

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS**  
**FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**  
**UNIDAD DE POSTGRADO**



**RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA EN LA UNIVERSIDAD  
PRIVADA BOLIVIANA CAMPUS LA PAZ:  
MEDICIÓN DEL IMPACTO EN LA FIDELIZACIÓN DE SUS ESTUDIANTES**

**TESIS DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO  
DE MAESTRÍA EN EDUCACIÓN SUPERIOR**

**Postulante: Lic. Alejandro Daniel Castellón Gorená**

**Tutor: Mg.Sc. Carlos Gustavo Zárate Taborga**

**LA PAZ – BOLIVIA**

**2022**

## DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a todos mis estudiantes  
-en ellos el camino y el futuro-,  
a todos aquellos voluntarios en RSU  
por su inmenso corazón

y

A mi hija,  
mi eterna maestra.

## AGRADECIMIENTOS

Agradezco a la Universidad Privada Boliviana por haberme abierto la posibilidad sin restricciones de realizar la presente investigación, gracias por la confianza y el dejarme fluir como profesor.

Agradezco a mi tutor por aclarar el camino y ser conductor paciente para llegar a buen puerto.

Agradezco a la Unidad de Postgrado de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la Universidad Mayor de San Andrés, a todos mis docentes y en especial a mis tribunales lectores que fueron parte del proceso formativo.

Agradezco a Claudia, por el apoyo, por aceptarme en medio de tanto devenir y por contribuir con su mirada implacable a consolidar mis procesos.

Agradezco a mi madre por sus enseñanzas, con su ejemplo. Su eterno caminar y amor me acompañan cada día en las aulas.

Agradezco a mi padre por dejarme como legado la sensibilidad y su mirada que siempre ve más allá de lo obvio.

A mi hermana por estar siempre ahí, por su labor incansable como profesora; además, que es un ejemplo, y por el regalo que son sus hijos.

A mis amigos, hermanos del alma, ustedes son mis compañeros y cómplices de tantos caminos que me han dado la experiencia para entender mejor El Todo.

Y agradezco a Dios, por mostrarme a diario la posibilidad de analizar lo que le pasa al mundo y ayudarme a entender que podemos hacer un cambio.

## INDICE

<i>INTRODUCCIÓN</i> .....	1
<i>ANTECEDENTES</i> .....	3
<i>ESTADO DEL ARTE</i> .....	8
<i>CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN</i> .....	12
1.1 <i>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</i> .....	12
1.2 <i>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</i> .....	15
1.3 <i>OBJETIVOS</i> .....	15
1.3.1 <i>Objetivo General</i> .....	15
1.3.2 <i>Objetivos específicos</i> .....	15
1.4 <i>HIPÓTESIS</i> .....	16
1.5 <i>CONCEPTUALIZACIÓN DE VARIABLES</i> .....	16
1.5.1 <i>Variable independiente: Programas de Responsabilidad Social Universitaria</i> .....	16
1.5.2 <i>Variable dependiente: Fidelización</i> .....	16
1.6 <i>JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA</i> .....	17
1.6.1 <i>Teórica</i> :.....	17
1.6.2 <i>Metodológica</i> .....	19
1.6.3 <i>Práctica</i> .....	20
1.6.4 <i>Social</i> .....	21
1.7 <i>VISIÓN HORIZONTAL DEL CUERPO DE TESIS</i> .....	23
2. <i>MARCO TEÓRICO</i> .....	26
2.1 <i>Antecedentes de la Responsabilidad Social Universitaria (RSU)</i> .....	26
2.1.1 <i>Definiciones de RSU</i> .....	26
2.1.2 <i>Características de la RSU</i> .....	30
2.1.3 <i>Ámbitos</i> .....	32
2.1.4 <i>Programas en RSU</i> .....	33
2.1.4.1 <i>Características</i> .....	33
2.1.4.2 <i>Medición de impacto</i> .....	35
2.2 <i>Características de la Universidad del Siglo XX en Bolivia</i> .....	37
2.2.1 <i>Educación Superior en Bolivia y su relación con los programas de RSU</i> .....	40

2.2.2 Pensamiento complejo en el contexto empresarial .....	41
2.2.3 Epistemología de la Nueva Educación Superior en Bolivia .....	43
2.2.4 Fidelización en estudiantes universitarios .....	45
<b>3. MARCO INSTITUCIONAL.....</b>	<b>47</b>
<b>3.1 Universidad Privada Boliviana .....</b>	<b>47</b>
3.1.1 Misión, Visión y Principios .....	47
3.1.2 Departamento de Bienestar estudiantil.....	48
3.1.3 Responsabilidad Social .....	50
3.1.3.1 Programas en la UPB .....	51
<b>CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>54</b>
<b>4.1 Paradigma .....</b>	<b>54</b>
<b>4.2 Tipo de investigación .....</b>	<b>55</b>
<b>4.3 Diseño de investigación.....</b>	<b>55</b>
<b>4.4 Operacionalización de Variables.....</b>	<b>55</b>
<b>4.5 Universo .....</b>	<b>59</b>
4.5.1. Población .....	59
4.5.2. Muestra.....	60
<b>4.6 TÉCNICAS.....</b>	<b>61</b>
4.6.1 Entrevista.....	61
4.6.2 Fuentes secundarias .....	62
<b>4.7 Instrumentos.....</b>	<b>63</b>
4.7.1 Cuestionario: .....	63
4.7.3 Encuesta: .....	67
<b>CAPITULO V: INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....</b>	<b>73</b>
<b>V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES: .....</b>	<b>117</b>
<b>VI. BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>122</b>
<b>6.1 GUÍA DE TESIS .....</b>	<b>123</b>
<b>6.3 WEBGRAFIA.....</b>	<b>124</b>
<b>VII. CRONOGRAMA.....</b>	<b>125</b>
<b>VIII. ANEXOS.....</b>	<b>126</b>

## INDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Esquema 1.....	92
Esquema 2.....	93
Esquema 3.....	94
Esquema 4.....	95
Esquema 5.....	96
Esquema 6.....	97
Esquema 7.....	98
Esquema 8.....	99
Esquema 9.....	100
Esquema 10.....	101
Esquema 11.....	102
Esquema 12.....	103
Esquema 13.....	104
Esquema 14.....	105
Esquema 15.....	106
Esquema 16.....	107
Esquema 17.....	108

Gráfico 1.....	78
Gráfico 2.....	79
Gráfico 3.....	80
Gráfico 4.....	81
Gráfico 5.....	82
Gráfico 6.....	83
Gráfico 7.....	84

## AFICHES DE PROGRAMAS EN LA UPB

Figura 1.....	126
Figura 2.....	127
Figura 3.....	128
Figura 4.....	129
Figura 5.....	130
Figura 6.....	131
Figura 7.....	132
Figura 8.....	133
Figura 9.....	134
Figura 10.....	135
Figura 11.....	136
Figura 12.....	137
Figura 13.....	138
Figura 14.....	139
Figura 15.....	140

<b>Figura 16.....</b>	<b>141</b>
<b>Figura 17.....</b>	<b>142</b>
<b>Figura 18.....</b>	<b>143</b>
<b>Figura 19.....</b>	<b>144</b>
<b>PROGRAMA DE SALUD MENTAL.....</b>	<b>145</b>
<b>ESQUEMA DE VALIDACIÓN CUESTIONARIO EN RSU.....</b>	<b>151</b>

## RESUMEN

La Responsabilidad Social Universitaria es una respuesta que se viene desarrollando en Bolivia desde hace diez años aproximadamente a la demanda sobre las necesidades medio ambientales y sociales existentes en nuestro medio, así como su relación con la educación superior y sus herramientas técnicas como humanas para resolverlas.

Plantear soluciones desde la sostenibilidad en relación a una comunidad educativa comprometida con su impacto global y de esta manera encarar al proceso de enseñanza-aprendizaje para el entendimiento de la empresa moderna, en una universidad cuya identidad es el desarrollo de profesionales expertos en el emprendimiento y el manejo de la empresa actual, son las variables sobre las cuales se desenvuelve la presente investigación.

Todo ello bajo el objetivo de saber si existe una relación entre los programas de Responsabilidad Social Universitaria y la Fidelización de los estudiantes para con su universidad, a partir de un análisis lógico sobre las expectativas humanas del estudiante de educación superior actual para el desarrollo profesional desde un paradigma que represente a la nueva empresa, desde los valores y las características técnicas que promuevan una mejor calidad de vida para todos.

Por ello es que esta investigación se desenvuelve a partir del paradigma mixto de investigación (cuali y cuantitativo), desde un diseño transversal no experimental y de tipo correlacional como herramientas que promuevan un entendimiento y una visualización de las nuevas prácticas académicas, donde se observará que la participación en los programas de RSU incide en el impacto y por lo tanto fidelización de los estudiantes.

## ABSTRACT

University's Social Responsibility is an answer to the questions about existing environmental and social needs, their relationship with higher education and the technical and human skills needed to solve them that has been developing in Bolivia for the last 20 years,

Our goal is to come up with solutions using the variables upon which the present work is developed which are the sustainability in relation to an educational community engaged to their global impact, the teaching-learning process for the understanding of modern enterprises and the University's identity based in the education of professionals with an expertise in entrepreneurship and management

All of the above aim to seek if there is a relationship between University's Social Responsibility and Student's preference/fidelity/loyalty towards their university through a logical analysis about the student's human expectations of present higher education for their professional development from a paradigm which represents the new enterprise and the values and technical skill that promote a better quality of life for everyone.

That is the reason why this research work is developed from a mixed research paradigm (quantitative and qualitative) from a non experimental, correlational type transverse design as a tool that may promote an understanding and visualization of new educational/academic practices.

**RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA EN LA UNIVERSIDAD  
PRIVADA BOLIVIANA CAMPUS LA PAZ:  
MEDICIÓN DEL IMPACTO EN LA FIDELIZACIÓN DE SUS ESTUDIANTES**

## **INTRODUCCIÓN**

La presente investigación busca encontrar un camino lógico que brinde respuestas útiles para entender el compromiso, las expectativas positivas y la identidad, que adecuando un término de la visión empresarial será visto como fidelización, que tienen los estudiantes para con su universidad a partir del desarrollo de esta en sus programas de Responsabilidad Social Universitaria (RSU).

Para ello el trabajo se centra en la Universidad Privada Boliviana (UPB) “Campus Achocalla” ubicada en la ciudad de La Paz Bolivia; esta universidad caracterizada por tener varios programas en Responsabilidad Social Universitaria (RSU) los cuales deberían incidir en una identificación positiva de sus estudiantes, pero será necesario conocer si los estudiantes comprenden la naturaleza de estos programas, para así conocer efectivamente su impacto, pese a que en la práctica dicha universidad no cuenta con un departamento de RSU en específico, la presente investigación indirectamente servirá también para realizar un diagnóstico en cuanto a la necesidad de abrir un área administrativa para dicho departamento.

Al respecto esta participación en RSU tendrá como característica básica el quehacer académico, entendido este como una apropiación teórica, participación activa, bien estar estudiantil, y desarrollo en pleno de las características de los programas en RSU, los cuales podrían incluir a el contexto social, ambiental, económico, político, etc. De los beneficiarios, así como su planificación y desarrollo estructurado, objetivo y sostenible del entorno.

La construcción teórica de la investigación entonces girará bajo esos criterios, y los elementos a evaluar se centrarán justamente en la posición de los estudiantes ante el conocimiento, participación y empatía para con estos programas, cuánto los hacen parte de

los mismos o los incluyen como beneficiarios de la filosofía institucional propia de la UPB, triangulando los hallazgos con la fidelización de los estudiantes para con su universidad, lo cual tendrá implicaciones significativas desde aspectos cuali y cuantitativos, por ello su enfoque mixto, para entender a la educación superior actual y su labor social como institución.

Para terminar, los resultados, evidenciarán aspectos obvios en cuanto al sentido solidario de los estudiantes, pero esconderán en sus hallazgos algunos puntos débiles en este ciclo de RSU que opera en la Universidad Privada Boliviana, los cuales de ser potenciados brindarán la posibilidad de generar un crecimiento exponencial positivo en cuanto a su capital social, simbólico y humano.

Por ello, necesario indagar en esta temática, por el mundo sistémico en el cual vivimos hoy, necesario entender los objetivos de la nueva educación superior y las herramientas que tenemos para construir un proceso de enseñanza-aprendizaje actual y punta de lanza en el nuevo paradigma educativo desde la complejidad, tema abordado e interrelacionado a la formación del empresario de hoy.

## ANTECEDENTES

*“Toda acción escapa cada vez más de la voluntad de su autor a medida que entra en el juego de las inter-retro-acciones del medio en el cual interviene”.*

*(Morin, 2004)*

A finales del siglo pasado las empresas y organizaciones en general tuvieron una situación crítica mundial a raíz de problemas relacionados con la ética, en escándalos de corrupción como el caso Enron (1996) que no sólo involucró a empresarios, sino a países enteros; y a la gestión del talento humano con relación a situaciones de explotación laboral como el caso de Nike (1992) donde se visibilizó un problema mundial: la explotación infantil.

Fuera de ser estos hechos escándalos mundiales, evidenciaron a la sociedad en pleno situaciones negativas en el ámbito laboral que se venían dando desde la revolución industrial, lo cual generó una respuesta social, basada en la pérdida de confianza.

Es así que las empresas tuvieron que diseñar programas en relación a la huella que éstas dejan en el entorno, llamadas de “Responsabilidad Social Empresarial” (RSE) entendida como el impacto que producen las organizaciones, desde el consumo inteligente, cuidado al medio ambiente e impacto social (dentro y fuera de la empresa), hacia una conducta responsable, sostenible y coherente a una visión que contempla como eje transversal a estos aspectos.

Es en ese sentido que se planteó a la Responsabilidad Social no como filantropía, sino mas bien como un sistema de gestión de la organización, basado en un modo de producción circular ante los daños que se producen al medio ambiente y a un sistema social cada vez más injusto donde todos deberíamos tener derecho a una vida digna; por ello se inicia esta forma de empresa a partir de identificar problemas de interés público, como ser: la pobreza,

desigualdad de ingresos, atención a la salud, desnutrición, analfabetismo, problemas de género, etc.

Hasta el nacimiento de la Responsabilidad Social Empresarial, las empresas siempre han tenido que “gerenciar” sus recursos, sin centrarse en el impacto que estos puedan generar al exterior de las mismas; Francois Vallaey nos dice: “la Responsabilidad Social es una exploración colectiva mundial” (Vallaey, 2016, pp. 88). Donde los efectos colaterales de las transacciones económicas llamadas “externalidades”, no han encontrado un responsable directo o un grupo social que haga frente o simplemente analice los impactos y haga algo al respecto.

Esta situación aún se complica más cuando se observan las implicancias sociales de las acciones que producen las empresas, Vallaey (2016) además nos pedirá que dejemos de pensar en las organizaciones como entes “autistas” donde sus externalidades no sean administrables, la Responsabilidad Social nacerá del deber ético de internalizar estas externalidades, haciendo de esta conducta una obligación moral.

Los antecedentes puntuales al nacimiento de la RSE son los siguientes: En 1948 La Declaración de los Derechos Humanos realizada en París, indica que las organizaciones e instituciones deben establecer políticas para la protección social y elevar el nivel de vida. En 1976 entra en vigor a partir del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, un tratado multilateral adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas, donde se comprometen a trabajar por la concesión de los derechos económicos, sociales y culturales de las personas, incluyendo a los derechos laborales, de salud, educación y un nivel de vida adecuado. El 1992 la Declaración de Río, la cual es una posición de las Naciones Unidas, establece proteger la integridad del sistema ambiental a partir del desarrollo sostenible, la dignidad humana y el respeto al medio ambiente natural. En el año 2000 se establece un Pacto Mundial a partir de la declaración de los Objetivos del Milenio, donde se empiezan a gestionar los principales retos sociales y medio ambientales a partir de una alianza entre la ONU y la empresa privada, prestando, además, principal atención a las

poblaciones más pobres del mundo bajo el objetivo de que estas vivan con dignidad (Calle y Santacruz, 2011).

Todo este proceso, entra en relación con la educación superior a partir del impacto social y ambiental que esta genera, se inicia en el Congreso de Educación Superior llevado a cabo en Uruguay en 1908 donde se utiliza el término “Extensión Universitaria” el cual daría pie a entender el rol de las universidades más allá de la meramente académico, ya en 1950 en el primer congreso de “Extensión Universitaria” se la conceptualiza entendiéndola como un ejercicio de vocación universitaria (Tünnermann, 2003).

De ahí que la terminología y su correspondiente paso fáctico se fueron puliendo con el tiempo, fusionando la clara postura de las organizaciones ante la situación mundial, se empieza a entender a la Responsabilidad Social como un sinónimo de sostenibilidad ambiental, social y económica y que estos aspectos se pueden potenciar también desde el ámbito de la Educación Superior, partiendo en un primera y clara necesidad: la diferenciación entre la Responsabilidad Social Empresarial y la Responsabilidad Social Universitaria.

Será entonces, para entender los antecedentes y los procesos, que se hace una inicial diferenciación desde los propósitos de una universidad, los cuales son inicialmente: 1) La formación Humana Profesional y 2) La construcción de nuevos conocimientos; el primero orientado a lo académico y el segundo a la investigación (Vallaey, 2016).

Francois Vallaey (2016) nos hablará de cuatro impactos característicos de las universidades como clara distinción de los impactos a nivel empresarial, estos son: 1) Impacto de funcionamiento organizacional, que será uno de los puntos más cercanos a la empresa, ya que como tal, la universidad debe responder a temas organizativos en el aspecto laboral y de impacto ambiental, dejando, por ejemplo, su propia huella de carbono; 2) Impactos Educativos, en la formación de jóvenes, existirá la búsqueda de contextualizar los contenidos, entender al mundo y desde ahí empatizar con sus necesidades, orientando así la ética de futuros profesionales en su relación e impacto social como ambiental; 3) Impactos cognoscitivos y epistemológicos, el sistema universitario genera conocimientos y formas de

entender así como utilizar la verdad, el saber, la ciencia, la racionalidad, la enseñanza, etc.; y 4) Impactos sociales, es evidente el impacto social que genera en una sociedad la producción de saber, sin embargo, no debemos descuidar el aspecto económico entorno a una universidad y también político, no es de sorprenderse que, por ejemplo, en la Universidad Mayor de San Andrés se hayan gestado la mayor parte de los líderes políticos más influyentes del nuevo milenio en la historia boliviana.

A partir de esta segmentación del impacto se encuentra más claro el escenario donde la Responsabilidad Social Universitaria opera desde su creación, basándose, según Vallaeys (2016) en la gestión socialmente responsable de estas cuatro dimensiones a partir de: la administración, formación académica, investigación y participación social.

Es por ello que, la parte vital de todo este proceso, serán los estudiantes, quienes se desarrollan a partir de contenidos operativos académicos, pero también desde la concepción de un currículo oculto, el cual es central para promover un grado de satisfacción, expectativas positivas y vínculo emocional, lo cual repercute en el rendimiento académico, social y rentabilidad misma de la universidad, entendidos estos puntos como la "fidelización" (M. Cayo y F. Pérez, 2018).

Por todo ello, según Vallaeys (2013) los antecedentes fundacionales de la Responsabilidad Social Universitaria son:

- 1.- Evitar impactos ambientales negativos desde una Gestión Ética y ambiental de la institución.
- 2.- Formar a ciudadanos conscientes, innovadores y solidarios.
- 3.- Producción y difusión de conocimientos socialmente pertinentes a la comunidad.
- 4.- Potenciar encuentros de saberes y aprendizajes, donde se promocióne un desarrollo más equitativo y sostenible.

Será pues desde estos parámetros que la Responsabilidad Social sea adoptada por el sistema universitario y conducida desde lo dialógico a las dimensiones propias de la academia para promover su rol e impacto a una sociedad que en el tiempo ha llegado a depender o esperar al menos, los aportes sociales y científicos que se generan desde la educación superior, para mejorar la calidad de vida de todos nosotros.

Impactos, que, en una universidad privada, determinarán la identidad universitaria en los estudiantes como usuarios, los padres de familia como clientes, la comunidad universitaria en pleno, interna, vale decir: administrativos, plantel de limpieza, portería, docentes, etc. y externa: vecindario, comunidades y sociedad en pleno, como una concepción clara del rol actual del sector privado dentro un nuevo paradigma.

## **ESTADO DEL ARTE**

La educación superior trabaja a la Responsabilidad Social desde cuatro procesos específicos: Gestión ética y ambiental de la institución, formación de ciudadanos responsables y solidarios, producción y difusión de conocimientos socialmente pertinentes y la participación social en promoción de un desarrollo más humano y sostenible (Vallaey, 2016).

Por ello es que en sí misma la RSU dista mucho de un mero departamento como Extensión Universitaria o la Responsabilidad Social Empresarial; lo que busca la RSU en realidad es ser una política institucional global, donde trabaja con procesos administrativos como académicos de la universidad, promoviendo la inclusión de nuevas temáticas en torno a el quehacer académico de la educación superior, como ser: la huella ecológica universitaria, los comités de ética y transparencia institucional y la problemática del campus como un espacio, además, de formación ciudadana.

En la actualidad, por ejemplo, una de las universidades más reconocidas en Bolivia y Latinoamérica en cuanto a prestigio y cantidad de estudiantes (72.042 según los datos de su departamento de tecnologías) como lo es la Universidad Mayor de San Andrés, según el informe del IICCA (Instituto de Investigación y Capacitación en Ciencias Administrativas de dicha universidad) en su boletín Nro. 5 (2018), nos informa que al haber realizado una investigación interna, esta casa superior de estudios no cuenta con una política definida de RSU, que entre los ejes temáticos entorno al diagnóstico (dignidad de la persona; libertad; ciudadanía; participación y democracia; sociabilidad y solidaridad; bien común y equidad; medio ambiente y desarrollo sostenible; aceptación y aprecio a la diversidad; compromiso con la verdad; integridad; excelencia; interdependencia y disciplina) el indicador medio ambiente y desarrollo sostenible tiene el puntaje más bajo de 3,2/10 donde sólo dos carreras tienen un eje entorno al modelo de gestión ambiental.

