimas dos características. Lo que se observó en estas universidades es que las autoridades se sienten muy conformes con su labor social (a diferencia de las universidades reportantes y MECESUP) ya que relacionan esta labor a los proyectos y en ese sentido son –efectivamente– sumamente exitosas. Es tal vez este éxito lo que no las ha llevado a preguntarse cuál es su impacto más allá de estas actividades.

Cabe señalar que en este último año estas dos universidades han cambiado elementos centrales de su autoobservación como universidad. La UChile ha reformulado su plan de desarrollo estratégico conceptualizándolo como: “El compromiso de la Universidad de Chile con el país”. Así mismo, en su más reciente aniversario, la PUC cambió su lema “Pasión por la excelencia y el conocimiento” a “Pasión por Chile”. Estos cambios dan cuenta de cómo la agenda de las universidades hoy en día presenta cada vez más estos temas. Sin embargo, si se analiza el plan de la UChile y el folleto promocional de la PUC de su aniversario, se confirma una vez más que ese compromiso y esa pasión no se corresponden realmente con el enfoque aquí propuesto sino con otro, el de la proyección y la extensión. El lado indiscutiblemente positivo de esto es que los proyectos tienen un impacto real en la calidad de vida de los chilenos y el desarrollo del país. El riesgo, sin embargo, es que la RS es algo extra a la formación profesional y no algo intrínseco a ello.

**Universidades con enfoque RSE:** “Al igual que cualquier otra organización, la universidad debe ser RS”

Finalmente, los resultados de esta investigación apuntan a que existiría un cuarto grupo de universidades enfocadas en la RS vista como RSE. En estas universidades pasaría lo contrario de lo descrito anteriormente; RS de la universidad se asocia por sobre todo a la gestión y el entorno interno, pero no se le denomina RSU, la cual sigue asociada a las funciones específicas de la institución.

Dentro de las universidades incluidas en esta investigación, en este grupo se encontrarían la U.T.Federico Santa María y la U.N.Andrés Bello. Probablemente también aquellas privadas en las que el tema de la RS ha entrado a ser relevante, sin embargo, no es posible afirmarlo de acuerdo a los datos con los que se cuenta.

#### 4. Conclusiones finales

En primer lugar es importante recalcar que las universidades chilenas no son indiferentes a su rol social. De un modo o de otro éstas sienten que tienen un deber que cumplir para con la sociedad en la que están insertas. Ahora bien, no hay que olvidar que tan sólo se han tomado en cuenta ocho universidades en esta investigación y que todas ellas son universidades públicas, o bien, de impronta católica. Queda toda un área de investigación en las universidades privadas. Respecto a las universidades analizadas, sin embargo, este rol social se traduce –generalmente– como un deber para con la

comunidad, pero se olvida el entorno interno –las personas que la componen– y el entorno medioambiental.

Aún así, el enfoque de RS no es ajeno a las universidades analizadas, aún cuando no todas lo conceptualizan de igual manera. La particularidad más importante y compartida por la mayoría de las universidades con este enfoque es que la RSU se define como un enfoque integral que incluye la gestión, pero sin embargo, en la práctica ésta ha llevado un camino separado de la docencia, investigación y extensión. Cuando se habla de RSU en nuestras universidades, se habla realmente de estos temas. El problema de lo anterior lo hemos analizado ampliamente y se resume en una pregunta ¿Se pueden formar ciudadanos, profesionales socialmente responsables, en una universidad que no toma en cuenta esta perspectiva?

Dado el papel fundamental que ocupa en la sociedad, y la capacidad de difundir y poner en práctica principios y valores, generales y específicos, la universidad es responsable de hacerlo para el beneficio de la sociedad que la acoge, y desde una perspectiva de RS, debe asumir esta responsabilidad consciente de que no le es posible ser neutral, es decir, que la omisión de los temas sociales repercute en la calidad de vida de su entorno.

Dentro de este contexto, las principales responsabilidades que identifican las universidades en Chile son: la formación de profesionales socialmente responsables y lograr un sistema de ingreso socialmente responsable. Sin embargo, el resultado esperado de tener profesionales socialmente responsables sólo se logra en la medida que la organización que habitan, sea a su vez socialmente responsable.

Cabe recalcar que los principales actores de este proceso han sido los estudiantes y académicos que, con el apoyo de UCP, han comprendido que los distintos proyectos tienen mayor efectividad si se enlazan en un marco común que se ha llamado RSU. De este modo, la RS de las universidades debería tener como primer foco de observación su entorno interno, sin embargo, sabemos que esto no es así. La razón es que en las universidades se da la particularidad de que las demandas internas presionan hacia cumplir compromisos para con el ambiente externo.

Finalmente, se concluye que conocer y comunicar periódicamente los logros en RSU de nuestras universidades debe ser el desafío a seguir en el corto plazo ya que sólo esto permitirá plantearse desafíos concretos para mejorar.

## SISTEMAS DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA, APLICACIONES EN LA GESTIÓN INMOBILIARIA SOCIAL

Por Margarita Canepa, Alejandra Pérez y Gonzalo Vial

En los últimos años, organismos públicos y privados del ámbito nacional e internacional, han implementado la “información georreferenciada” con el fin de facilitar el manejo de datos, la localización de fenómenos y la toma de decisiones. En nuestro país, comunas como Maipú, Las Condes y Pudahuel, poseen un sistema de información comunal que permite visualizar mapas de divisiones prediales, planes reguladores, redes viales, viviendas y personas; entre otros.

A mediados del año 2005, se lanzó en la web la primera versión gratuita del programa Google Earth. Esto generó un gran interés por visualizar y localizar distintos hitos como monumentos, rutas, ríos, montañas, casas y otros elementos del paisaje llegando hasta la posibilidad de visión en tres dimensiones. Nunca antes había sido tan masiva la posibilidad de acceso a imágenes satelitales de alta resolución.

Tanto la información implementada en municipios como las herramientas del programa Google Earth, están basados en lo que se conoce como Sistemas de Información Geográfica (SIG). Estos sistemas permiten crear, visualizar, editar y analizar información territorial georreferenciada posibilitando realizar mapas temáticos. Que un dato se encuentre georreferenciado significa que posee un sistema de coordenadas y un modelo de proyección cartográfica.

Los orígenes del SIG se remontan a la década de los sesenta. En 1964, se crea el CGIS (Canadian Geographical Information System), programa que procesaba datos espaciales sin elaborar cartografía digital (Comas y Ruiz, 1993). Más tarde, los mismos creadores del CGIS incorporaron la opción de confeccionar mapas con la ayuda de un escáner o barredor óptico (Carvacho y Sánchez, 2002). Desde ese entonces, Canadá y Estados Unidos fueron perfeccionando los SIG en la medida que la informática y la tecnología avanzaba hasta llegar al sistema tal como se conoce hoy.

En relación a los programas SIG disponibles en el mercado, destacan los producidos por ESRI: ArcInfo, ArcView y ArcGIS. También destaca Clark Labs con el software Idrisi y también el software Erdas. Los últimos programas presentan mayores potencialidades para procesar imágenes satelitales y fotografías aéreas, pues guardan los datos en formato de celdas o píxeles.

En nuestro país, la generación oficial de datos base para trabajar un software SIG está a cargo del Instituto Geográfico Militar (IGM), el Servicio Hidrográfico y Oceanográfico de la Armada (SHOA), el Servicio Aerofotogramétrico (SAF) y el Centro de Información de Recursos Naturales (CIREN). Cabe destacar que la creación de información en un SIG es ilimitada, mientras el usuario cuente con una base georreferenciada y maneje las utilidades de los software.