Entre las conclusiones más importantes de dicho estudio se observa también que sólo 2 carreras de las 54 incluyendo a los administrativos con los que cuenta la UMSA no tienen

conocimiento de la Responsabilidad Social y que la confunden con interacción social; y que en general la universidad no tiene una política definida entorno a este aspecto.

Por otro lado; la dinámica que existe dentro una universidad privada en relación a su estructura académica en respuesta a un usuario (el estudiante) y un cliente (quien cubre los costes de escolaridad) tiene características específicas, ya que si bien se debe promover un proceso de enseñanza – aprendizaje coherente con los lineamientos de una educación de excelencia como es el caso de la UPB, también se debe responder a un cliente con las particularidades que ello representa.

En ese sentido es que el presente estudio se concentra en el impacto que produce la RSU en la fidelización de los usuarios o estudiantes y su percepción al respecto; un estudio realizado en estudiantes de Argentina y Venezuela (Solares y Rojas, 2015) sobre su percepción ante la RSU, nos indica que un 78% de estudiantes argentinos y un 82% de estudiantes venezolanos valoran el trabajo en RSU, pero este pierde credibilidad en el sentido de que lo aprecian más como una estrategia de marketing, lo cual evidentemente le quita toda la esencia a su objetivo, siendo el 92% de estudiantes argentinos y el 97% de estudiantes venezolanos que al percibir como campaña de marketing a la RSU no la consideran como un acto de bien social.

Pese a ello en el mismo estudio (Solares y Rojas, 2015) se observa que un 76% de estudiantes argentinos y un 93% de estudiantes venezolanos no piensan en los programas de responsabilidad social de las empresas de las cuales van a adquirir un producto, es decir, no influye en su compra, estudio que resuelve al respecto que los estudiantes al escoger su universidad no toman en cuenta los programas de RSU.

Hilda Baca (2015) realiza una tesis sobre la medición de la RSU en una universidad privada de Lima Perú, promueve la utilización de herramientas para medir el nivel y el rendimiento que se tiene en cuanto a la RSU, un “concepto amplio y multimodal” nos indicará la autora, por lo que sugiere realizar mediciones cualitativas para promover un análisis de contenido de los documentos y entrevistas a informantes clave, sin embargo, por otro lado es importante

también realizar un estudio cuantitativo en el sentido de saber cuál es la información que tienen los usuarios con respecto a los programas en RSU para así proceder a medir el impacto que tienen en los mismos, manera en la cual se procedió en la presente investigación.

Justamente en La Paz Bolivia se realizó un estudio sobre el cumplimiento de los programas de RSU en la Escuela Superior de Maestros (Contreras, 2017) el cual tuvo la iniciativa de exponer las siguientes dimensiones dentro su proceso, estas son: Campus responsable, formación social ciudadana, gestión social del conocimiento y participación social; dimensiones que fueron evaluadas desde el grado de cumplimiento.

Y a partir de ahí podemos indagar en el impacto que genera en los estudiantes los programas de RSU, un estudio sobre el grado de satisfacción de los estudiantes para con los servicios educativos en el Valle de Toluca México (Álvarez; Chaparro y Reyes, 2015) estudio que nos indica que la enseñanza y el grado de auto realización de los estudiantes son las variables que más interesan a la hora de generar fidelización en un contexto universitario, dejando de lado los programas de RSU, sin embargo, habría que indagar también en que el grado de auto realización está muchas veces relacionado a las actividades solidarias en las cuales participan activamente los estudiantes, por ello, importante también dentro la investigación en la UPB, el número de personas activas en los programas de RSU en relación a la muestra.

Inevitablemente toda esta construcción nos lleva a lo que se conoce como mercantilización de la educación, el estudio de María Suárez (2013) nos indica de que justamente las instituciones privadas en educación superior se deben centrar en el stakeholder (usuario) a partir de la realización del mismo como educando, desde sus necesidades y expectativas, por ello contar con información sobre los estudiantes es de suma importancia para desarrollar modelos de negocio basado en instituciones académicas, las cuales, como indicamos al principio, deberán responder a la exigencia de una calidad educativa, además, la investigación a la que hacemos referencia indica que en México se llegó a un nivel de mercantilismo que el estudiante termina muchas veces como deudor de sus estudios, lo que conduce no a una fidelización sino al ejercicio de previsión por parte de los usuarios para no caer en el endeudamiento prolongado, ya que las instituciones educativas superiores privadas

contemplan amplios programas de becas y ayuda, pero tomando en cuenta que estos no son el fin en sí mismos encontramos a un sistema “perverso y contradictorio” que considera a los estudiantes como consumidores de un producto, quitándoles el grado de identificación positivo para con su universidad y convirtiéndolos en una simple ficha del aparato mercantil con el que se quiere mover la educación superior privada.

Allí reside la construcción de una educación superior ética, ligada a su esencia académica y a partir de esta su proceso en relación a un entorno necesitado de programas de sostenibilidad y educandos comprometidos con su desarrollo personal, social y profesional desde una relación transdisciplinar acorde a los nuevos desafíos de una sociedad postpandémica.

# **CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El presente trabajo tiene como problema identificar la influencia en la fidelización de los estudiantes, producto de los programas de Responsabilidad Social Universitaria de la Universidad Privada Boliviana Campus La Paz.

El rol de los estudiantes universitarios se ha visto relegado al cumplimiento de lo requerido para la aprobación de asignaturas, dejando de lado las actividades que promuevan la aplicación de los contenidos y el desarrollo de competencias sociales que acerquen a los estudiantes a una profesionalización transdisciplinaria que cree un devenir productivo en el sistema-mundo en el cual nos desenvolvemos ahora.

Hoy más que nunca la pandemia a causa del COVID 19 nos ha evidenciado una humanidad íntimamente interconectada, construida y proyectada desde su relación con el otro, en ese sentido no podemos hablar de educación superior sin tomar en cuenta las repercusiones o el impacto en el entorno que generan las instituciones académicas, sobre todo cuando las diferencias económicas se están acrecentando cada vez más, así como también las educativas y el descuido al medio ambiente causa mayores problemas a nivel global; es pues labor trascendental de la educación incidir en su entorno inmediato de manera positiva e inculcar la reflexión-acción hacia estas temáticas que antes no existía.

Observemos la educación clásica, donde los contenidos están centrados en el aspecto teórico, peor aún, contenidos importados desde otros contextos que generan un producto educativo poco aplicable o superficial en su delimitación, problema fundamental a la hora de pensar una educación actual y útil dentro de contextos tan particulares como el boliviano.

Educación clásica que debería contemplar mínimamente a todos los actores involucrados en el proceso educativo, centrando su atención en los estudiantes como usuarios de una

organización educativa, más no así al plantel administrativo, docente, obrero, sociedad civil, sector privado y público, excluyendo inclusive el entorno ambiental.

Este problema entorno a todos estos aspectos genera una currícula, que, en vez de tomar en cuenta los ejes entorno a la RSU, no contempla una asignación de contenidos relacionados, tampoco una política o gestión de estos procesos que vayan de la mano con asignaturas que bien podrían relacionarse a las dimensiones propias de la RSU, las cuales sean, además, visibles para los estudiantes, para que ellos puedan relacionarlas con sus contenidos y aplicarlas en los programas que se puedan plantear, así de manera entrelazada generando un impacto positivo en los estudiantes para con su universidad.

Es importante también indicar que esta visión integral a la que nos referimos en su falta de existencia denota contenidos y por lo tanto clases, que convergen en un tronco programático desde la teoría, relacionada con la práctica estudiantil en espacios específicos, entonces esta creación y difusión de conocimiento pragmático hacia el desarrollo del impacto económico, social y ecológico que debiera ser propio de un contexto académico queda descuidado completamente, incluso para que pueda colaborar como guía a los mismos estudiantes de la UPB; la falta de un sistema donde se puedan visualizar, por ejemplo, las tesis de grado defendidas por los flamantes profesionales, revistas científicas que sean de fácil acceso y promoción a toda la comunidad, encuentros con los diferentes actores de la comunidad que no sean entorno a ferias culinarias, sino mas bien científicas, falta de congresos organizados por los estudiantes y apoyados por la universidad, entre otros descuidos, hacen que una visión integral de la educación sea casi nula en la ya mencionada universidad, la cual, irónicamente, busca un producto de excelencia.

Ahora, la complejidad y las teorías actuales de la educación nos abren el camino teórico y técnico para promover una educación solidaria, responsable y que promueva en sus efectos a la sostenibilidad; además que esta complejidad es de suma importancia para relacionar los ejes transversales que dan pie a la identidad de una institución educativa, en este caso la UPB que con una identidad básicamente empresarial, se deja entender a partir del desarrollo teórico y práctico de profesionales bajo paradigmas modernos los cuales tendrán que lidiar

con desafíos de una sociedad en crisis climática, económica y social postpandémica, radicando ahí la importancia de la promoción de aprender de los programas en RSU.

Lamentablemente en la ciudad de La Paz aún estos programas de RSU en varias instituciones educativas, ni siquiera son denominados correctamente y por esa razón no tienen un lugar en la estructura u organigrama para potenciarlos de manera adecuada, por lo tanto quedan simplemente en activismo o peor aún filantropía, la cual no promueve un desarrollo social, económico, político, reflexivo de los educandos y menos aún una identificación positiva para con sus universidades; que en el caso del estudio que nos atañe se visibilizan aspectos que se pueden potenciar ampliamente como la difusión de estos programas para generar mayor participación y una correcta intervención por parte de los estudiantes.

La fidelización estudiantil encara tres problemas fundamentales: la falta de motivación que, para encarar el día a día en el contexto académico es determinante hacia un aprovechamiento total de los contenidos; por otro lado está el aspecto elemental de la identificación con un espacio, símbolo o institución, el cual es vital para generar una identidad que promueva desde el ejercicio de valores como los elementos básicos que en un futuro serán el pie para todo aquello que los nuevos profesionales produzcan desde sus saberes producto de su vida universitaria; y por último las expectativas positivas, resumida en esa certidumbre hacia todas las actividades, contenidos, programas, plantel administrativo, docente, toma de decisiones, agenda de actividades, etc. Todas hacen de una universidad su mayor impulso, su esperanza de vida, su propaganda y su sentido, no tener expectativas hacia la vida universitaria que les toca llevar a los estudiantes, no “hacerse a la idea” de lo buena, sino mas bien hacerse una idea negativa del futuro universitario, sentará las bases para el éxito o fracaso de una institución académica privada.

Como se observa, todos estos ejes, entorno a los cuales gira la RSU serán el esqueleto o sostén social, pedagógico y económico que determine la razón, vida y futuro de una entidad universitaria privada, por ello observar la actitud de los estudiantes hacia los programas será determinante para conocer el problema.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuál es el impacto que produjo en la fidelización de los estudiantes de la UPB, Campus Achocalla, los programas de Responsabilidad Social Universitaria, durante el año 2019?

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 Objetivo General**

Determinar el impacto de los Programas de Responsabilidad Social Universitaria (RSU) de la Universidad Privada Boliviana (UPB) Campus La Paz en la fidelización de sus estudiantes en las distintas carreras, de todos los niveles, durante la gestión 2019.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Conocer el grado de identificación positiva que tienen los estudiantes con su universidad a partir del trabajo que esta hace desde el Departamento de Bienestar Estudiantil.
- Analizar los contenidos temáticos de las materias transversales en relación a la RSU.
- Establecer la cantidad de estudiantes que participan de las actividades relacionadas a la RSU.
- Realizar un diagnóstico general en cuanto al impacto de los programas en RSU para con los estudiantes.
- Relacionar las actividades del Departamento de “Bienestar estudiantil” con el de “Responsabilidad Social Universitaria”.

## 1.4 HIPÓTESIS

Cuanto mayor es la participación de los estudiantes en los programas de Responsabilidad Social Universitaria de la UPB mayor será la incidencia positiva en su fidelización.

## 1.5 CONCEPTUALIZACIÓN DE VARIABLES

### 1.5.1 **Variable independiente:** Programas de Responsabilidad Social Universitaria

La Responsabilidad social es entendida como el impacto que tiene una organización sobre el ambiente que la rodea, ya sea ambiente social, ecológico, económico, etc. De forma que en el tiempo este impacto sea positivo y sostenible.

La Responsabilidad Social Universitaria se basa en que el impacto de la organización interno y externo, el cual no sólo se centra en realizar programas sostenibles sino en que estos programas tengan como primer fin el educativo, se busca formar y generar actividades donde los estudiantes se vean involucrados (Vallaey, F. 2014).

### 1.5.2 **Variable dependiente:** Fidelización.

El usuario (estudiante) y el cliente (quien cubre los costes de la colegiatura) se encuentran satisfechos con el producto que la UPB les entrega, generando un vínculo emocional (Cayo y Perez, 2018). La fidelización de estudiantes desde la RSU será referirse a un componente basado en la identificación, motivación y expectativas positivas, traducidos en el conocimiento de sus beneficios y participación misma en actividades de RSU.

## 1.6 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

La presente investigación divide en cuatro los elementos que explican las razones de su importancia y pertinencia, esto con el afán de ordenar los motivos que sostienen toda la investigación y la promueven a su excelencia desde el entendimiento de sus razones.

### 1.6.1 Teórica:

“Los científicos se defienden epistemológicamente de acuerdo al objeto de estudio en el que trabajan” (Barral, R. 2008)

La investigación científica a vivido una serie de cambios desde su legitimización en el positivismo, su apertura en el neopositivismo, las críticas de Husserl al pensamiento “fiscalista” y más antes aún desde sus primeros pasos en el renacimiento humanista, donde fue R. Descartes quien con la frase “pienso luego existo” y su método basado en la duda, le dieron a la humanidad una autonomía y la posibilidad de recobrar su centralidad en el universo después de siglos de otorgarle todas las respuestas a la divinidad.

En ese sentido es el conocimiento y su estudio mediante la epistemología los que abrieron las puertas de las posibilidades al entendimiento y transformación del entorno para favorecer a la calidad de vida de los individuos, premisa sustancial de la ciencia, de ahí que estudiar y entender se convirtió en uno de los objetivos fundamentales de todo ser humano que quiera mejorar su calidad de vida.

Es bajo ese criterio que los centros educativos se abrieron no sólo a estratos sociales altos sino a la mayor parte de la población que tenga posibilidades y deseos de aprender, si bien “La Academia” como tal fue inaugurada por Platón cultivando principalmente la lógica y geometría, después será el que fue su alumno por más de 16 años quien inaugurará “El Liceo” primando para su entendimiento de conocimiento a la experiencia, pues será Aristóteles este personaje que abrirá aún más el estudio de los enigmas del universo, entre ellos al ser humano.

Como se puede apreciar en este breve repaso histórico, la ciencia trascenderá sus paradigmas, hasta llegar a una revolución paradigmática, donde el conocimiento científico también incluirá a la intersubjetividad y, por ejemplo, a las verdades ancestrales de los pueblos, inaugurando una época que aún no tiene un nombre definido, la cual puede ser: pospandemia, complejo, caos, sinérgico o sistémico. Basado elementalmente en un neohumanismo y recobrar valores que promueven el cuidado del medio ambiente, lo holístico y aceptar la complejidad natural de los individuos, así como el cuidado entre seres de la misma especie (humana) como la principal fuerza de su filosofía; entendiendo a la ciencia como medio y no como fin, como una herramienta no como un dogma, como parte de un proceso no desde la “metodolatría” como llamará Mario Bunge a las personas que cultivan más el método que el resultado.

Por ello las universidades, después de convertirse en centros en los cuales se cultiva el conocimiento han decidido no sólo poner a sus educandos en situaciones de experiencia mediante pasantías o prácticas, sino como instituciones han decidido convertirse en entes responsables para con su entorno humano, ecológico, político y social; alineados, tal vez, con este nuevo paradigma que combate un posmodernismo individualista, consumista y basado en el uso desmedido de los recursos y la tecnología.

Actividad nada sencilla, pues entramos en el ejercicio de romper estructuras académicas desarrolladas para responder a un criterio de educación desde la ciencia positivista únicamente sustentada, además, por la enseñanza tradicional, de la cual se critica ante todo la falta de reflexión, análisis y básicamente contribución que pueden tener los estudiantes ante el desarrollo de sus asignaturas.

Generar espacios de reflexión y construcción teórica hacia estos nuevos paradigmas será el desafío en la construcción del presente objeto de estudio, reflexión además coherentes con la humanidad que se viene después del tiempo de pandemia y coherente con la historia del proceso de enseñanza – aprendizaje, el cual ahora se abre aún más para producir profesionales desde la inter y transdisciplinariedad.

## 1.6.2 Metodológica

Como se expone en el anterior punto, la ciencia debe acompañar más que nunca el proceso que ahora sigue la humanidad y en este trabajo exponemos, a nuestro entender, una de las herramientas más innovadoras y pertinentes de este siglo, como lo es la Responsabilidad Social, la cual, dentro de una institución de Educación Superior, generará herramientas metodológicas para una repercusión científica actual, ya que se trata de un proceso altamente entendido desde el conocimiento académico y sustentado bajo ese criterio; pero además con la dinámica particularmente inquieta de una universidad que se halla en constante cambio gracias a sus estudiantes y elemento humano que la conforma hacia conductas y prácticas sostenibles bajo una visión ecológica, social y académica.

El estudio de la fidelización surge desde el campo de la administración. En un poco más de dos décadas este enfoque corporativo ha cobrado gran relevancia y actualmente se aplica sobre una multitud de organizaciones de toda índole. El desarrollo conceptual y metodológico de la investigación social permite que su accionar contribuya de forma autónoma en el ensanchamiento del conocimiento de unidades de análisis específicas, pero también en el campo en general. Por esta razón, la presente investigación recurrió al método de que la investigación en responsabilidad social ha convenido a emplear, pero adecuando sus principios a nuestra realidad boliviana, de la que, naturalmente, forman parte las universidades privadas como la UPB.

Obviando los debates epistemológicos que sustentan a la investigación sobre fidelización, vamos a centrarnos en dos pilares fundamentales: el origen y contenido de las políticas de la universidad a partir de la indagación a sus autoridades, pero también analizando el contenido de las mismas en tanto documentos, informes, comunicación interna, etc. Esta parte está cargada de un fuerte componente cualitativo, pues a los cuestionarios le acompañan entrevistas y observación no participante producida en el marco de la actividad docente de la cual el investigador se apoyó.

Otra característica metodológica de la investigación sobre fidelización es el empleo de estudios de casos. Se ha elegido a la UPB para hacer la investigación, pero en términos

metodológicos, la presente investigación aporta un enfoque propio que puede ser aplicada a cualquier organización y además proporciona información científica a la propia unidad de análisis para que pueda ser empleada en futuras políticas dentro de diagnósticos en RSU.

Cabe también añadir que los propios instrumentos de recolección de datos han sido específicamente diseñados para este tipo de investigaciones y deviene de una ya larga tradición y experiencias previas de otros(as) investigadores. A favor de la aplicación de esta metodología aplicada en otros países, los instrumentos típicos para la investigación sobre la fidelización fueron desarrollados por otros autores en contextos muy parecidos al boliviano. El autor y máxima autoridad en la responsabilidad Social Universitaria, François Vallaey y su equipo, vienen haciendo investigaciones desde los años noventa en varias universidades del Perú, Argentina, Paraguay, México, Colombia, Venezuela y Chile, en relación justamente al impacto de los programas en RSU y ética para con los estudiantes.

Por todo lo expuesto creemos altamente imprescindible indagar en estas prácticas desde el análisis empírico de la participación y su influencia en los estudiantes sobre los procesos inherentes al impacto que representan en su identificación como universitarios los programas de Responsabilidad Social Universitaria, y así tejer herramientas metodológicas coherentes y útiles en la generación de nuevos procesos de investigación bajo esta temática en nuestro contexto.

### **1.6.3 Práctica.**

El investigador del presente trabajo, lleva, hasta la fecha 20 años ejerciendo la docencia universitaria, en ámbitos variados y de múltiples desafíos como pre grado y pos grado de universidades públicas ubicadas en ciudades donde prima la migración campesina, como lo es la Universidad Pública de El Alto en la ciudad de El Alto Bolivia, así también en la universidad privada como en la que se desarrolla el presente trabajo la cual es una de las más económicamente exclusivas del país, y universidad pública con una trascendencia y años de excelencia como lo es la Universidad Mayor de San Andrés.

Aspectos sociopolíticos, económicos, filosofía de vida y por ende interacción así como aprovechamiento y posibilidades de estudio, son constantes en el quehacer universitario; gracias a esta variedad es que surgió la necesidad del investigador de desarrollar actividades de encuentro entre estudiantes de distintas universidades basadas en actividades de responsabilidad social, en materias como Ética y Liderazgo e incluso epistemología, trabajando en fundaciones como “Arco Iris”, Hogar de niños “José Soria”, casa de acogida “Movida Bolivia”, entre otros, para aglutinar la información relacionada a la tesis.

Actividades que evidencian una filosofía profesional comprometida con jóvenes que no tienen las mismas posibilidades de estudio, por lo que se trata de interactuar y desarrollar procesos de encuentro para posibilitar profesionales altamente comprometidos con su entorno, que, en retroacción, tarde o temprano volverá a ellos.

Ahí la importancia de realizar una investigación desde y con esta población, para promover el ejercicio de programas de mayor impacto y sostenibilidad, pero en sí mismo, para promover esta herramienta como un medio para fidelizar a los estudiantes con su universidad, pues al realizar todos estos trabajos de interacción y concientización social, se puede observar en evaluaciones docente, que son las actividades que más valoran los estudiantes a la hora de medir su aprendizaje como universitarios, lo cual ante todo, habla muy bien de los futuros profesionales con los que el investigador trabaja.

La revisión bibliográfica y los resultados de los cuestionarios aplicados dotarán de conocimiento válido para desarrollar mejores prácticas en este sentido, pero sobre todo promoverá que el sentido mismo o filosofía de vida encuentre un cause de mayor impacto para su satisfacción personal.

#### **1.6.4 Social.**

La Universidad Privada Boliviana, siendo una institución sin fines de lucro, y al tener una filosofía académica basada en el desarrollo de habilidades empresariales, promueve desde sus principios la enseñanza con el ejemplo.

Es así que esta institución educativa tiene varios programas de Responsabilidad Social Universitaria, y promueve una efectiva comunicación de los mismos a su grupo elemental de interés, es decir, a los estudiantes y padres de familia básicamente.

Por ello la importancia de promover un estudio sobre el impacto en la fidelización de los estudiantes desde los programas de Responsabilidad Social Universitaria, todo ello contemplando la posibilidad de comprometer a sus estudiantes con una visión más identificada hacia los valores y principios de la universidad y por lo tanto, formando profesionales que en un futuro sean el producto de una universidad que invierte en el desarrollo de líderes aptos para el mundo con las características de hoy en día.

No podemos por lo tanto dejar de lado la posibilidad de que fuera de ayudar esta investigación a dichas conductas, como la fidelización, estos estudios sirven también para hacer un diagnóstico sobre la pertinencia de los programas ya mencionados.

Toda organización académica que se considere tal, debe contemplar la mirada objetiva, crítica y reflexiva del entorno para con sus actividades, sólo así crecen y se hacen más pertinentes a los objetivos de su público, es decir, el beneficio es mutuo.

Donde también se encuentran los beneficiarios de los programas, al resto de la comunidad educativa, que se beneficia con los programas y con profesionales responsables, ejemplo claro son los sucesos acontecidos en nuestro país durante los meses de Octubre y Noviembre de 2019, pese a encontrarse la universidad en medio de un centro comunal campesino, como lo es Achocalla y pese a los intensos y violentos bloqueos, esta universidad fue respetada en su integridad material, razón entre las cuales podemos encontrar a los trabajos en Responsabilidad Social Universitaria que se han ido desarrollando en la zona.

No es poco pues el beneficio que encontramos a nivel institucional de una investigación de esta naturaleza, promoviendo así su ejecución e interés por la rigurosidad científica como por sus resultados sociales.

## 1.7 VISIÓN HORIZONTAL DEL CUERPO DE TESIS

PREGUNTAS CIENTÍFICAS	TAREAS DE LA INVESTIGACION	INDAGACIONES		CAPÍTULOS Y EPIGRAFES DE LA TESIS	PRINCIPALES RESULTADOS
		TEÓRICAS	EMPIRICAS		
¿Cuál es el grado de identificación positiva que tienen los estudiantes con su universidad a partir del trabajo que esta hace desde el Departamento de Bienestar Estudiantil?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocer los programas en RSU que tiene la UPB.</li> <li>- Investigar si existen instrumentos diagnósticos en relación a el grado de identificación positiva de los estudiantes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El concepto de fidelización relacionado a los programas en RSU, como identificación positiva.</li> <li>- La medición del impacto en los estudiantes relacionado con los programas en RSU.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicación de cuestionario</li> <li>- Aplicación de encuesta</li> <li>- Entrevista a autoridades de la UPB</li> </ul>	2.2. Educación Superior en Bolivia y su relación con los programas en RSU 2.2.1 Pensamiento Complejo en el contexto empresarial 2.2.1 Fidelización en estudiantes universitarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Saber si existe la debida información sobre los programas en RSU</li> <li>- Conocer qué nos dice la teoría sobre la identificación positiva en relación a programas en RSU desde la teoría de la fidelización.</li> </ul>
¿Cuáles son los contenidos temáticos de las materias transversales en relación a la RSU?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indagar en los contenidos temáticos al alcance del público en general.</li> <li>- Entrevistarme con el coordinador académico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se utilizará básicamente el argumento de Edgar Morj entorno a la educación del futuro, relacionándola con los</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrevistar me con autoridades de la UPB.</li> <li>- Revisar contenidos programáticos.</li> </ul>	2.2 Características de la Universidad del Siglo XX en Bolivia 2.2.1 Educación superior en Bolivia y su relación con los	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se debería, mediante los resultados, tener unos datos precisos entorno a que los contenidos programáticos de determinadas asignaturas toman en</li> </ul>

		programas de RSU.		programas en RSU 2.2.4 Epistemología de la Nueva Educación en Bolivia 3. Marco Institucional	cuenta a la Responsabilidad Social y sus efectos a nivel empresarial.
¿Cuál es la cantidad de estudiantes que participan de las actividades relacionadas a la RSU?	- Si existen, se procederá a revisar listas de asistencia y participación a los programas en RSU de la UPB	- Conocer los programas en RSU, su naturaleza, objetivos y desarrollo en la UPB y su relación con los fundamentos teóricos de Vallaeys en relación a los programas en RSU.	- Encuesta aplicada a los estudiantes. - Entrevista a la persona encargada de RSU en la UPB - Entrevista a la encargada del Departamento de Bienestar estudiantil.	2.1.2 Características de la RSU 2.1.3 Ámbitos 3.1.2 Departamento de Bienestar Estudiantil 3.1.3.1 Programas en la UPB	- Un número aproximado de estudiantes que participaron o participan en los programas de RSU en la UPB
¿Cuál es el impacto de los programas en RSU para con los estudiantes?	- La investigación en general gira entorno a esta pregunta, se buscará conocer el impacto dentro de los ámbitos de la RSU, es decir, social, académico	- Se profundizará en la organización de los ámbitos en los cuales se desarrollan e impactan los programas en RSU.	- Grupo focal - Encuesta - Cuestionario	2.1.3 Ámbitos 2.1.4 Programas en RSU 2.1.4.2 Medición de impacto	- Se visualizará el ámbito en el cual impacta más la RSU de acuerdo a los programas que se plantean.
¿Existe una relación entre las	Conocer el nivel de coordinación	Indagar en la relación que existe	- Encuesta aplicada a	3.1.1 Departamento	- Información específica

<p>actividades del Departamento de “Bienestar estudiantil” con el de “Responsabilidad Social Universitaria”?</p>	<p>entre ambos departamentos, y si es que éstos visibilizan sus programas en RSU con los estudiantes.</p>	<p>entre la UPB y la nueva educación superior en Bolivia.</p>	<p>los estudiantes. - Entrevista a la persona encargada de RSU en la UPB - Entrevista a la encargada del Departamento de Bienestar estudiantil. - Cuestionario</p>	<p>nto de Bienestar estudiantil  2.2.3 Epistemología de la nueva educación superior en Bolivia</p>	<p>del nivel de coordinación existente entre ambos departamentos. - Percepción de los usuarios y clientes sobre el trabajo de ambas áreas. - Conocer si existen falencias para sugerir cambios.</p>
--	---	---	--	--	---

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes de la Responsabilidad Social Universitaria (RSU)**

M. Navas y Z. Romero (2016) nos cuentan que la Responsabilidad Social Empresarial nace en los años setenta a raíz de conflictos éticos que se dan en multinacionales, sobre casos de explotación laboral y daños al medio ambiente, que generan una publicidad negativa enorme dando lugar a que algunas de ellas quiebren irreparablemente.

A partir de ahí todas las organizaciones entendidas estas como: “(...) un conjunto de personas. Que actúan juntas y dividen las actividades en forma adecuada para alcanzar un propósito en común” (I. Chiavenato, 2017, pag. 19). Se ven primero por responsabilidad con su entorno y después por normatividad en la obligación de desarrollar programas de Responsabilidad Social, entre ellas obviamente, las universidades, bajo el título de Responsabilidad Social Universitaria (RSE).

En 1949 se define a partir del Congreso de Universidades Latinoamericanas, se crea el concepto de “extensión universitaria” entendida como un ejercicio de vocación universitaria, lo que implica proyectar y dinamizar la cultura para vincular a la sociedad con la universidad (Tünnermann, 2003:274).

Es en 1998 que la Declaración Mundial de Educación Superior proclamó el 2005 al 2014 como “el Decenio para la Educación Superior Sostenible” siendo la UNESCO el ente regulador de las metas propuestas (Tünnermann, 2003:274).

#### **2.1.1 Definiciones de RSU**

Los textos coinciden en que es muy complicado definir a la Responsabilidad Social, ya que es un tema bastante amplio y varía según la organización y sus objetivos, en

ese sentido cito a continuación las definiciones que a mi entender se adecúan más a esta investigación:

Responsabilidad Social Corporativa: Concepto por el cual las empresas incorporan inquietudes sociales y ambientales a sus operaciones de negocios y a sus interacciones con sus stakeholders. Otros términos que se refieren al mismo concepto son: RASE (responsabilidad ambiental y social de la empresa), ciudadanía empresarial y responsabilidad corporativa. ( T. Krick, M. Forstater, P. Monaghan y M. Sillanpää, 2005, Pag.122).

La ASFI definirá a la Responsabilidad social empresarial como:

(...) forma de gestión de la entidad supervisada orientada a actuar en beneficio de sus partes interesadas en cuanto a sus expectativas económicas, sociales y medio ambientales, construyendo el desarrollo sostenible en el marco del giro de negocio y actividades que realiza la propia entidad.

Según Castillo y Maza en su tesis (como se citó en A. Torrez y L. Sánchez, 2014) definen a la responsabilidad social de esta manera:

El conjunto de principios, políticas, programas y acciones de respeto al entorno social y natural dirigido a incorporar en la estrategia organizacional los valores y expectativas de los diversos públicos internos y externos que además incrementan el valor de marca y la reputación de la institución.

Gallardo y Martinez (como se citó en M. Ríos y Z. Romero, 2013) definen a la RSU como:

Las universidades tienen por misión crear conocimiento y formar científicos y profesionales orientados a satisfacer las necesidades de desarrollo del país. Los temas de la pobreza, de la desintegración social, el desarrollo del capital social, la protección

de los recursos naturales, en otras palabras el desarrollo sustentable, debería estar en el centro de sus preocupaciones.

Otra definición de uno de los autores más importantes en RSU a nivel latinoamérica nos dice:

Responsabilidad social.- “(...)define la responsabilidad social de una organización como su responsabilidad por los impactos que genera en la sociedad y el medioambiente” (F. Vallaey, 2016, pag. 21).

En su manual F. Vallaey, C. de la Cruz y P. Sasia (2009) definen a la responsabilidad social básicamente como “sostenibilidad” pero además definen desde lo que no es, cito:

La responsabilidad social no es acción social filantrópica al margen de la actividad principal de la organización, sino un nuevo sistema de gestión de la organización.

La responsabilidad social no es una moda pasajera, sino una obligación universal para asegurar la sostenibilidad social y ambiental de nuestro modo de producción y consumo en un planeta frágil en el cual todos tenemos iguales derechos a una vida digna.

La responsabilidad social no es una función más de la organización, sino un modo permanente de operar todas sus funciones basado en el diagnóstico y la buena gestión de sus impactos directos e indirectos.

La responsabilidad social no es sólo para las empresas, sino que concierne a todas las organizaciones, públicas y privadas, con o sin fines de lucro, nacionales e internacionales. (F. Vallaey, C. de la Cruz y P. Sasia, 2009, pag. 6)

Como se verá existen variaciones, sin embargo cabe resaltar que existe un común denominador. El cual pasa por ser responsables de los impactos que causa en el entorno cualquier tipo de organización y surge también una palabra clave que se pudo

leer muchas veces en estos estudios como indico anteriormente, y es la sostenibilidad, al respecto F. Vallaey (2016) nos dice que es prácticamente un sinónimo de responsabilidad social; al respecto existe una definición interesante:

El concepto de Sostenibilidad surge como una propuesta conceptual que articula tres dimensiones: la social, la económica y la medio ambiental. Dentro de estas dimensiones se abarcan temas como la equidad social, las oportunidades de empleo, el desarrollo económico y el acceso a bienes de producción, los impactos ambientales y la calidad ambiental, la igualdad de género, el buen gobierno corporativo, entre otros más, considerándose tanto aspectos cuantitativos como cualitativos del desarrollo. (J. Ortiz, 2017, Pag. 32).

Al carecer de una norma para las universidades cito la normatividad legal que existe en el Estado Plurinacional de Bolivia, con respecto a la Responsabilidad Social Empresarial, para poder entender también, cuáles deberían ser las directrices en cuanto al estudio del impacto en los usuarios.

El artículo 3 nos indicará cómo desde la normatividad se definen criterios para entender mejor la RSE el momento de plantearla como organización, a continuación cito los más relevantes:

Artículo 3° - (Definiciones) Para efectos del presente Reglamento, se utilizan las siguientes definiciones:

**a. Calificación de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial:**

Evaluación sobre las prácticas de la entidad supervisada en cuanto a RSE, desde el compromiso asumido por la misma, el cumplimiento de los lineamientos de RSE normados por el presente Reglamento, su incorporación en la planificación estratégica, la implementación reflejada en la gestión de la entidad supervisada y los resultados, que incluye a su vez una valoración por parte de la empresa especializada que realiza la calificación, conforme a la metodología que se aplique para tal efecto;

**b. Desarrollo sostenible:** Desarrollo que satisface las necesidades de la sociedad sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades. El desarrollo sostenible tiene tres dimensiones interdependientes: económica, social y ambiental;

**c. Ética:** Es el comportamiento de la persona, conforme a los principios y valores generales que rigen las actuaciones y los estándares de comportamiento que se espera de todos los integrantes de la entidad supervisada, incluyendo el nivel ejecutivo, órganos colegiados y socios;

**d. Medio ambiente:** Entorno natural que incluye el aire, agua, suelo, subsuelo, recursos naturales renovables y no renovables, flora, fauna, personas y sus interrelaciones;

(...)

**f. Responsabilidad social empresarial (RSE):** Es la forma de gestión de la entidad supervisada orientada a actuar en beneficio de sus partes interesadas en cuanto a sus expectativas económicas, sociales y medio ambientales, construyendo el desarrollo sostenible en el marco del giro de negocio y actividades que realiza la propia entidad.

Todas estas condiciones, características, ámbitos y perspectivas, nos aclaran en base a qué aspectos deberemos medir a la RSU y desde ese criterio el impacto en los estudiantes universitarios de la UPB.

### 2.1.2 Características de la RSU

Así como las definiciones son amplias y variadas, se decidió en el presente estudio entender las características planteadas por Vallaeys, quien más profundizó en el estudio de la RSU, por ello lo citamos a continuación:

Características de la Responsabilidad Social Universitaria:

**La buena gobernabilidad.** Es decir, que la organización plantee 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, 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. El objetivo de estas prácticas de buena gobernabilidad es 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 prever 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 con y la rendición de cuentas a 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, tal como traduciremos el concepto) 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 incrementa 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. (F. Vallaey, C. de la Cruz y P. Sasia, 2009, pag. 6 - 7).

### 2.1.3 Ámbitos

En su texto sobre Responsabilidad Social Universitaria Vallaey hace una aclaración bastante lógica sobre la forma en la cual se debe estructurar el criterio para entender las divisiones en su estructura o ámbitos que debe tener la RSU, cito a continuación:

(...) el proceso de responsabilidad social alcanza los cuatro ámbitos de la universidad:

**Ámbito organizacional:** en tanto institución que opera en torno a un proyecto universitario, con una estructura que lo desarrolla y unas políticas concretas que lo promueven. Una institución, además, que consume, contrata, genera residuos, etcétera.

**Ámbito educativo:** en tanto institución que se encarga de la formación de sus estudiantes, con una vocación profesionalizante y cívica.

**Ámbito del conocimiento:** en tanto institución que investiga, que produce saber y lo transmite.

**Ámbito social:** en tanto institución que forma parte de la sociedad e interactúa con otros agentes, colectivos y comunidades, tanto a nivel local como global. (F. Vallaey, C. de la Cruz y P. Sasia, 2009, pag. 2).

Sin embargo, también otro estudio nos habla de perspectivas en vez de ámbitos y creemos útil citarlo a continuación:

Según Samuel & Saarir (como se citó en H. Baca, 2015) han señalado tres perspectivas en materia de RSE:

1. La primera se refiere a la creciente importancia que ha adquirido el “**Capital de reputación**” para capturar y retener mercados. En este sentido la RSE es una nueva estrategia de negocios.

2. La segunda perspectiva es la **ecosocial** que se basa en el reconocimiento de que la estabilidad y sostenibilidad del ambiente son prerequisites para poder sostener el mercado en el largo plazo y la RSE representaría tanto un valor (bienestar social) como una estrategia (ayuda a disminuir las tensiones sociales y a facilitar la actividad en los mercados).

3. Finalmente, la tercera es una perspectiva de la RSE basada en los **derechos de los stakeholders**, para conocer acerca de las corporaciones y sus negocios. Es cierto que las empresas son privadas, pero su supervivencia depende de los consumidores que compran sus productos, de los trabajadores que los producen y de los inversores que facilitan el capital para ello.

Haciendo una comparación, se puede apreciar claramente el sentido o la orientación que le da un experto de la RSU como lo es Vallaeyts al involucrar a los cuatro actores imprescindibles de la educación universitaria vs un estudio que se enfocará más en el aspecto del consumo y marketing mismo de una universidad.

## **2.1.4 Programas en RSU**

### **2.1.4.1 Características**

François Vallaeyts, Cristina de la Cruz y Pedro M. Sasia (2008) plantean un manual para desarrollar los primeros pasos en RSU, en ese sentido nos dirán que un programa es básicamente la respuesta de una organización ante sus impactos hacia el entorno total, lo que las empresas deciden hacer por los stakeholders, consciente de que hacen

esto por ellos, y relacionado con los productos que ofrecen, indican además que este programa genera impacto, para que esto sea viable, requiere de recursos.

Los presupuestos se determinan en función a en cuánto tiempo se va a recuperar la inversión y cuánto va a generar de ingresos, un programa tiene sentido en tanto tiene un impacto que repercute en tu público meta y después eso vuelve a la organización.

Para que todo este proceso resulte será imprescindible identificar los grupos de interés, por ejemplo en una universidad privada serán importantes los estudiantes, pero serán más importantes aún, los padres de familia.

François Vallaey, Cristina de la Cruz y Pedro M. Sasía (2008) entenderán cuatro pasos, los cuales cito a continuación:

### **Primer paso: el compromiso**

**Se refiere a la articulación de la RSU con el proyecto institucional, la misión y los valores de la universidad.** Exige un claro compromiso de la alta dirección y la implicación de toda la comunidad universitaria (docentes, estudiantes, administrativos y autoridades), así como la creación de un equipo rector a cargo del tema.

### **Segundo paso: el autodiagnóstico**

**Presenta las herramientas cuantitativas y cualitativas para el diagnóstico** de los cuatro ámbitos clave de las universidades (ámbito de la gestión de la organización, ámbito de la formación educativa, ámbito del conocimiento y la investigación, y ámbito de la participación social).

### **Tercer paso: el cumplimiento**

Tiene como objetivo contrastar los resultados del diagnóstico con la misión de la universidad, planificar las áreas de mejora y ejecutar los proyectos de responsabilidad social, siempre con la más amplia participación de los miembros de la comunidad universitaria y los actores externos pertinentes.

### **Cuarto paso: la rendición de cuentas**

Ofrece algunas ideas para evaluar y comunicar de forma transparente los resultados de los proyectos de mejora institucional, las estrategias y reiniciar el ciclo concentrándose en los aspectos que hayan presentado anteriormente las mayores dificultades. (François Vallaeys, Cristina de la Cruz y Pedro M. Sasia, 2008, Pag. 4)

Como se puede analizar toda esta secuencia se divide en dos vertientes importantes, el aspecto teórico donde está el compromiso y el autodiagnóstico y la parte práctica donde se encuentra el cumplimiento y la rendición de cuentas, por lo cual creo yo un programa que genere impacto deberá cumplir mínimamente con estos criterios.

#### **2.1.4.2 Medición de impacto**

Ya analizados los términos y el enfoque de la presente investigación en cuanto a sus variables, entendemos que el impacto como indicador del trabajo que se desarrolla en RSU es necesario entenderlo desde la teorización, por ello citamos a continuación un estudio comparativo entre estudiantes Argentinos y Venezolanos que se hizo sobre su percepción con respecto a la RSU.

En primer lugar, todos los encuestados tanto argentinos como venezolanos destacan la importancia que las empresas actúen de manera socialmente responsable, no obstante esto de los encuestados argentinos que trabajan un 28% considera que la empresa donde lo hace no actúa de manera socialmente responsable, mientras que en el caso de los venezolanos el porcentaje asciende a un 32%.

En segundo lugar, un 78% de los encuestados argentinos y un 82% de los encuestados venezolanos, si bien valoran la RSE como positiva, piensan que es puro marketing.

En tercer lugar, es de destacar la respuesta de los encuestados, que al momento de la compra de cualquier producto manifestaron darle poca o ninguna importancia a la RSE, los porcentajes ascendieron para los encuestados argentinos a un 76% y en el caso de los venezolanos el porcentaje es ligeramente más alto ubicándose en un 93%. (E. Solares y L. Rojas, 2012, pag. 15).

Claramente se observa en los resultados la falta de credibilidad hacia la RSE y la falta también de conocimiento por lo tanto compromiso que existe al respecto, importante entonces indagar inicialmente si se conoce en qué consiste la RSU de una universidad.

Cabana, Cortés, Vega y Cortés (2016) hacen una referencia fundamental al resaltar que la satisfacción y fidelidad de los estudiantes nace en una identificación social para con la sociedad en pleno y el sentir que esa sociedad acompaña y apoya su proceso educativo, es decir, en este ejercicio mutuo de atención al otro es que radica la esencia de una fidelización y satisfacción por parte de los estudiantes.

#### **2.1.4.3 Percepción.**

Entender la percepción nos conducirá inevitablemente a entender la fidelización y su relación con aquello que se percibe, en este caso, los programas de RSU en la UPB.

La percepción utiliza los órganos sensoriales para obtener información y los analiza a través de un proceso cognitivo el cual está ligado a las experiencias previas en nuestra vida, por ello la educación se hace fundamental, para por ejemplo, desarrollar una buena autoestima en relación al producto que cada estudiante desarrolla o en función a los programas con los que cuenta su universidad.

Es decir habrá que indagar en la percepción que cada uno tiene de sí mismo y en la percepción que se tiene del entorno, ¿valoramos lo que hacemos? ¿Valoramos lo que hace la

universidad? Todo parte en este proceso primario, conocemos el trabajo o programas en RSU que tiene la universidad a plenitud?

Al respecto Kholer padre de la Psicología de la Gestalt nos indicará que la mente configura esta información a través de los canales de la mente y esta configuración es un proceso altamente personal, en ese sentido, la educación actual también lo es, ya que se aboga por la pluralidad y se promueve la reflexión en contexto como indicará Vigotsky por ello, estas reflexiones en cuestionarios además nos brindan una muestra clara de cómo los estudiantes perciben a su universidad y por lo tanto se fidelizan ante ella.

## **2.2 Características de la Universidad del Siglo XX en Bolivia**

Empezamos haciendo un análisis de lo que sucede en el sistema universitario actual y en ese sentido queremos resaltar un trabajo en especial el cual fue mencionado en varios de los documentos revisados, si queremos indagar sobre educación en el Siglo XXI no debemos dejar de lado trabajos como los de E. Morin (1999) y su texto “Los siete saberes necesarios para la educación del futuro” publicado por la UNESCO, nos brindará un claro lineamiento acerca de la educación actual en base a estos siete criterios, aspectos que se desarrollaran en un siguiente punto, sin embargo los citamos a continuación:

- 1.- Las cegueras del conocimiento: el error y la ilusión
- 2.- Los principios de un conocimiento pertinente
- 3.- Enseñar la condición humana
- 4.- Enseñar la identidad terrenal
- 5.- Enfrentar las incertidumbres
- 6.- Enseñar la comprensión

## 7.- La ética del género humano

Por otra parte si bien tenemos una infinidad de documentos que sustentan los nuevos paradigmas en educación, la presente investigación trata de acercarse a las características específicas que se requieren para sustentar a la RSU, en ese sentido consultamos la tesis para optar a la Maestría de la Lic. C. Contreras desarrollada el 2017, referida a un proyecto de RSU, se observa su actualidad y claridad en cuanto a la pertinencia que propone.

En ese sentido rescatamos las líneas de acción u objetivos que se plantean en ese trabajo

(...) líneas de acción u objetivos que debe de tener una universidad:

- Analizar el contexto social nacional, internacional y local desde el punto de vista económico-social, cultural, demográfico y administrativo.
- Definir uno o varios objetos de transformación de ese contexto que determinará la misión de la institución.
- Estructurar los objetivos en términos de cambio de cada uno de los procesos de docencia, extensión e investigación, definiendo también el encargo de cada uno de los procesos.
- Determinar la visión de la institución a partir de estos objetivos. las estructuras institucionales. (C. Contreras, 2017, pag.50)

Bajo esos criterios además la tesista nos plantea un listado de problemas, identificados en su estudio, que atraviesa la universidad en la actualidad, estos serán:

- La no integración de lo académico, lo productivo y lo investigativo.

- La estrechez del perfil del egresado.
- La insuficiente presencia de la lógica de la ciencia.
- La asistematicidad de los procesos.
- Explosión de matriculas.
- Falta de relación entre el pregrado y el postgrado. (C. Contreras, 2017, pag.50)

Según la UNESCO (como cita C. Contreras, 2017) Nos indica que las características que debe tener una Universidad del Siglo XXI son:

- Las universidades deben formar parte de un proyecto nacional de desarrollo humano sostenible.
- Deben ser forjadoras de ciudadanos conscientes y responsables, dotados de cultura humanística y científica, capaces de seguirse formando por sí mismos.
- Edificadas sobre bases académicas y administrativas flexibles que propicien las relaciones ínter y multidisciplinarias.
- Docencia, investigación y extensión deben integrarse en un solo quehacer para la solución de problemas sociales.
- Articuladas con las grandes redes telemáticas, académicas y científicas.
- Constituir por derecho propio el lugar de la sociedad donde se permite el florecimiento de la más clara conciencia de la época.

### **2.2.1 Educación Superior en Bolivia y su relación con los programas de RSU**

La presente investigación no desea entrar en “subjetividades” o “romanticismos” a la hora de evaluar una clara estrategia de marketing que encierra en sus resultados un bien común, como lo es la RSU, por lo tanto creemos importante definir e indagar en conceptos empresariales como base para la teorización del presente trabajo.

Es así que dentro la RSU será importante definir lo que es un negocio sustentable y renovable:

Es la actividad económica orientada a la generación de valor económico- financiero, ético, social y ambiental, cuyos resultados son compartidos con los públicos afectados. Su producción y comercialización, está organizada de modo de reducir continuamente el consumo de bienes naturales y de servicios ecosistémicos, a procurar la competitividad y continuidad de la propia actividad, y a promover y mantener el desarrollo sustentable de la sociedad. (P. Itacambari, 2016, pag.9).

Otro concepto inherente a la RSU y organizaciones en general, son los llamados “márgenes de maniobra” los cuales se definen de la siguiente manera:

Son los límites que definen lo que una organización puede y no puede hacer para abordar un tema y las correspondientes expectativas de los stakeholders. Los márgenes de maniobra se determinan por los recursos con los que cuenta una organización para encarar un tema y por los objetivos organizacionales, que no se pueden cambiar a menos que entren en conflicto con las posibilidades de encarar un tema muy esperado por los stakeholders. ( T. Krick, M. Forstater, P. Monaghan y M. Sillanpää, 2005, Pag.121).

Por lo tanto para entender el impacto de la RSU en estudiantes, habrá que entender primero sus razones y elementos que los hacen “fieles” a un determinado producto, en este caso, su educación.

### 2.2.2 Pensamiento complejo en el contexto empresarial

La Universidad Privada Boliviana, promueve como eje transversal al desarrollo de la pequeña empresa, donde se pueden evidenciar las competencias que año tras año y relacionada a los contenidos académicos se van generando en los estudiantes.

Las particularidades de nuestro estado en relación al desarrollo de la micro empresa son únicos y requieren una formación específica para lidiar no sólo con mercados competitivos, sino también con desafíos gerenciales, por ello es que para todas las carreras dentro la UPB se desarrollan asignaturas como: Ética y Liderazgo, Innovación y Creatividad, Gestión del Talento Humano y algunos específicos, como Estrategia de Negocios, Emprendedurismo, Negociación, etc.

Las dificultades generalmente se dividen en los siguientes aspectos (Vera, 2006) Financiamiento, sistemas de gestión de calidad, competitividad local e internacional, integración en redes y conglomerados, formación del recurso humano especializado, innovación y tecnología y el apoyo que el Estado debe prestar a los emprendedores.

Lo que se hace inmediatamente ante todos estos desafíos es desarrollar diagnósticos e investigaciones ligadas a subsanar alguno o algunos de los aspectos anteriormente citados, sin tomar en cuenta la estructura, el sistema o el entramado del todo (Andriani, 2003) optando por un reduccionismo y parcelamiento que lo único que hace es promover una empresa reactiva (solución ante los problemas) y no así pro activa (prevención de los problemas).

Es justamente la complejidad de Edgar Morin, la Responsabilidad Social, la Micro Empresa y la Educación Superior el sistema en el cual deseamos exponer este acápite a partir de que: “el pensamiento complejo no resuelve, en sí mismo, los problemas, pero constituye una ayuda para la estrategia que puede resolverlos” (Morin, 2003: 118).

Es pues que la complejidad genera una serie de herramientas para abordar la relación epistemológica necesaria para comprender una empresa del Siglo XXI desde la transdisciplinariedad.

“La complejidad intenta abordar las relaciones entre lo empírico, lo lógico y lo racional oponiéndose al esquema clásico de las ciencias, separadas en especializaciones, y proponiendo a su vez una visión integradora y multidimensional que a través de un trabajo transdisciplinario de cuenta de la complejidad de lo real” (Feliú, 2003: 1).

Promover el desarrollo de una empresa ligada al entorno, donde se toma en cuenta al cliente potencial y el compromiso del mismo para con el producto o servicio es el eje bajo el cual se están desarrollando los emprendimientos en la actualidad, observemos por ejemplo las “Empresas tipo B” definidas por la CAINCO (Cámara de Industria y Comercio) como: “movimiento global que busca que las empresas generen impacto positivo para el mundo, es decir que produzcan no solo una rentabilidad económica, sino también un impacto social y ambiental en la sociedad”.

Entender que la empresa de hoy trata de relacionarse a un sistema mundo y de producir un impacto positivo tanto a nivel ecológico como social desde la sostenibilidad, es el eje temático idea para relacionar al pensamiento complejo y a la educación, ya que como método plantea que:

“El conjunto que contiene partes diversas ligadas de manera inter- retroactiva u organizacional...El todo tiene cualidades o propiedades que no se encontrarían en las partes si éstas se separaran las unas de las otras y ciertas cualidades o propiedades de las partes pueden ser inhibidas por las fuerzas que salen del todo” (Morin, 1999: 16).

Evidentemente este “todo” será un tejido conjunto concido como “complexus” el cual incluirá aspectos económicos, político, sociológico, psicológico, etc. Este tejido representa un entremado donde las partes no son más que el todo, ya que separadas

no posibilitan un conocimiento, entendimiento y construcción ideal para su análisis y por lo tanto transformación, como también aprendizaje.

En ese sentido el abordaje hacia la educación superior actual en relación a la empresa inicia en la transdisciplinariedad y su forma de promover un aprendizaje desde la estructura y en ese sentido, una relación estrecha y comprometida para con toda la comunidad educativa, las necesidades sociales y ambientales del entorno, así como su relación con los contenidos programáticos hacia la empresa de hoy y del mañana (Vera, 2006).

### **2.2.3 Epistemología de la Nueva Educación Superior en Bolivia**

Ya en lo que se refiere exclusivamente a Bolivia, hallamos de sumamente interesante las conceptualizaciones en referencia a los parámetros que dicta el Ministerio de Educación del Estado Plurinacional de Bolivia que cita la tesista C. Contreras (2017) a quien citamos a continuación:

Las corrientes pedagógicas que sustentaron los diferentes modelos educativos del país resultaron insuficientes para comprender la compleja realidad boliviana así como para presentar propuestas aplicables y que respondan a las necesidades e intereses del país. Tanto la escuela tradicional y el conductismo o el constructivismo son pedagogías producto de un determinado proceso histórico y de la especificidad de unas condiciones sociales. Como respuesta a estos modelos pedagógicos, la educación para “Vivir Bien” se constituye en un proceso de transformación humana en convivencia con la comunidad y la naturaleza, que promueve el desarrollo integral de lo racional, lo afectivo y simbólico espiritual, principios inspirados en los saberes de los pueblos indígena originarios. En este sentido, el modelo educativo sociocomunitario productivo, revaloriza y reafirma la unidad plurinacional del país con identidad cultural; la descolonización de las prácticas sociales y productivas proyectándolas al servicio del desarrollo económico; los procesos históricos de los pueblos indígena originarios y sectores urbano populares. (C. Contreras, 2017, pag.51)

Por otra parte esta autora, resalta, como se dijo anteriormente las características que debe de tener la nueva educación boliviana, en ese sentido, resaltamos el siguiente listado, como un pie para entender mejor las bases a los lineamientos que deberá cumplir un área o departamento de RSU.

Las bases de la nueva educación boliviana se concretan de la siguiente manera:

1) En lo político e ideológico: la educación aporta a la consolidación de una ideología y práctica política descolonizadora, liberadora, revolucionaria y transformadora que promueve la incorporación y participación activa de todos los movimientos y organizaciones sociales, anteriormente excluidos, en las decisiones de la vida socioeconómica, política y cultural del país.

2) En lo económico: la educación responde a la política de recuperación para el Estado Plurinacional de Bolivia de todos los recursos naturales. Ello exige una formación y capacitación acorde a las potencialidades productivas de las regiones que permita la generación, acceso y disfrute de las riquezas en beneficio de toda la población boliviana a partir de las prácticas y experiencias sobre el cuidado y conservación de la naturaleza.

3) En lo social: la educación promueve políticas de reafirmación y revalorización de los pueblos originarios y movimientos sociales urbano-populares, para la construcción de un Estado unitario plurinacional, comunitario, democrático, participativo y de consensos, encaminado a establecer igualdad de oportunidades y posibilidades para todos los bolivianos y bolivianas, sin discriminación educativa y cultural.

4) En lo cultural: la educación contribuye a la afirmación y fortalecimiento de las identidades culturales y lingüísticas a partir de los conocimientos y saberes de las culturas indígena originarias y sectores urbano populares, promoviendo el

reconocimiento, la valoración y el desarrollo de la cultura propia en diálogo con otras culturas.

5) En lo jurídico: la educación se basa en normativas que cambien el modelo educativo vigente por uno nuevo de carácter sociocomunitario productivo. (C. Contreras, 2017, pag.53)

#### **2.2.4 Fidelización en estudiantes universitarios**

El concepto de “fidelización” es ampliamente tratado en el márketing empresarial, nos basamos en los siguientes términos para entender dicha variable desde el ámbito educativo.

Fidelización:

Cayo y Perez (2018) afirman que la fidelidad desde el ámbito de la educación superior privada se caracteriza por tener dos facetas: una subjetiva, que señala que se debe tener una unión basándose en el lado emocional o el compromiso de la organización con sus usuarios, y la segunda faceta, se fundamenta en lograr conseguir un aumento en el intercambio transaccional a partir del producto académico traducido en egresados y rendimiento académico.

La fidelización, indican estos autores, permite reducir costos y poder marcar la diferencia con los competidores a través de un vínculo emocional con el cliente. Asimismo, tiene por meta prolongar la vida media de los clientes y reducir su rotación. En conclusión, se buscará acompañar a lo largo de su ciclo vital al cliente. (M. Cayo y F. Pérez, 2018, Pag. 16)

Según Lehu (como se citó en Tocas, Uribe y Espinoza, 2018) define a la fidelización como: “(...) la conservación de la clientela con la que se cuenta y su desarrollo”, definición sucinta que guarda en ella el propiciar un espacio, en este caso académico,

donde los usuarios se sienten a gusto, pero no solamente eso, sin que se identifican con el lugar donde se encuentran de manera positiva, lo que produce además una generación de valores y conductas a favor de la institución académica, propiciando el crecimiento simbólico, por lo tanto social de la institución.

Existen al respecto también varios estudios relacionados con el tema de la RSU y la fidelización, al respecto M. Suárez (2011) resalta la importancia de analizar primeramente si la universidad escogida fue la primera elección y eso tiene mucho que ver con las posibilidades de trabajo que se tiene cuando uno egresa, según este estudio, los estudiantes de la UNAM indican que en las universidades privadas por los contactos o herencia la mayoría de los egresados puede acceder a un buen trabajo, algo que no sucede en una universidad pública, esto incidirá mucho el momento de valorar el lugar donde se está estudiando.

Evidentemente la fidelización además tendrá un componente basado en la satisfacción de los estudiantes con respecto al producto-educación que presentamos en el siguiente trabajo, por ello creemos importante entender este concepto desde una universidad, citamos a continuación la satisfacción entendida como:

“(…) calidad de los docentes y su enseñanza para la formación académica, profesional y humana del alumno, los servicios que brinda la Institución, la Infraestructura con la que cuenta la Universidad, la propia autorrealización del estudiante y demás factores que lograrán que al estudiante le sean cubiertas sus expectativas y necesidades de la mejor manera”. (J.Botello, E. Chaparro y D. Reyes, 2015, pag. 10).

Según Candelas (como se citó en Cabana, Cortés, Vega y Cortés, 2016) define a la satisfacción en relación a los estudiantes universitarios como: “La satisfacción es la apreciación favorable que hacen los estudiantes de los resultados y experiencias asociadas con su educación, en función de la atención a sus propias necesidades y al logro de sus expectativas”.

### **3. MARCO INSTITUCIONAL**

#### **3.1 Universidad Privada Boliviana**

La Universidad Privada Boliviana es una institución educativa que tiene ya 26 años de antigüedad con sedes en Cochabamba, Santa Cruz y La Paz, su característica fundamental es su énfasis en una educación basada en el desarrollo de profesionales destinados a trabajar entre otros lugares para la empresa tanto dentro como fuera de Bolivia.

##### **3.1.1 Misión, Visión y Principios**

En el sitio web de la Universidad ([www.upb.edu](http://www.upb.edu)) encontramos la siguiente información:

##### **Misión:**

"Crear, adaptar y utilizar conocimiento mediante la investigación, transmitirlo en procesos de enseñanza-aprendizaje y difundirlo al entorno mediante procesos de extensión universitaria.

Nos caracterizamos por el compromiso con la excelencia académica, la calidad de gestión, la ética, el desarrollo sostenible, la competitividad y la libre empresa.

Todas nuestras actividades están orientadas a satisfacer las necesidades del Sector Empresarial y de la Sociedad, dando énfasis a la formación de líderes emprendedores comprometidos con el desarrollo del país, capaces de identificar y aprovechar las potencialidades de Bolivia.”.

**Visión:**

“Ser la mejor universidad de ámbito nacional, que sea referente en América Latina”.

**Principios:**

- La UPB se constituye en una institución sin fines de lucro.
- Dedicación total a la formación de nuestros profesionales.
- Selección rigurosa de los mejores estudiantes para obtener resultados de excelencia.
- Orientación plena hacia el desarrollo del estudiante como principal valor de formación integral.
- Recursos humanos, rigurosamente seleccionados, orientados a producir resultados de calidad y a hacer las cosas bien desde la primera vez.
- Promover los principios y valores de la libre empresa y la libre iniciativa.
- Formación integral del individuo basada en el respeto por los valores éticos y respeto por la ley como premisas de su permanente actuar.
- Respeto por los valores histórico - culturales, ecológicos, sociales, libertad de culto y pensamiento.
- Promover la diversidad cultural y el pluralismo social e internacional.
- Respetar el sistema de libertad política y económica que sustente los valores de libre iniciativa, al mismo tiempo, no permite el proselitismo y actividad política dentro y a nombre de la universidad.
- Profesionalismo, respeto, amistad y confianza en todas las interacciones humanas.
- Orientación y adaptación de la tecnología para el beneficio humano.
- Conducta y compromiso permanente a la búsqueda de la excelencia en todo orden.

**3.1.2 Departamento de Bienestar estudiantil**

El departamento de Bienestar estudiantil está dirigido por la MsC. Dennise Extremadoiro, quien brindó información sobre la organización filosófica de su departamento, el cual trabaja a partir de las siguientes categorías:

- Seguridad y protección, en el sentido de que los usuarios así como los clientes se sientan en completa seguridad, tanto física como psicológica dentro el Campus universitario, desde un trato humano entre pares.
- Salud física, el campus donde se realizó la investigación cuenta con una cancha reglamentaria de fútbol de pasto, un coliseo con canchas de pin pon, basquet y volleyball, además de contar con equipos por carreras y selección en distintas prácticas deportivas, becas e incentivos varios a los deportistas destacados.
- Relaciones de pareja, se promueve el respeto a las diversidad de género y a la comunidad LGBT, así como relaciones de pareja heterosexuales, los estudiantes tienen toda la libertad de ejercer sus derechos sexuales dentro el campus, y es de conocimiento de las familias, como del plantel docente y administrativo.
- Comunidad, los estudiantes tienen actividades basadas en un desarrollo de equipo y sentido de comunidad que comparten, la universidad además plantea todo el tiempo la defensa de esta práctica, por ejemplo, al ser el campus en un lugar muy alejado el transporte público no es muy frecuente, por lo que existen “paradas solidarias” donde los estudiantes, profesores o administrativos que tienen movilidad acercan a los que no a lugares más concurridos para que se dirijan a sus hogares. El sentido de comunidad también involucra trabajos con comunidades cercanas al campus, como ser las escuelas comunitarias de Achocalla con quienes se tienen programas de eco ladrillos.
- Salud mental, se desarrollan programas para el cuidado de la salud psicológica de los estudiantes, ante el estrés propio del desarrollo de las clases, los problemas propios de su edad, el confinamiento, etc. Se cuenta con un departamento de psicología quienes brindan apoyo según requerimiento.
- Propósitos, la universidad trabaja en función a objetivos y competencias, los estudiantes por lo tanto también pueden desarrollar sus objetivos y la universidad trata de promover los mismos para generar competencias y aprendizajes fuera de las aulas rumbo a su vida laboral, por lo tanto la universidad se encarga de impulsar de manera efectiva las búsquedas profesionales de los estudiantes.
- Salud cognitiva, se trata que los contenidos analíticos y programáticos sean coherentes a un desarrollo de conocimientos ligado a la producción y el respeto a la

- complejidad de cada estudiante, donde, por ejemplo las aulas sólo aceptan a un máximo de 35 estudiantes, y se promueve a que el aprendizaje sea personalizado.
- Ecología, se promueve el respeto al medio ambiente desde varios programas y desarrollo de actividades relacionadas al cuidado y conservación ecológica, por otra parte la universidad en su administración cuenta con paneles solares con los que alimenta la energía de la universidad entre otros proyectos.

### **3.1.3 Responsabilidad Social**

Por otro lado el MSC. Gustavo Zárate (Jefe de Estudios Fundamentales y Responsable de proyectos UPB Green) nos brindó la siguiente información:

En el marco del compromiso que adquiere la Universidad Privada Boliviana UPB teniendo en cuenta las nuevas tendencias sociales globales donde acepta la importancia que el Pacto Mundial de las Naciones Unidas impactará en los años siguientes adopta la posición de vínculo con la ONU como parte de la sociedad civil en el compromiso generar nuevos elementos para el cambio constante dada la rápida innovación, generación permanente e innovación en nuevos negocios emergentes, búsqueda de soluciones a los problemas ambientales y escasez de recursos, apoyo en la creación de ciudades inteligentes y de mejor infraestructura, apoyo mediante acciones de crecimiento igualitario y responsable, manejo de la Ética con propósito social entre otros.

La participación en el ámbito empresarial ha sido basada en el cumplimiento de los lineamientos base definidos en el cambio de las prácticas corporativas, cambio en el entorno de las operaciones, adaptación a las tendencias mundiales dominantes y la acción en el ámbito local nacional.

En la base de la Agenda 2030, la Universidad Privada Boliviana realiza esfuerzo en generar acciones que se traduzcan en una ventana de oportunidades reflejadas en nuevas oportunidades, integralidad en el esquema del desarrollo sostenible,

coaliciones y alianzas que permitan generar nuevas dinámicas y promuevan la transformación en el entorno, la interacción con los gobiernos locales y nacionales entre otros.

### **3.1.3.1 Programas en la UPB**

Bajo esos lineamientos la UPB tiene los siguientes programas:

#### **Medio Ambiente:**

La UPB respalda el enfoque preventivo de los cambios ambientales emprendiendo iniciativas de promoción de mayor responsabilidad medioambiental a través del fomento del desarrollo y la difusión de tecnologías ambientalmente responsables.

#### **UPB Green:**

Proyecto que involucra a los estudiantes y el compromiso con su entorno y medio ambiente, a través de actividades que promueven la conciencia ambiental, el cuidado de la naturaleza con el objetivo de generar el beneficio colectivo.

#### **Campañas Internas UPB:**

Desde la Dirección Administrativa se estructuran campañas dirigidas a generar un entorno estudiantil ambientalmente sostenible con acciones encaminadas a proporcionar un ambiente saludable, armónico con la naturaleza y libre de contaminación.

Estos proyectos generaron los siguientes resultados:

#### **Programas de Voluntariados Pasados:**

Toda esta información fue proporcionada por la Lic. Paola basada en un informe de trabajo para el departamento de “Bienestar estudiantil”.

El objetivo del programa es que los estudiantes tengan una educación integral y promover el bienestar a través de los voluntariados.

### **Año 2017**

El programa de voluntariados inicio el año 2017, con 3 voluntariados:

- Voluntariado en el Hospital del niño, sección Oncohematología.
- Voluntariado en un refugio de animales domésticos y silvestres.
- Voluntariado en los puntos verdes de la Alcaldía.

El voluntariado en el Hospital del niño se inició con 4 voluntarios, y se hicieron diversas actividades de recaudación y acompañamiento junto con la Fundación que en ese momento dirigía el voluntariado, la cantidad de horas eran 24 al mes.

El voluntariado en el refugio de animales domésticos inicio con un grupo de 10 personas, las que se encargaban de organizar actividades de recaudación y visita al refugio. La cantidad de horas eran 15.

En el voluntariado de animales silvestres se inició con un grupo de 35 personas para la primera actividad: una recaudación y visita al refugio.

El año 2017 fue el primer año en el que se lanzó el programa de voluntariados. Los resultados del primer año fueron bastante satisfactorios, se tuvo muy buena recepción por parte de los estudiantes.

### **Año 2018**

El año 2018 el programa de voluntariado se basó en la creación de los Clubes solidarios. Cada club tiene un encargado o Presidente del Club.

- Voluntariado en el Hospital del niño, sección Oncohematología. (24 horas al mes)
- Voluntariado en un refugio de animales domésticos (20 horas al mes) y silvestres.
- Voluntariado en los puntos verdes de la Alcaldía. (8 horas al mes)

Se mantuvieron las mismas actividades e instituciones que el primer año y se tuvo un nuevo voluntariado, junto con la Gobierno Municipal de la ciudad de La Paz, el voluntariado se llamaba Puntos verdes, y era un programa para concientizar acerca de la separación de basura y el reciclaje.

Las horas del voluntariado se coordinan con las instituciones de acuerdo a las actividades o necesidades. Las horas de voluntariado varían desde 10 horas a 30 horas al mes, según el proyecto de voluntariado.

### **Año 2020**

Las actividades solidarias el año pasado estaban programadas para iniciar durante la segunda quincena de marzo, sin embargo por causa de la pandemia se suspendieron las actividades de voluntariado de manera presencial.

Durante la pandemia se lanzaron actividades solidarias, a través de convocatorias en nuestra página de Student life. Sin embargo la logística para entregar las donaciones fue un poco complicada, por lo tanto se coordinó con cada club de voluntariado, entregar las donaciones una vez que pase la pandemia o se tenga la oportunidad de conseguirse un transporte.

- Te enseñó a protegerte, es una actividad que se hará en conjunto con la carrera de medicina de la Univalle, se repartirán barbijos a personas de escasos recursos y se les enseñara a utilizarlos adecuadamente.
- Invitación a participar de la recaudación de fondos para una causa específica a través de una actividad online. Será como una maratón virtual de donación de fondos. Se está decidiendo con los clubes de voluntariado a que causa se apoyará.
- El Club UPB Fauna convocará a un voluntariado para donar algunas cosas que se necesitan en refugios de animales rescatados de la ciudad de La Paz. Esta actividad se lanzará online, para explicar los lineamientos.

Los voluntariados según la actividad a realizar tienen una duración de 10 a 30 horas por mes.

Detallamos el programa en Salud Mental pos pandemia en los anexos.

## **CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **4.1 Paradigma**

El enfoque que presenta la siguiente investigación es mixto, vale decir, posee características del enfoque cualitativo y cuantitativo, ya que según R. Hernández (2010) este paradigma busca un entendimiento a profundidad del fenómeno, dirigido a la manera en la cual se entiende una determinada sensación y conducta como lo es la “fidelización” variable abierta que brindará un reporte de resultados flexibles, ya que dicha variable puede depender tanto de los programas de responsabilidad social como por otros factores que influyan en la apreciación del estudiante como ser las actividades de interacción social, la infraestructura, el humor en el momento de llenar el cuestionario, la forma de calificación, etc.

Pero también, los programas de RSU son aspectos objetivos del fenómeno, ya que se manejan en función de resultados observables y tangibles, por lo tanto medibles; y más aún la fidelización de los estudiantes, ya que esta puede ser cuantificada en número de inscritos, nivel de conocimiento o participación en cuanto a la RSU.

También y para especificar más en la metodología de trabajo, esta investigación obedece a un criterio de paradigma cualitativo etnográfico, pues construye el fenómeno desde la opinión de un grupo cultural en específico y su comportamiento, enmarcado en un determinado tiempo o periodo, ya que la variable fidelización puede cambiar en el tiempo y depender de otros factores que se vayan presentando, la realidad por lo tanto que presenta el grupo estudiado en relación a un comportamiento mucho más amplio como lo es la Responsabilidad Social.

## 4.2 Tipo de investigación

El tipo de investigación que se utilizará en el presente trabajo es Correlacional, que como objetivo nos dirá Hernández es básicamente: “*evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y, después, cuantitavizan y analizan la vinculación*”. (R. Hernández, 2010).

La utilidad de este tipo de investigación para el presente estudio radica en que nos ayuda a entender el grado de afectación de una variable sobre otra, en ese sentido también tiene rasgo explicativos, ya que las variables que presentamos necesitan explicarse para poder crear su correlación y fenómeno el cual a su vez necesita explicarse desde la postura del investigador.

## 4.3 Diseño de investigación

No experimental, ya que no vamos a crear un fenómeno sino conocer la relación que puede existir entre dos variables, y es transversal ya que responde a un momento determinado, los hallazgos del estudio pueden variar en el tiempo.

## 4.4 Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSI ONES	INDICADOR	INSTRUME NTO
V.I. PROGRAMA S DE RESPONSAB ILIDAD SOCIAL UNIVERSIT ARIA	La Responsabilidad social es entendida como el impacto que tiene una institución educativa; de	<b>Gestión social</b>	- Proyectos sociales con los usuarios  - Proyectos sociales consensuados	- Cuestionario  - Encuesta  - Entrevista

	<p>forma que en el tiempo este impacto sea positivo y sostenible.</p>			
	<p>Programas desde la RSU relacionados al impacto en el medio ambiente que genera la institución educativa y sus usuarios.</p>	<p><b>Medio ambiental</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollo de programas en RSU relacionados al medio ambiente:</li> <li>- UPB Green</li> <li>- Botellas ecológicas</li> <li>- Paneles solares</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gráficos del consumo de energía mediante los paneles solares.</li> <li>- Entrevista.</li> </ul>
	<p>La RSU busca formar y generar programas donde los estudiantes desarrollen</p>	<p><b>Dimensión académica</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formación Social ciudadana</li> <li>- Inclusión de temáticas de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuestionario</li> <li>- Encuesta</li> <li>- Entrevista</li> </ul>

	competencias sociales, de liderazgo y de desarrollo humano.		sostenibilidad en los contenidos académicos - Plataformas de difusión y participación para los programas en RSU	- Documentos (contenidos y Syllabos).
<b>FIDELIZACIÓN DE LOS ESTUDIANTES</b>	Fidelización.- El usuario (estudiante) y el cliente (quien cubre los costes de la colegiatura) se encuentran satisfechos con el producto que la UPB les entrega. Componente basado en la satisfacción de los estudiantes con respecto al producto-educación y su relación con los programas en RSU.	<b>Identificación con la UPB.-</b>	- Expectativas positivas - Motivaciones intrínsecas y extrínsecas	- Cuestionario - Encuesta

		<p><b>Educación para el desarrollo.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se habla y aprende sobre temas de desarrollo.</li> <li>- Se proponen temáticas para resolver temas coyunturales</li> <li>- Todo estudiante a participado al menos una vez en los programas de RSU</li> <li>- Se promueve el voluntariado</li> <li>- Número de estudiantes beneficiarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuestionario</li> <li>- Encuesta</li> <li>- Cuadros estadísticos de bienestar estudiantil.</li> </ul>
		<p><b>Bienestar estudiantil</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientación y consejería académica</li> <li>- Actividades para cubrir el estrés académico</li> <li>- Promoción de actividades culturales y deportivas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Listas de atención a estudiantes</li> <li>- Cuestionario</li> <li>- Encuesta</li> <li>- Entrevistas</li> </ul>

## **4.5 Universo**

Según el departamento de estadística de la Universidad Privada Boliviana (2019) esta institución, en el Campus Achocalla, cuenta con aproximadamente 1.500 estudiantes, los cuales varían según el modulo y desarrollo del semestre, además cuenta en personal administrativo de 127 personas, entre los cuales figuran, porteros, limpieza, secretarias, jefes de carrera, decano y personal encargado de ambientes universitarios.

Por otro lado cuenta con 54 docentes contratados a medio tiempo y 104 docentes contratados por módulo según la necesidad académica que se presente.

### **4.5.1. Población**

Al tener esta investigación como objetivo base el conocer la influencia en la fidelización de los estudiantes, se ha tomado como población a todos los estudiantes de la UPB campus Achocalla, que a la fecha de la investigación son un total de 1.423 estudiantes.

#### 4.5.2. Muestra

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2 * (N - 1) + z^2 * p * q}$$

Donde:

$z = 1.96$  Nivel de confianza

$p = 0.5$  probabilidad a favor

$q = 0.5$  probabilidad en contra

$N = 1423$

$e = 0.05$  margen de error

**Reemplazando datos en la fórmula:**

$$\begin{aligned}n &= \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 1423}{(0.05)^2 * (1423 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} \\n &= \frac{3.8416 * 0.25 * 1423}{0.0025 * 1422 + 3.8416 * 0.25} \\n &= \frac{1366.6492}{4,5154} \\n &= 302,6640 = 303\end{aligned}$$

Según el desarrollo de la fórmula, la muestra de estudiantes a los cuales se les debe tomar la prueba es de: 303 estudiantes.

Se trata de una muestra probabilística, ya que se escogerá a los estudiantes de manera aleatoria, realizando las encuestas y cuestionarios visitando los cursos que se encuentran pasando clases en horario A y B, esto significa de 08:00 a 10:00 y de 10:00 a 12:00.

## 4.6 TÉCNICAS

Desde la parte cuantitativa se hizo la distribución de la población estudiantil según curso y carrera, a partir de lo cual se aplicaron encuestas. Esta información fue ampliada con la elaboración de entrevistas a informantes clave cuya participación en los programas fuera continuada durante el periodo que se realizó la investigación.

### 4.6.1 Entrevista

Entendido como conjunto de preguntas en relación a las variables que se van a medir (Hernández, 2014). También, según el Diccionario de Ciencias de la Educación (1983, pp.208) se define como “conversación que se propone a un fin determinado distinto al simple hecho de conversar”, siendo esta un instrumento técnico que va más allá de una conversación vulgar.

Para la presente investigación se utilizarán entrevistas con preguntas semiestructuradas, es decir, que consiste en preguntas abiertas y cerradas, a las siguientes personas:

- Lic. Paola Sánchez encargada de RSU de la UPB Campus Achocalla, quien proporcionará los datos en relación al trabajo desarrollado en dicho departamento, programas, objetivos y resultados en relación a dicho departamento.
- Se realizó, por otra parte, una entrevista a la MSC. Dennise Extremadoiro Jefe del Departamento de “Bienestar Estudiantil” Campus Achocalla, quien nos proporcionará datos en relación a los beneficiarios de la RSU en la UPB.

Dichas entrevistas se realizarán mediante una llamada por ZOOM debido al contexto pandémico, en las cuales se podrá conversar con respecto a toda la estructura organizacional de la Universidad Privada Boliviana, los programas de RSU en específico y cómo estos se desarrollan, comunican y evalúan; así como también todos los datos que pudieran brindar entorno a este tema.

#### **4.6.2 Fuentes secundarias**

Consiste en la revisión de documentación con la que cuenta la universidad con respecto a sus programas de RSU, como informes de gestión, ayuda memoria, etc.

La revisión de fuentes secundarias se realizará en función al proporcionamiento de información en documentos que se recibió para la presente investigación de parte de la Lic. Paola Sánchez y la MsC. Dennise Extremadoiro; esta documentación consistió en:

Informes de gestión, donde se menciona las actividades realizadas, su continuidad y resultados, no así el aspecto relacionado a costos.

Listado de programas en RSU y sus características; cabe mencionar que no se tiene un listado con los “programas activos” e “inactivos” ya que estos se aperturan de acuerdo a requerimiento, deseo de los estudiantes o situaciones particulares; sí se pudo constatar los programas desarrollados en tiempos de pandemia, como el de “Salud mental pos pandemia” (programa incluido en anexos) único programa que pudo ser obtenido como ejemplo del contenido y los elementos que se toman en cuenta para una actividad de este tipo; también se obtuvo información del programa “Vacúnate”.

Se nos proporcionó también el link de la página de Facebook para conocer los afiches, videos, comentarios y movimiento en general que se tiene en Redes Sociales entorno a los programas conocidos como “Life Student”.

Sin embargo, es importante mencionar que dichos documentos carecen de número de participantes o una relación cuantitativa de los mismos, ya que al parecer la cantidad de voluntarios fluctúa enormemente a partir de las ocupaciones de estos, por ejemplo en “tiempos de exámenes” se cuenta con muy pocos y hasta nulos participantes, pero en épocas de concursos entre facultades el número crece exponencialmente.

## **4.7 Instrumentos**

### **4.7.1 Cuestionario:**

El cuestionario fue adaptado del trabajo dirigido “Diagnóstico sobre Responsabilidad Social Universitaria” (Gonzales, R. y Carrillo, K. 2016) para optar a licenciatura, el cual indaga sobre el conocimiento general que tienen los estudiantes en lo que se refiere a la Responsabilidad Social Universitaria, esto con el fin de que la profundización en la temática que genere resultados relacionados al objetivo mismo de la investigación. Este cuestionario tiene una forma mixta, es decir, contiene preguntas abiertas y cerradas.

Es una adecuación debido a que el original indaga también en administrativos y docentes para hacer su respectivo diagnóstico, sin embargo debido a la naturaleza del presente estudio sólo se lo aplicó el acápite destinado a los estudiantes.

El presente cuestionario tiene cuatro partes; la primera en la cual se indaga en los datos personales de los entrevistados en relación al contexto social; la segunda parte donde se indaga en los conocimientos generales que se tienen en torno a la RSU la cual se relaciona directamente con la dimensión de Educación para el Desarrollo y una cuarta sección donde se realizan preguntas directamente relacionadas a la fidelización.

### **4.7.2 Confiabilidad:**

Entendiendo la confiabilidad como “al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (Sampieri, 2013). Para garantizar la precisión del instrumento se aplicó una prueba piloto al 10% de la muestra, realizada en un aula de la UPB; al respecto los valores produjeron resultados similares en la posterior aplicación.

Cabe resaltar sin embargo, que el presente estudio no indagó en características particulares y sociales para que se pueda “unificar” a la muestra en varias categorías y a partir de ahí realizar las codificaciones, el presente estudio sólo se remitió al hecho de compartir un espacio

académico de estudios superiores, independientemente de las condiciones sociales, económicas o demográficas de los participantes.

La adaptación del cuestionario, fue revisado y validado por:

- Master en Psicología Organizacional Jorge Trujillo, encargado del Departamento de Gestión del Talento Humano en la Fundación Arco Iris que entre sus funciones tiene la de coordinar los programas de Responsabilidad Social a los cuales se debe la Fundación con empresas tales como Herbalife, Vinos y Singanis “La Concepción”, Agencias de Cooperación Internacional, etc. Como principales benefactores.

- Lic. Carla Morales, docente universitaria de la Carrera de Psicología en la Universidad Mayor de San Andrés, coordinadora de los Pre Facultativos, su visión imprescindible para conocer la mirada del “cliente interno” o usuario dentro una universidad, que si bien es pública en este caso, ayuda su conocimiento en cuanto a la interacción que genera actualmente con más de 1000 postulantes a la carrera de psicología en tan prestigiosa universidad, para los cuales debe generar comunicados, exámenes, informes, etc.

- Lic. Ariel Sanjinés Díaz, comunicador Social, con estudios de post grado en RSE, actualmente Coordinador del Departamento de Cultura y Educación en la Empresa Estatal de Transporte por Cable “Mi Teleférico” los programas desarrollados por dicha área son enteramente relacionados a la Responsabilidad Social Empresarial.

Los tres expertos realizaron la evaluación de manera conjunta y no tuvieron observaciones de fondo acerca de las preguntas planteadas en el contenido del mismo.

Para la elaboración de cada una de las preguntas del cuestionario, se tomó como base el trabajo dirigido “Diagnóstico sobre Responsabilidad Social Universitaria” (Gonzales, R. y Carrillo, K. 2016), bajo la colaboración de los profesionales expertos en el tema.

Se incluyen en anexos la hoja de validación por los expertos.

- **CUESTIONARIO “DIAGNÓSTICO SOBRE RSU”**

I. **DATOS GENERALES**

1. Edad: .....
2. Sexo: M....F....
3. Nivel en el que se encuentra:.....
4. ¿Dónde vive?(zona, barrio o comunidad).....
5. Estado Civil: Soltero.....Casado.....Viudo.....Concuvino.....  
Conviviente.....Otros.....
6. Hijos: No....Si....Cuántos.....

II. **CONOCIMIENTO GENERAL SOBRE LA RSU**

- 1.- ¿Usted sabe qué es la Responsabilidad Social Universitaria? Si....No....
- 2.- Explique qué entiende Responsabilidad Social Universitaria.  
R.-.....  
.....
- 3.- ¿A trabajado o conoce algún proyecto de Responsabilidad Social? Si.....No.....

III. **CONOCIMIENTO SOBRE LA RSU EN LA UPB**

- 4.- ¿Usted participó en algún proyecto de RSU en la UPB? Si....No....

5.- ¿Podría describir alguna actividad de Responsabilidad Social que en la UPB haya participado?

R.-.....  
.....

6.- ¿Usted sabe dónde se encuentran las oficinas de RSU en la UPB? Si...No....

7.- ¿Usted cree que es obligatorio que una universidad cuente con el departamento de Responsabilidad Social? Si...No.....

Explique su respuesta.

R.-.....  
.....

#### IV. FIDELIZACIÓN DE LOS ESTUDIANTES

8.- ¿Usted se siente identificado con el sistema académico de la UPB?: Si.....No.....

Explique su respuesta

R.-.....  
.....

9.- Gracias a las actividades de interacción social de la UPB usted se siente más y mejor relacionado con sus compañeros. SI.....No....

Explique su respuesta

R.-.....  
.....

10.- Diría usted que a comparación de otras universidades en su ciudad la UPB es en lo académico:

- a) Excelente b) Muy Buena c) Rendimiento medio. d) Mala e) Muy mala

11.- Diría usted que a comparación de otras universidades en su ciudad la UPB es en la interacción social:

a) Excelente b) Muy Buena c) Rendimiento medio. d) Mala e) Muy mala

12.- Diría usted que a comparación de otras universidades en su ciudad la UPB es en imagen:

a) Excelente b) Muy Buena c) Rendimiento medio. d) Mala e) Muy mala

#### **4.7.3 Encuesta:**

Basada en la escala de likert, la cual mide la “fidelización” de los estudiantes en relación al trabajo que tiene la UPB en la temática de Responsabilidad Social Universitaria. Basada en las “Herramientas de identificación de expectativas de los grupos de interés externos” y la encuesta para estudiantes en “Formación profesional y ciudadanía y Participación Social” desarrollada por François Vallaeys en su “Manual de Primeros Pasos” Responsabilidad Social Universitaria (2009).

La mayor validez que tiene el presente instrumento es la propia evidencia del constructo elaborado dentro de la teoría de la RSU y la fidelización; al no haberse alterado este instrumento y aplicado con la misma finalidad de François Vallaeys, no se hizo una prueba para validar el contenido ni el criterio.

Cabe aclarar que dicho instrumento es considerado una prueba estandarizada para la Responsabilidad Social Universitaria, ya que sus parámetros están incorporados en las declaraciones de la misión y visión de las universidades adscritas a redes interuniversitarias que promueven la RSU en América Latina URSULA (Unión de Responsabilidad Social Universitaria Latinoamericana) entre otras.

#### **4.7.4 Validez:**

Para la respectiva validación de la encuesta se realizó una prueba piloto.

En cuanto a la prueba piloto, realizada al 10% del total de la muestra de estudiantes, se obtuvo el siguiente cuadro de comprensión de las preguntas:

Adjuntamos en anexos las guías de observaciones.

**Resultados prueba piloto realizada a 30 estudiantes UPB regional La Paz.**

Nro	Ítems	Excelente	Muy buena	Regular	Mala
1	Tiene preocupación por formar ciudadanos que participen activamente en la sociedad	8	16	4	2
2	Se interesa en conocer las opiniones e inquietudes de los estudiantes	9	17	3	1
3	Promueve un trato respetuoso a todas las personas sin distinción	11	18	1	0
4	Incentiva a los estudiantes a prestar servicios a personas, grupos o comunidades de escasos recursos	8	12	6	4
5	Estimula la solidaridad entre estudiantes	9	16	3	2
6	Desarrolla actividades de integración entre estudiantes, profesores y funcionarios	6	8	12	4
7	Da importancia al desarrollo de habilidades sociales de sus estudiantes	11	17	1	1
8	Promueve entre los funcionarios un trato respetuoso a toda la comunidad educativa	8	16	4	2
9	Tiene un sistema para ayudar a resolver los problemas que se presenten en la comunidad educativa	12	11	6	1
10	Existe capacitación mediante la información sobre el cuidado al medio ambiente	13	14	2	1
11	Incentiva a sus miembros a cuidar los recursos naturales	12	15	2	1
12	Establecen normas para cuidado al medio ambiente dentro las instalaciones de la Universidad	14	15	1	0
13	Promueve el vínculo de las actividades de la universidad con la comunidad local	4	6	14	6
14	Propician que las actividades académicas se relacionan con la problemática de la coyuntura actual	11	12	7	0
15	La conducta de los docentes es ética en relación a las normas de la universidad	9	13	7	1
16	Da facilidades de acceso a personas con escasos recursos	13	14	2	1
17	La infraestructura es adecuada para personas con necesidades especiales	8	7	10	5

Nro	Ítems	Excelente	Muy buena	Regular	Mala
1	Tiene preocupación por formar ciudadanos que participen activamente en la sociedad	27%	53%	13%	7%
2	Se interesa en conocer las opiniones e inquietudes de los estudiantes	30%	57%	10%	3%
3	Promueve un trato respetuoso a todas las personas sin distinción	37%	60%	3%	0%
4	Incentiva a los estudiantes a prestar servicios a personas, grupos o comunidades de escasos recursos	27%	40%	20%	13%
5	Estimula la solidaridad entre estudiantes	30%	53%	10%	7%
6	Desarrolla actividades de integración entre estudiantes, profesores y funcionarios	20%	27%	40%	13%
7	Da importancia al desarrollo de habilidades sociales de sus estudiantes	37%	57%	3%	3%
8	Promueve entre los funcionarios un trato respetuoso a toda la comunidad educativa	27%	53%	13%	7%
9	Tiene un sistema para ayudar a resolver los problemas que se presenten en la comunidad educativa	40%	37%	20%	3%
10	Existe capacitación mediante la información sobre el cuidado al medio ambiente	43%	47%	7%	3%
11	Incentiva a sus miembros a cuidar los recursos naturales	40%	50%	7%	3%
12	Establecen normas para cuidado al medio ambiente dentro las instalaciones de la Universidad	47%	50%	3%	0%
13	Promueve el vínculo de las actividades de la universidad con la comunidad local	13%	20%	47%	20%
14	Propician que las actividades académicas se relacionan con la problemática de la coyuntura actual	37%	40%	23%	0%
15	La conducta de los docentes es ética en relación a las normas de la universidad	30%	43%	23%	3%
16	Da facilidades de acceso a personas con escasos recursos	43%	47%	7%	3%
17	La infraestructura es adecuada para personas con necesidades especiales	27%	23%	33%	17%

**(Resultados prueba piloto realizada a 30 estudiantes UPB regional La Paz)**

Una vez realizada la prueba piloto, tomando en cuenta las observaciones realizadas por cada uno de los expertos, se procedió a corregir las falencias encontradas por los mismos, y la posterior ejecución de la prueba final, para de esta manera dar respuesta tanto a la hipótesis planteada en esta investigación, cómo a los objetivos.

**- ESCALA DE FIDELIZACIÓN Y RSU (F. Vallaey, 2009)**

<b>Nro.</b>		<b>Muy de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>
1	Tiene preocupación por formar ciudadanos que participen activamente en la sociedad				
2	Se interesa en conocer las opiniones e inquietudes de los estudiantes				
3	Promueve un trato respetuoso a todas las personas sin distinción				
4	Incentiva a los estudiantes a prestar servicios a personas, grupos o comunidades de escasos recursos				
5	Estimula la solidaridad entre estudiantes				
6	Desarrolla actividades de integración entre estudiantes, profesores y funcionarios				
7	Da importancia al desarrollo de habilidades sociales de sus estudiantes				
8	Promueve entre los funcionarios un trato respetuoso a toda la comunidad educativa				

9	Tiene un sistema para ayudar a resolver los problemas que se presenten en la comunidad educativa				
10	Existe capacitación mediante la información sobre el cuidado al medio ambiente				
11	Incentiva a sus miembros a cuidar los recursos naturales				
12	Establecen normas para cuidado al medio ambiente dentro las instalaciones de la Universidad				
13	Promueve el vínculo de las actividades de la universidad con la comunidad local				
14	Propician que las actividades académicas se relacionan con la problemática de la coyuntura actual				
15	La conducta de los docentes es ética en relación a las normas de la universidad				
16	Da facilidades de acceso a personas con escasos recursos				
17	La infraestructura es adecuada para personas con necesidades especiales				

## CAPITULO V: INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

### - CUESTIONARIO “DIAGNÓSTICO SOBRE RSU” PREGUNTAS CERRADAS (Gonzales, R. y Carrillo, K. 2016)

Ítem	PREGUNTA	Exce lente	Muy buen a	Rend imien to medi o	Mal a	Muy mala
1	Diría usted que a comparación de otras universidades en su ciudad la UPB es en lo académico:	66	168	59	10	0
2	Diría usted que a comparación de otras universidades en su ciudad la UPB es en la interacción social:	71	175	49	6	2
3	Diría usted que a comparación de otras universidades en su ciudad la UPB es en imagen:	84	159	45	9	6

En cuanto a la pregunta de género también se realizó un cuadro el cual muestro a continuación:

Género	Masculino	Femenino
	168	135

Ítem	PREGUNTA	SI	NO
1	¿Usted sabe qué es la Responsabilidad Social Universitaria?	292	14
2	¿A trabajado o conoce algún proyecto de Responsabilidad Social?	273	30
3	¿Usted sabe si la UPB tiene algún proyecto de RSU?	285	18
4	¿Usted participó en algún proyecto de RSU en la UPB?	204	99
5	¿Usted cree que es obligatorio que una universidad cuente con el departamento de RSU?	269	34
6	¿Usted se siente identificado con el sistema académico de la UPB?:	291	12
7	Gracias a las actividades de interacción social de la UPB usted se siente más y mejor relacionado con sus compañeros	268	35

GRAFICO 1



Ante la siguiente pregunta de si el estudiante entrevistado sabe qué es la Responsabilidad Social Universitaria, un 96% de los indicó saber y un 4% desconocían este concepto.

Al parecer según las preguntas abiertas, los estudiantes se refieren más a la Responsabilidad Social Empresarial, que a la Universitaria, las cuales tienen diferencias significativas en cuanto a su aplicabilidad y objetivos, sin embargo, se toma en cuenta el conocimiento, a partir de las respuestas de las siguientes preguntas.

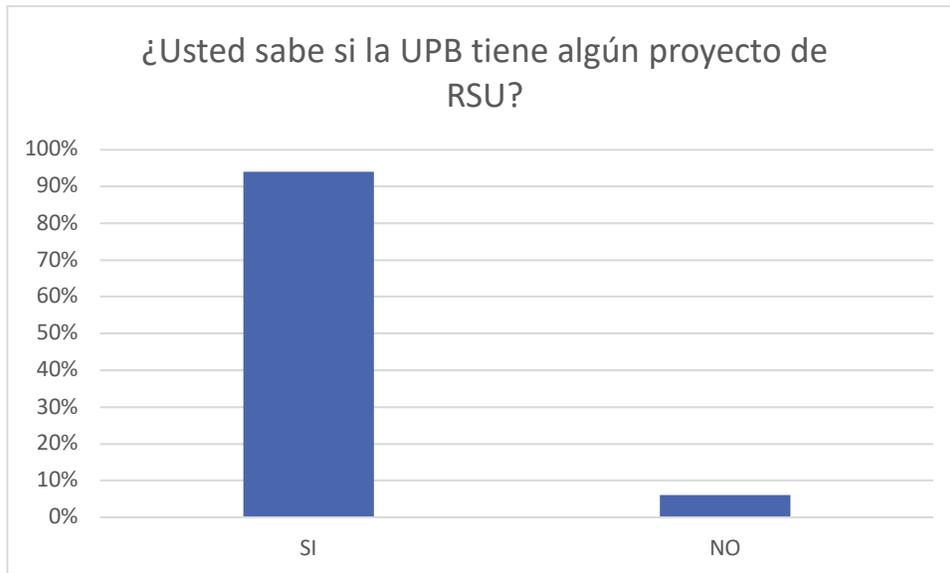
GRAFICO 2



La pregunta referida a si los entrevistados trabajaron o conocen algún proyecto de Responsabilidad Social, nos dio un 90% en el aspecto positivo y un 10% en el negativo.

Entendemos que una gran parte de los estudiantes se suscriben a los programas de voluntariados o participan en actividades internas como el UPB Match, el cual tiene como fin desarrollar el sentido de solidaridad y compañerismo en los estudiantes, con actividades benéficas, que si bien son parte de un concurso, estas promueven la sostenibilidad.

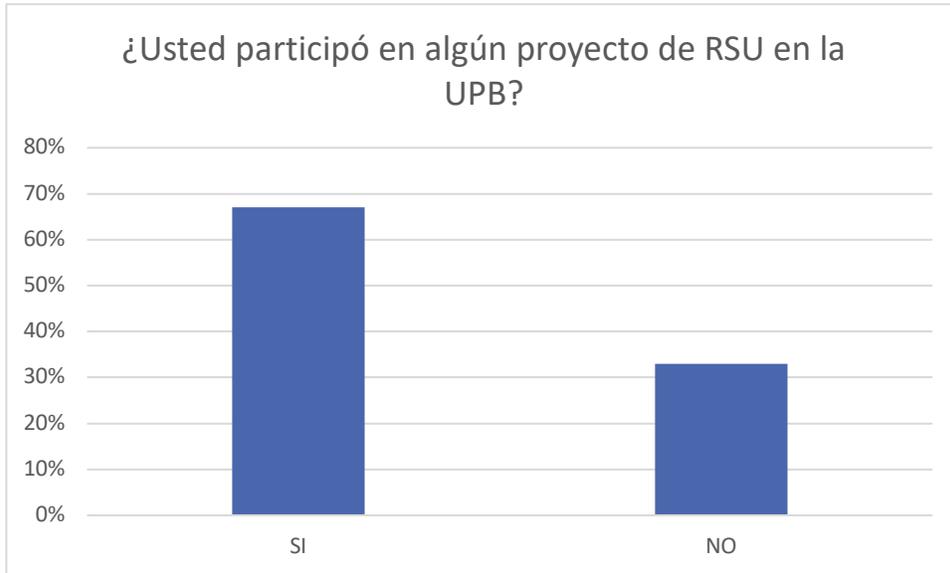
GRAFICO 3



La pregunta de si los estudiantes saben si la UPB tiene algún proyecto en RSU arrojó los siguientes datos: Un 94% indicó que sí y un 6% indicó que no.

Según los datos proporcionados por los estudiantes, aquellos que desconocen sobre la Responsabilidad Social y sus trabajos dentro la UPB se encuentran en los niveles iniciales de su profesionalización, es decir, recién van conociendo todos los programas que tiene la UPB para ofrecerles y ofrecer a la comunidad.

GRAFICO 4

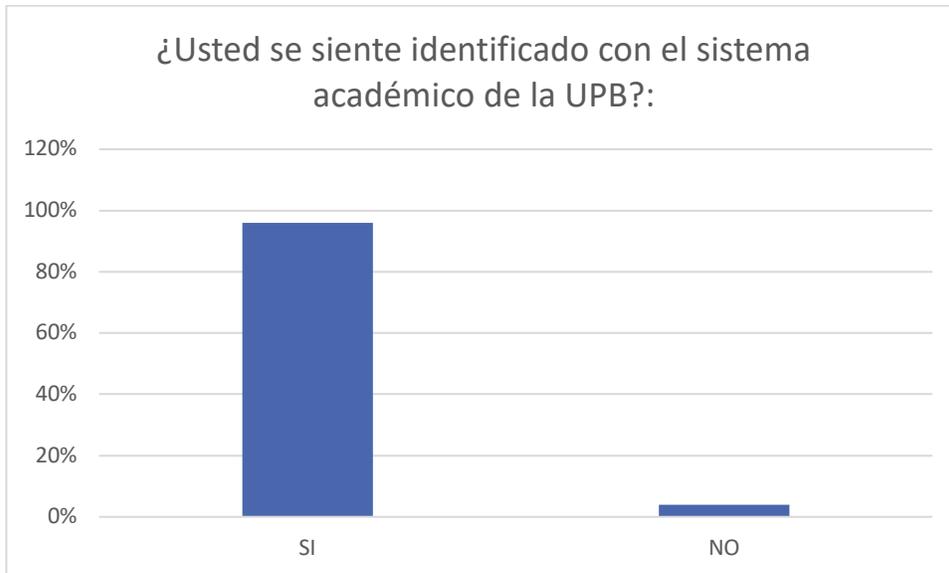


La pregunta de que si los encuestados participaron en algún proyecto de RSU en la UPB, dio los siguientes resultados un 67% indicó que sí y un 33% que no.

En realidad en la UPB como nos indicó la MsC. Dennise Extramadorio no existe una oficina o departamento en específico en RSU, y es su departamento el que concentra los programas a través de ciertos encargados como la Lic. Paola Sánchez, a la pregunta, los estudiantes indicaron conocer a la encargada, la mencionada Lic. Paola Sánchez y su oficina, no es de asombrarse por lo tanto el porcentaje de estudiantes que respondieron negativamente a esta pregunta.

Por otro lado, se observa que existe una directa correlación entre la participación en estas actividades con la fidelización de los estudiantes a las mismas.

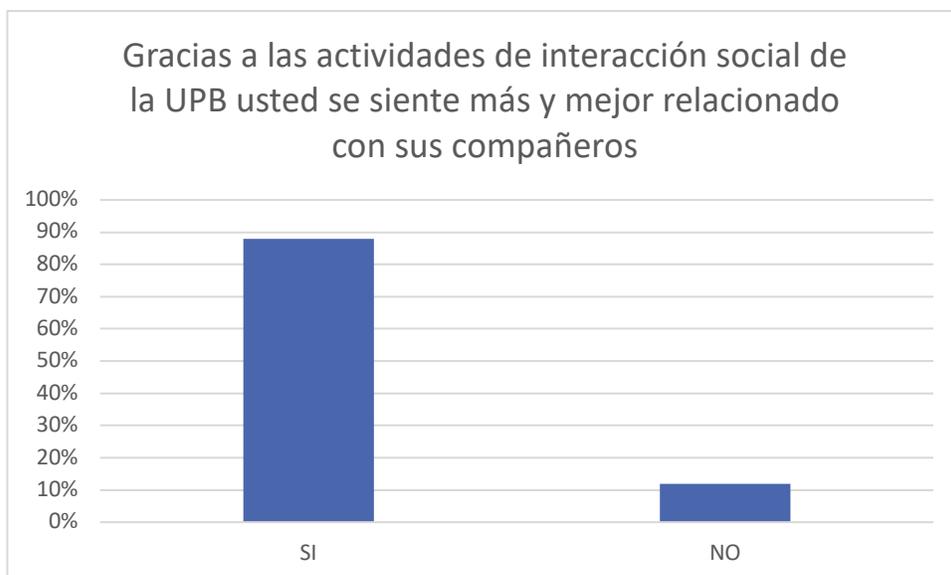
## GRAGICO 5



En cuanto a la pregunta de que si los estudiantes encuestados se sienten identificados con el sistema académico de la UPB, vale decir, uno de sus aspectos más importantes, el sistema modular, donde se cursan asignaturas diariamente por el lapso de un mes aproximadamente, indicaron que en un 96% están identificados con este sistema y un 4% no.

En las preguntas abiertas y comentarios, los estudiantes recalcaron que es un sistema con el cual se siente muy cómodos porque así pueden avanzar y profundizar plenamente en las asignaturas que se están cursando, una forma que ayuda además a poder, en algunos casos, esperar o adecuar los horarios y tiempos según la complicación de las asignaturas.

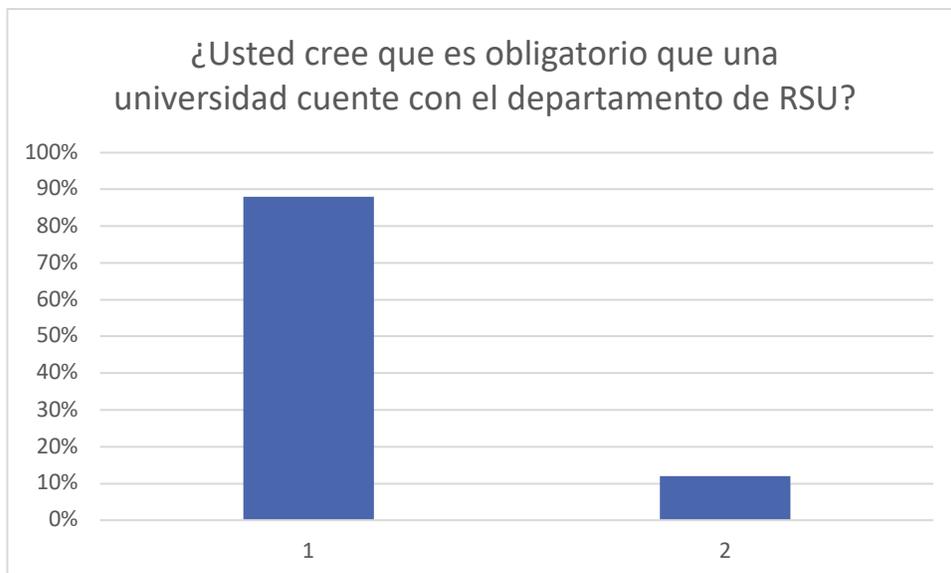
GRAFICO 6



A la afirmación de que gracias a las actividades de interacción social de la UPB el entrevistado se siente más y mejor relacionado con sus compañeros, el resultado fue que 88% se sienten identificados con esa sentencia y 12% no lo está.

La UPB, según la información vertida por la responsable del departamento de Bienestar estudiantil, considera como institución que uno de los pilares para un aprendizaje multidisciplinario son las competencias sociales que se realizan para desarrollar liderazgo y una correcta apropiación teórica a las materias transversales que dicta la universidad.

GRAFICO 7



Un 88% de los encuestados indicó que considera que es obligatorio que una universidad cuente con el departamento de RSU, lo que nos deja a un 12% que indica que no.

Esta pregunta se relaciona intencionalmente con el hecho de entender la importancia que representa para el alumnado el departamento y obviamente los programas de RSU.

## INTERPRETACIÓN

Para realizar un diagnóstico en esta temática es necesario partir de las dimensiones en que se analiza el estudio, vale decir: Gestión Social, medio ambiente y académico; Vallaey (2009) nos pedirá conocer el punto de partida de la RSU, para ello se realizaron preguntas de índole general como indagar en si existe conocimiento o si alguna vez participó de un programa de Responsabilidad Social.

Las respuestas fueron un 96% con respecto a tener conocimiento y un 90% de estudiantes que afirmaron haber participado en actividades de esta índole; sin embargo cabe resaltar que en la pregunta abierta 5 de la parte III, donde se solicitó al entrevistado que describa la actividad en la cual haya participado, nos encontramos con un 38% de respuestas donde se confunde a la filantropía con la sostenibilidad que representa un programa de Responsabilidad Social, produciendo un dato no determinante, si llamativo para analizar las respuestas en cuanto a los estudiantes que participaron en programas de Responsabilidad Social Universitaria dentro la UPB.

Es decir, un 64% de estudiantes que indicó haber participado en los programas de RSU en la UPB son los restantes de el 38% de estudiantes que confundió a la responsabilidad social con la filantropía, en ese sentido, el hecho de la práctica en RSU genera conocimiento y a su vez este conocimiento se concatena con la consciencia de la importancia de los programas dentro la UPB y por lo tanto en su fidelización como se observará en los resultados de la encuesta.

Por lo tanto la participación ya ubica al estudiante en las dos primeras dimensiones, es decir, la gestión social y la ambiental; sin embargo la dimensión académica, se podría entender como aquel espacio en el cual la universidad debería tener directa incidencia para generar este tipo de consciencia en sus educandos, por ello tan importante las preguntas donde se habla de identificación con el sistema académico, la cual arroja un 96% de respuestas a favor y a la pregunta siguiente de las actividades de índole social que tiene la UPB un 86% a favor, ambas, relacionadas directamente con el sentido académico de la universidad, ya que en términos de Vallaey (2009) estaríamos hablando de una “Racionalización de la gestión

universitaria” que incluye a la gestión del manejo del campus en lo social y ambiental, motivación o empoderamiento de los estudiantes, mejora del rendimiento académico y la creación de un valor social; sub dimensiones las cuales se visibilizarán según Vallaeys en una identificación y fidelización positiva de los estudiantes, como expondremos a continuación.

- **ESCALA DE FIDELIZACIÓN Y RSU (F. Vallaeys, 2009)**

<b>Nro.</b>		<b>Muy de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>
1	Tiene preocupación por formar ciudadanos que participen activamente en la sociedad	45%	39%	9%	7%
		Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
2	Se interesa en conocer las opiniones e inquietudes de los estudiantes	26%	34%	34%	5%
		Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

3	Promueve un trato respetuoso a todas las personas sin distinción	47%	30%	10%	4%
		Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
4	Incentiva a los estudiantes a prestar servicios a personas, grupos o comunidades de escasos recursos	27%	36%	24%	13%
		Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
5	Estimula la solidaridad entre estudiantes	25%	37%	25%	11%
		Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

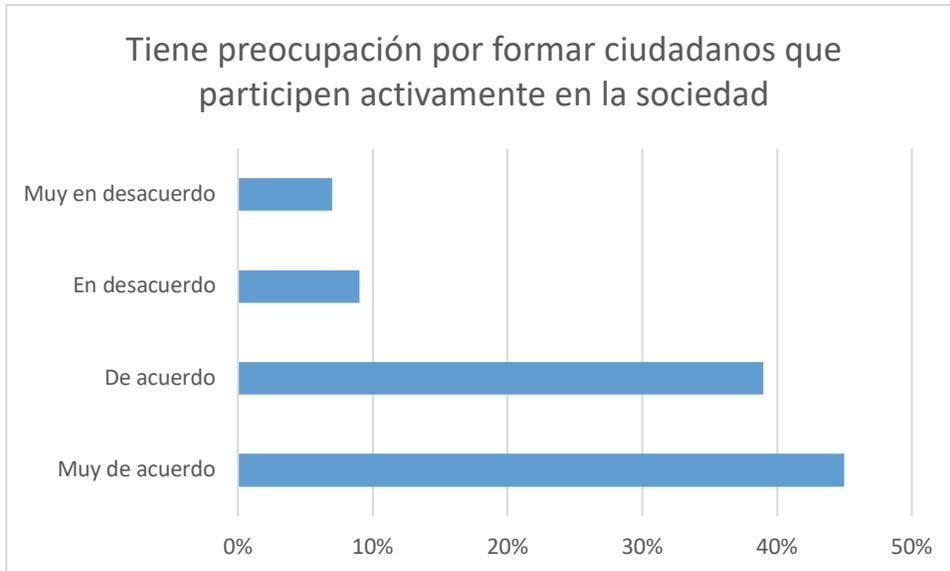
6	Desarrolla actividades de integración entre estudiantes, profesores y funcionarios	18%	28%	38%	14%
		Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
7	Da importancia al desarrollo de habilidades sociales de sus estudiantes	41%	51%	4%	3%
		Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
8	Promueve entre los funcionarios un trato respetuoso a toda la comunidad educativa	36%	51%	4%	3%
		Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

9	Tiene un sistema para ayudar a resolver los problemas que se presenten en la comunidad educativa	37%	35%	23%	3%
		Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
10	Existe capacitación mediante la información sobre el cuidado al medio ambiente	38%	48%	8%	3%
		Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
11	Incentiva a sus miembros a cuidar los recursos naturales	43%	47%	5%	4%
		Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

12	Establecen normas para cuidado al medio ambiente dentro las instalaciones de la Universidad	45%	48%	5%	0%
		Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
13	Promueve el vínculo de las actividades de la universidad con la comunidad local	14%	19%	47%	19%
		Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
14	Propician que las actividades académicas se relacionan con la problemática de la coyuntura actual	31%	43%	23%	0%
		Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

15	La conducta de los docentes es ética en relación a las normas de la universidad	36%	40%	21%	2%
		Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
16	Da facilidades de acceso a personas con escasos recursos	48%	44%	5%	1%
		Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
17	La infraestructura es adecuada para personas con necesidades especiales	24%	19%	34%	22%

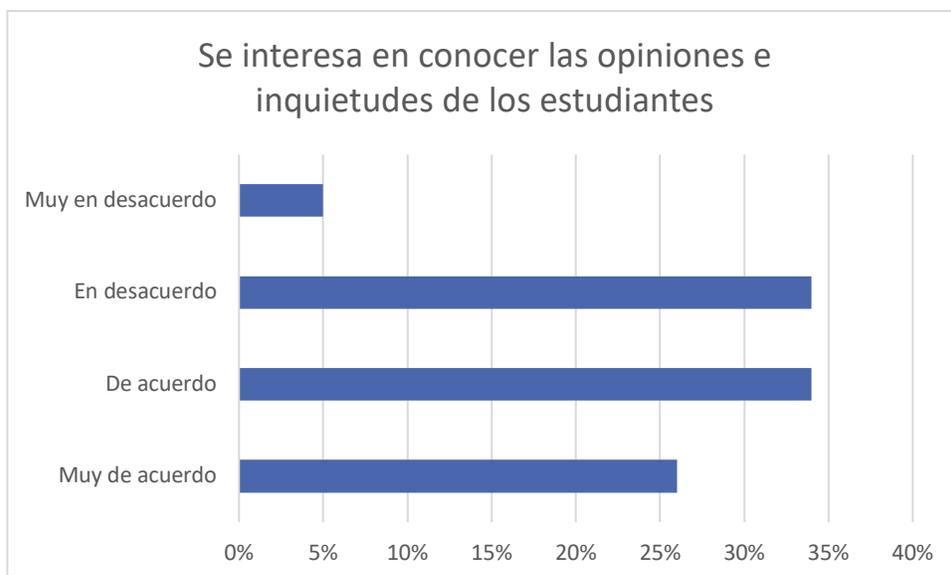
## ESQUEMA 1



Se puede observar que un 45% y un 39% están muy de acuerdo y de acuerdo, respectivamente, en que la universidad forma a ciudadanos que participan activamente en la sociedad; por otro lado en desacuerdo estará un 9% y muy en desacuerdo un 7%.

La UPB tiene una orientación hacia el liderazgo empresarial, por lo que todos sus contenidos se hallan relacionados al trabajo en áreas o departamentos directamente relacionado con entornos corporativos de liderazgo que deben ser parte de una sociedad para alcanzar el éxito, por lo cual se entiende que en la percepción de los estudiantes exista una marcada claridad sobre su formación ciudadana; por otro lado no habría que descuidar el hecho de que la construcción social a partir de los proyectos y programas relacionados al entorno ecológico como también a poblaciones en situaciones de riesgo, voluntariado en el Hospital del Niño entre otros, promueve en los estudiantes esta percepción positiva hacia su universidad.

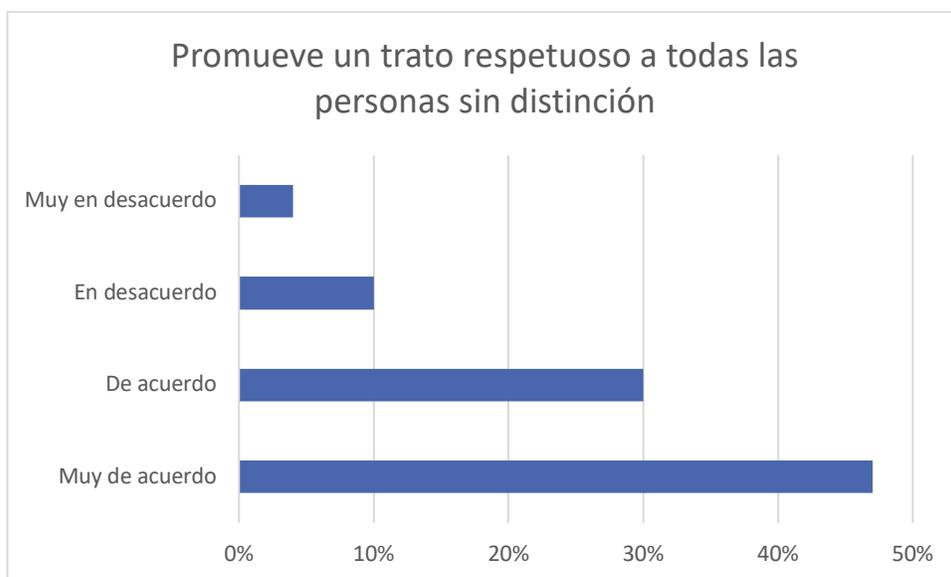
## ESQUEMA 2



Un 60% está muy de acuerdo y de acuerdo en la afirmación de que la universidad se interesa en conocer las opiniones e inquietudes de los estudiantes, pero también observamos una contra respuesta desde un 40%.

Habría que indagar en las causas o los vínculos que existen para generar una comunicación entre todos los actores de la universidad, vale decir, docentes, administrativos y estudiantes, ya que de todas las preguntas que involucran a las temáticas en torno a la RSU esta pregunta es en la que más bajo porcentaje se encuentra la universidad.

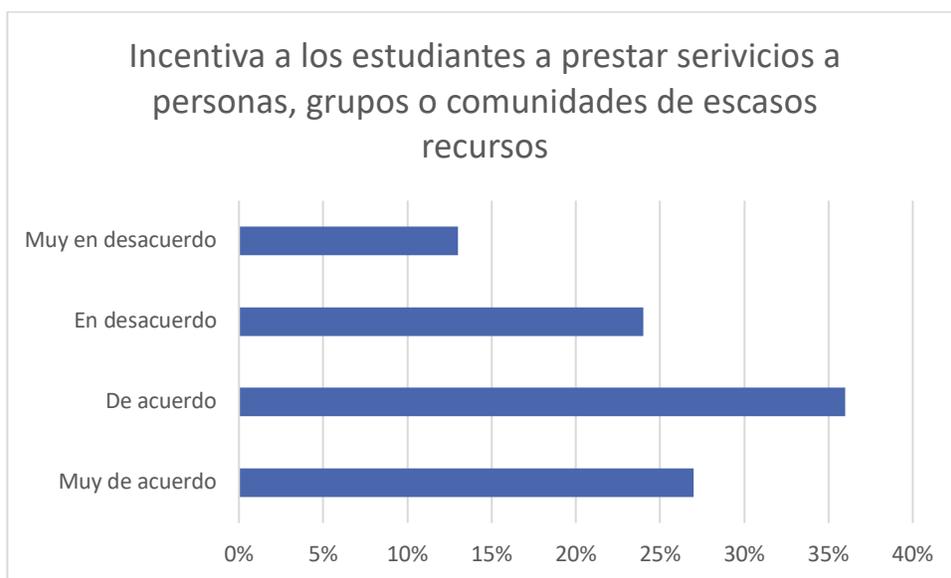
### ESQUEMA 3



47% estudiantes están muy de acuerdo y 30% están de acuerdo con la afirmación de que se promueve en la universidad un trato respetuoso a todas las personas sin distinción, vemos que un total de 14% está en desacuerdo y muy en desacuerdo.

Podemos entender que los programas de RSU de voluntariados, los cuales son realizados en un contexto de compromiso social e igualdad de trato, desarrolla o replica dicho ejercicio no sólo en las personas no usuarias de la universidad, sino también en el ambiente interno universitario.

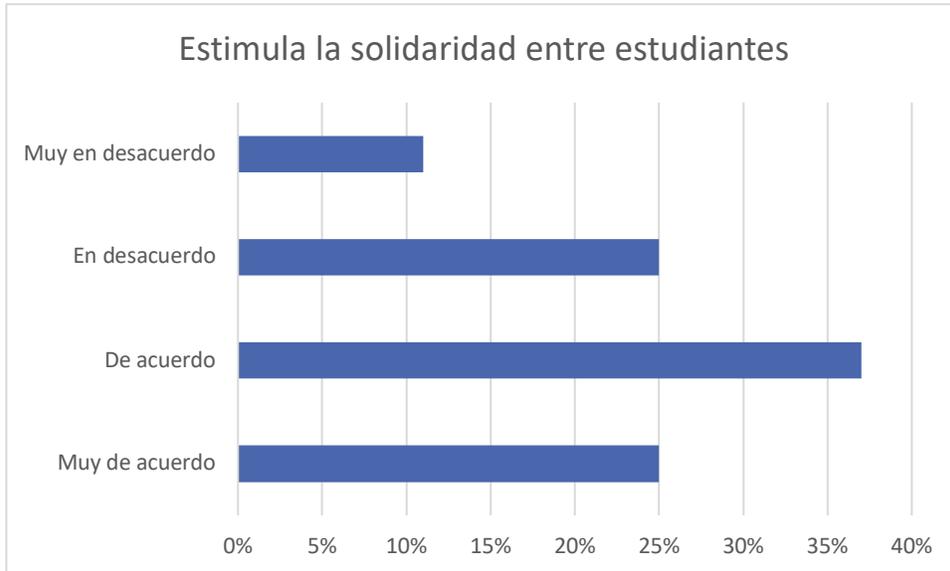
#### ESQUEMA 4



El 27% se encuentra muy de acuerdo y el 36% de acuerdo con la sentencia de que la UPB incentiva a los estudiantes a prestar servicios a personas, grupos o comunidades de escasos recursos, por otra parte un 24% está en desacuerdo y un 13% muy en desacuerdo con dicha afirmación.

Claramente se puede observar en relación a la pregunta número 2 una correlación desde el punto de vista de la comunicación interna en relación a la promoción de los voluntariados o programas de índole ecológico que se desarrollan en la UPB, a partir de ahí analizar si existe una motivación académica o de vida universitaria en relación a estas actividades.

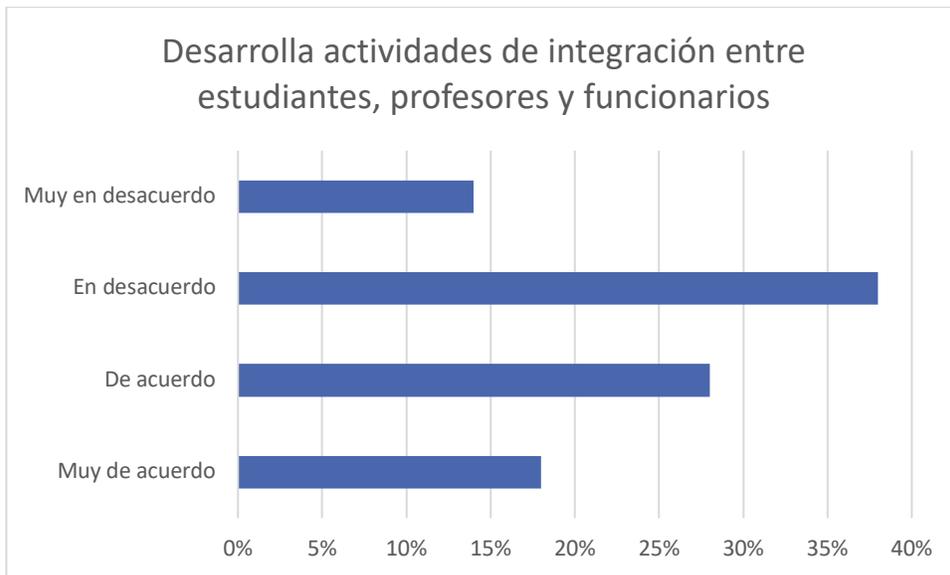
## ESQUEMA 5



Un 25% de los estudiantes encuestados están de acuerdo con la afirmación, y un 37% de acuerdo con la misma; por otro lado un 25% está en desacuerdo y un 11% muy en desacuerdo con la afirmación de que la universidad estimula la solidaridad entre estudiantes.

Cómo se estimula la solidaridad entre los estudiantes, es una pregunta recurrente que surgió en las entrevistas con los encargados, pues bien al parecer existen los programas y caminos para los encuentros, sin embargo, aún en ambientes académicos de parte incluso de los docentes, algunos estudiantes indicaban que se incita a una competencia desmedida y “sangrienta” (cito a un encuestado) para obtener algún tipo de puntaje.

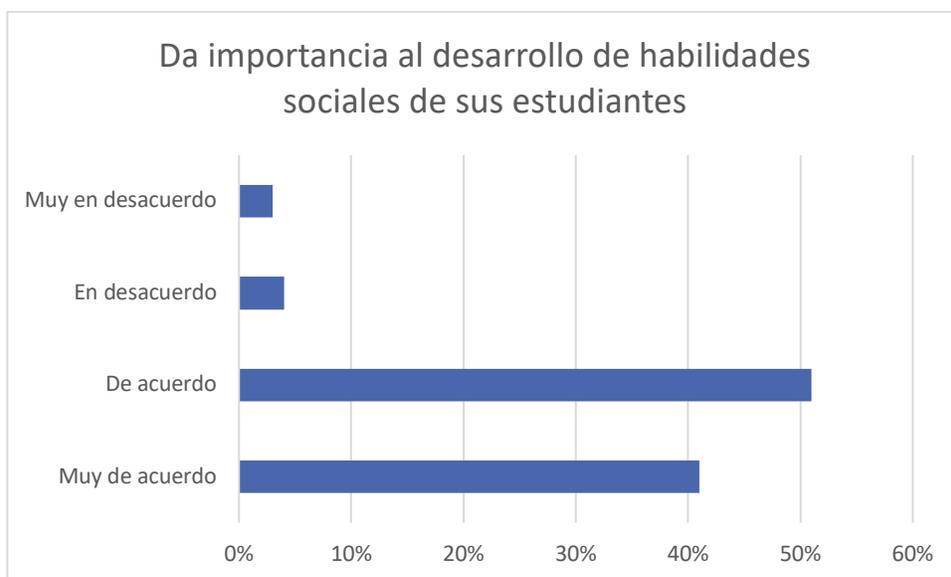
## ESQUEMA 6



La afirmación de que se desarrolla actividades de integración entre estudiantes, profesores y funcionarios tiene a un 18% muy de acuerdo, un 28% de acuerdo, a un 38% en desacuerdo y un 14% muy en desacuerdo.

Como se observa uno de los puntos cruciales en el desarrollo de la comunicación interna a favor del buen clima y la interacción social, tiene uno de los puntajes más bajos en toda la encuesta, al parecer esto se debe a que existe una categoría de docentes a contrato, los cuales sólo trabajan para determinadas materias y después estos no pueden ser parte de las actividades de interacción dentro la universidad, menos aún los administrativos, ya que las actividades de interacción además tienen como fin, la principal conocida como UPB Match, la competencia entre carreras y facultades, que si bien tiene un fin con un trasfondo social y solidario, este no permite la inclusión de docentes o administrativos.

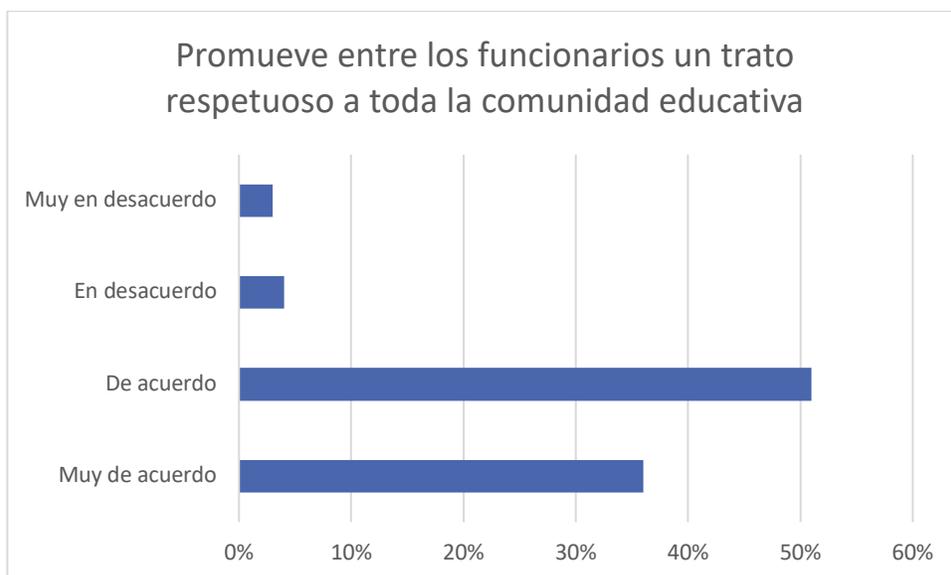
## ESQUEMA 7



Ante la afirmación de que si la universidad da importancia al desarrollo de habilidades sociales a sus estudiantes, las respuestas fueron en muy de acuerdo con un 41%, de acuerdo con el 51% en desacuerdo el 4% y muy en desacuerdo un 3%.

Es notorio el claro reconocimiento que tienen los estudiantes a su formación en cuanto a habilidades sociales, ya que la universidad al tener como transversal materias como Liderazgo y Ética, promueven un claro ejercicio de habilidades duras y blandas para el trato y desempeño en funciones gerenciales para su vida profesional.

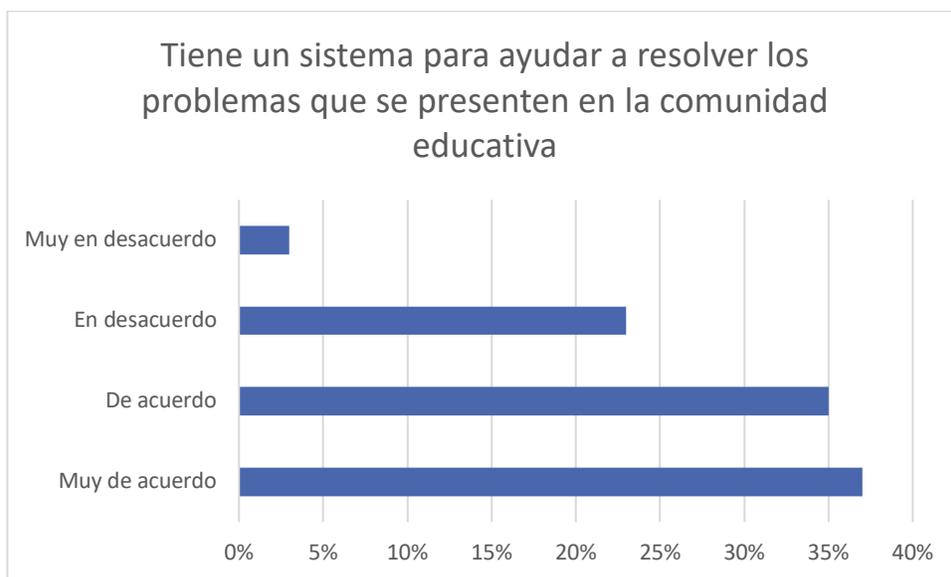
## ESQUEMA 8



La afirmación de que la UPB promueve entre los funcionarios un trato respetuoso a toda la comunidad educativa recibió los siguientes datos: un 36% está muy de acuerdo, un 51% de acuerdo, un 4% en desacuerdo y un 3% muy en desacuerdo.

Si bien en los resultados de la encuesta se observa que no existe motivación para interactuar con el plantel administrativo, ni las instancias para ello, se puede observar según las respuestas que existe un buen trato y una buena relación entre los mismos y la comunidad educativa.

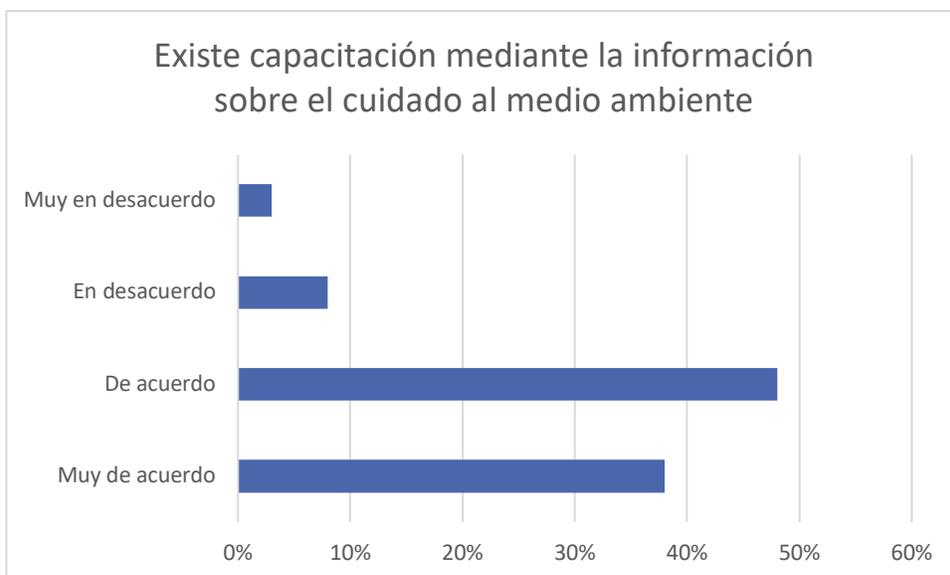
## ESQUEMA 9



Con respecto a la afirmación de la UPB tiene un sistema para ayudar a resolver los problemas que se presentan en la comunidad educativa, los estudiantes en un 37% están muy de acuerdo y un 35% están de acuerdo, por otra parte en desacuerdo se puede observar que están un 23% y muy en desacuerdo un 3%.

La UPB dentro de su estructura organizacional cuenta con un departamento de psicología y el de bienestar estudiantil, áreas que se encargan de ayudar, colaborar, brindar información y coadyuvar a una vida universitaria en relación a cumplir con los objetivos tanto académicos como sociales.

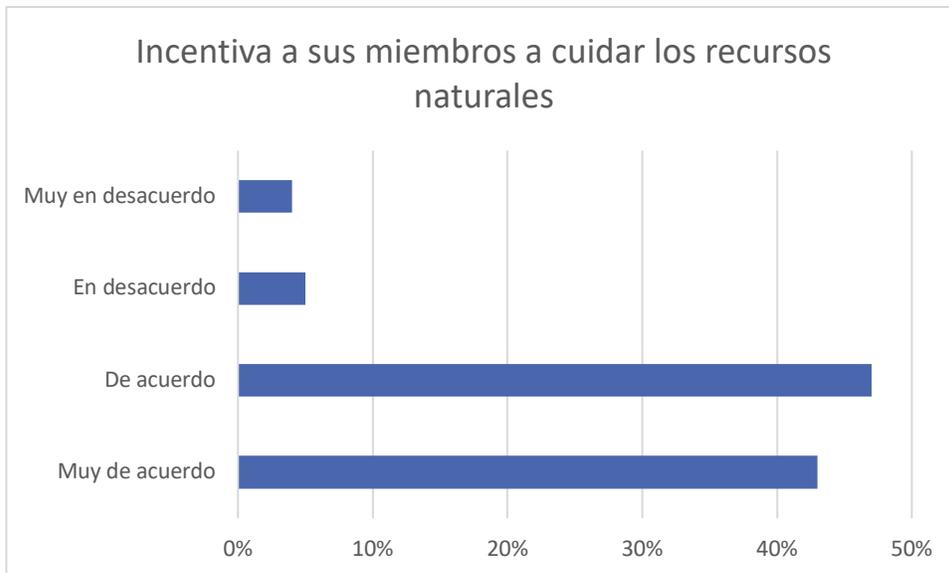
## ESQUEMA 10



En cuanto a la información que brindaron los estudiantes sobre si existe capacitación mediante la información sobre el cuidado al medio ambiente, un 38% respondió que están muy de acuerdo, un 48% de acuerdo, un 8% en desacuerdo y un 3% muy en desacuerdo.

Como se detalle en el marco institucional de este trabajo, existen programas como el UPB Green, recolección de botellas ecológicas, etc. Dentro la universidad los cuales promueven este tipo de actividades y se relacionan a aspectos dentro la formación académica, ya que materias como Desarrollo de Proyectos, Innovación y Creatividad, Ética y liderazgo, promueven espacios de producción académica relacionados con el cuidado del medio ambiente.

## ESQUEMA 11

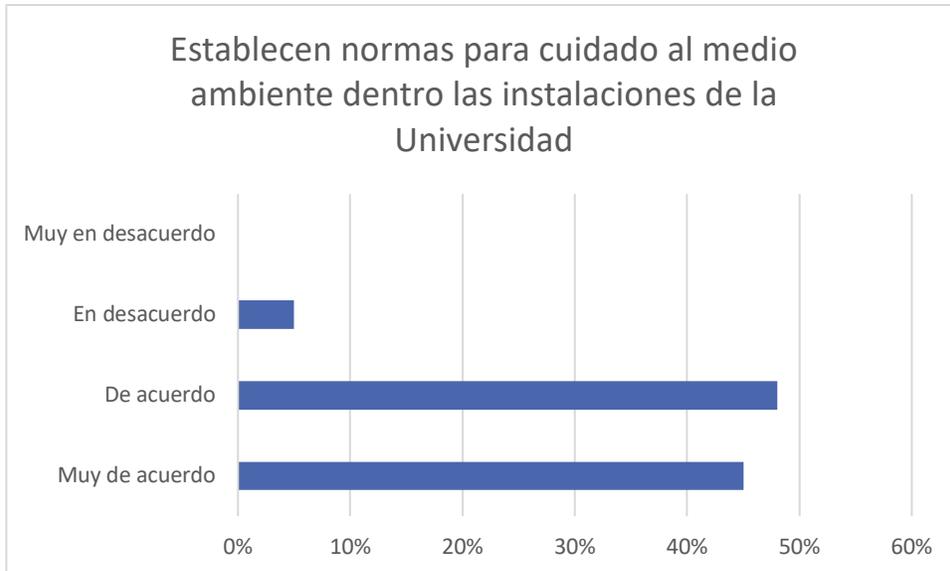


En cuanto a la afirmación de que si la UPB incentiva a sus miembros a cuidar los recursos naturales se puede apreciar que un 43% está muy de acuerdo con dicha afirmación, un 47% está de acuerdo, en desacuerdo un 5% y muy en desacuerdo un 4%.

Fuera de los programas que tiene la UPB relacionados al cuidado del medio ambiente, existe un incentivo al desarrollo de la pequeña empresa, es ahí que se puede observar un amplio número de proyectos basados en comida saludable, moda sostenible, papelería consciente y una amplia gama de emprendimientos relacionados al cuidado del medio ambiente en general, lo cual siempre se evidencia como un "plus" del proyecto o incluso como su base misma de desarrollo.

En ese sentido tanto los docentes, como compañeros estudiantes, administrativos y público en general consumen estos emprendimientos en una feria conocida como "UPB Emprende" la cual se realiza dos veces al año en el Salón Multipropósito del Campus Achocalla.

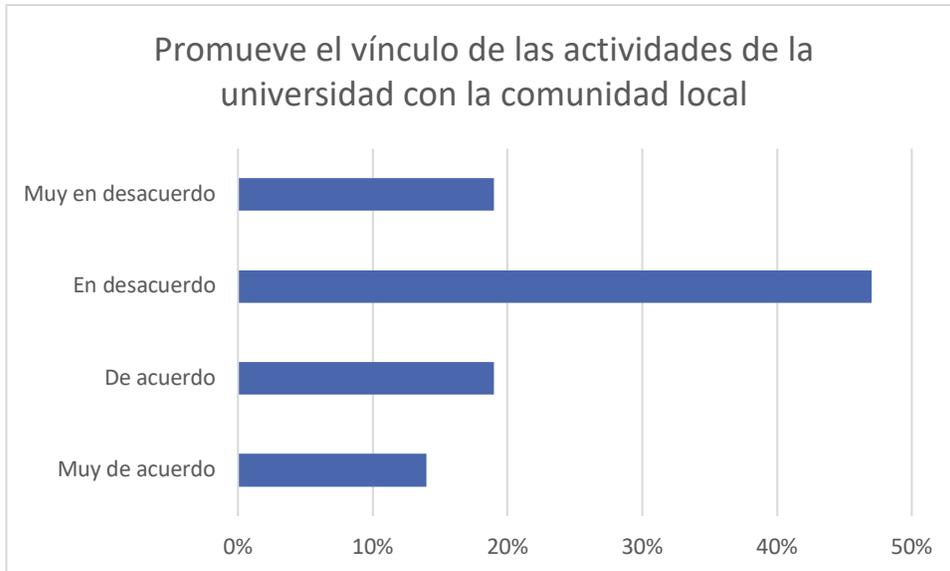
## ESQUEMA 12



La siguiente afirmación tiene por parte de los encuestados a un 45% muy de acuerdo, un 48% de acuerdo, a un 5% en desacuerdo y no existen estudiantes que se encuentran muy en desacuerdo con la sentencia de que la UPB establece normas de cuidado al medio ambiente dentro sus instalaciones.

La UPB tiene basureros diferenciados para su reciclaje, además cuenta con paneles solares, los cuales alimentan de toda la energía que requiere la universidad, existen promociones en la cafetería como el que lleva su propio envase recibe un descuento del 0.50 ctvs. En los jugos, y cuenta con un campus el cual está cubierto de césped, donde se pueden observar aves típicas del lugar y respirar un aire fresco, al parecer los estudiantes se identifican con el hecho de que se enseña a partir del ejemplo.

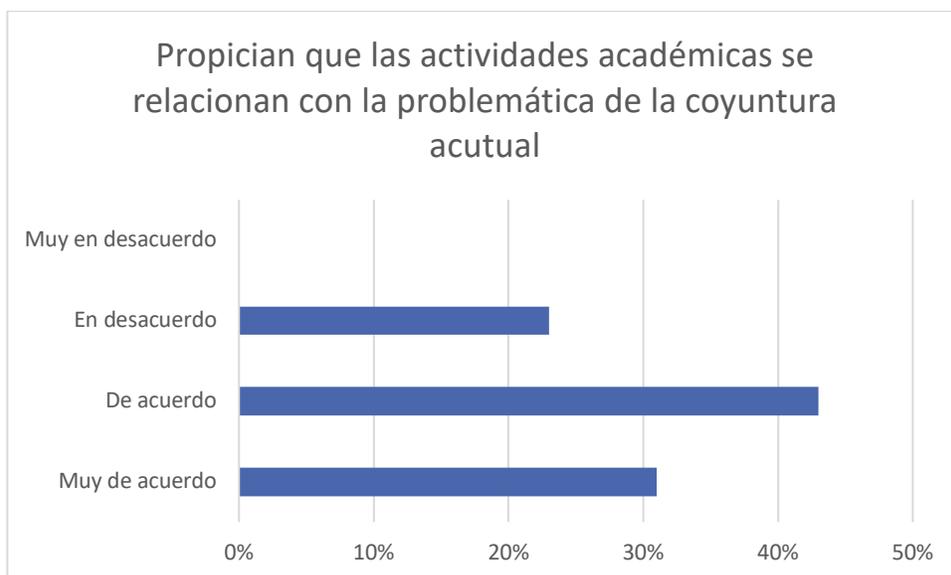
### ESQUEMA 13



Con respecto a la afirmación de que la UPB promueve el vínculo de las actividades de la universidad con la comunidad local, las respuestas fueron las siguientes: Muy de acuerdo un 14%, de acuerdo un 19%, en desacuerdo un 47% y muy en desacuerdo un 19%.

Se puede observar en estas respuestas que la mayor parte de los estudiantes desconoce las actividades que se desarrollan con la comunidad local del Campus Achocalla, las mismas según la encargada de Bienestar estudiantil Dennise Extremadorio, se relacionan a las unidades educativas de la zona, para las cuales se han desarrollado programas en relación al uso de los “ladrillos ecológicos” y también actividades de colaboración con voluntariado, los cuales tratan de que no sean entendidos como donativos de dinero, sino un trabajo solidario participativo.

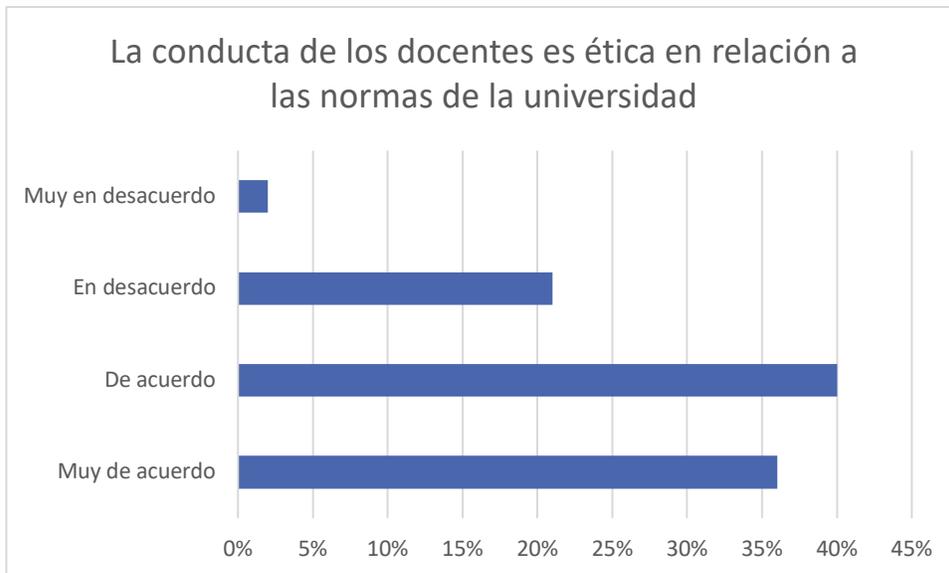
## ESQUEMA 14



La afirmación en relación a que la UPB propicia que las actividades académicas se relacionan con la problemática de la coyuntura actual, están muy de acuerdo un 31% de los encuestados, el 43% está de acuerdo y un 23% está en desacuerdo.

El desarrollo de esta investigación tuvo en medio de su proceso una coyuntura política bastante compleja, los estudiantes evidentemente fueron parte de todo este proceso de forma activa y pasiva, lo cual se pudo ver reflejado en los trabajos de investigación que se realizaron como también en el contenido de aula, por ello esta afirmación evidencia estos resultados.

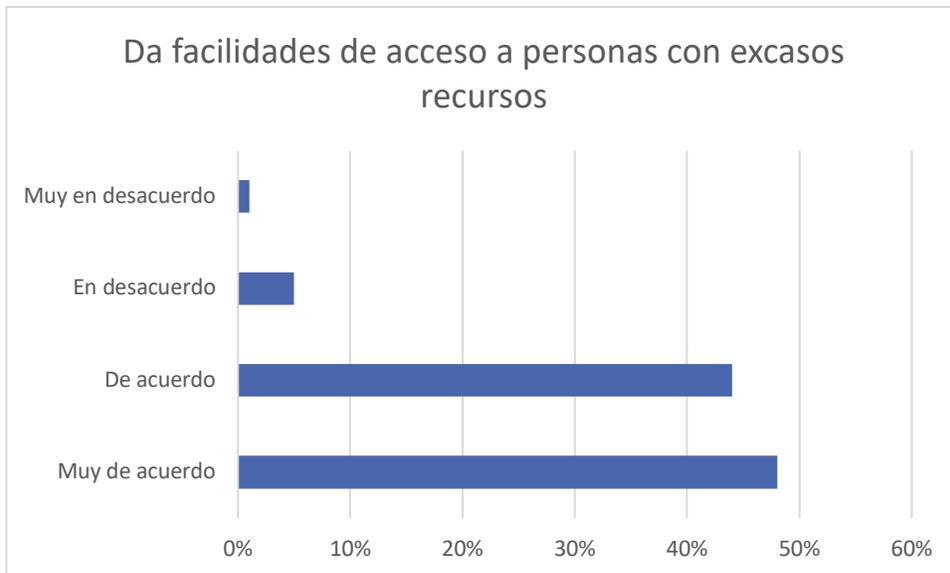
## ESQUEMA 15



En relación a la afirmación número 15 los estudiantes respondieron de que están muy de acuerdo un 36% en que la conducta de los docentes es ética en relación a las normas de la universidad, un 40% indica que está de acuerdo en dicha afirmación, el 21% está en desacuerdo y el 2% muy en desacuerdo.

El presente estudio, al respecto, debió indagar en estudios o diagnósticos previos, para saber si los estudiantes conocen las normas éticas en la universidad en relación a los docentes, así como también a toda la institución, sin embargo, las respuestas se mostraron claras, donde una gran mayoría observa el trabajo docente como ético.

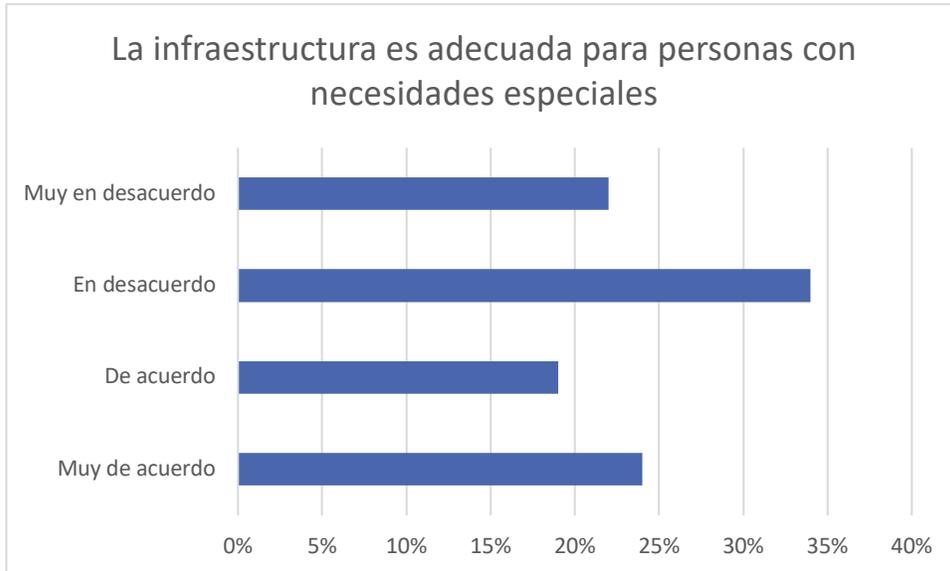
## ESQUEMA 16



En cuanto a la afirmación de que si la universidad da facilidades de acceso a personas con escasos recursos, un 48% está muy de acuerdo, un 44% se encuentra de acuerdo, un 5% está de acuerdo y un 1% muy en desacuerdo.

Los estudiantes comparten a diario sus aulas con un máximo de 35 alumnos por curso, de todos ellos existen un porcentaje de estudiantes becados, que desarrolla su aprendizaje a veces en cursos con 10 estudiantes, es la razón por la cual existe una clara respuesta a favor sobre la afirmación vertida.

## ESQUEMA 17



La afirmación de que la infraestructura es adecuada para personas con necesidades especiales, tuvo como resultado a un 24% de estudiantes que están muy de acuerdo, un 19% que están de acuerdo, un 34% que indica estar en desacuerdo con la afirmación y muy en desacuerdo un 22%.

Si bien existe a disposición un aula, baño y rampas para las personas con necesidades especiales, la infraestructura de la UPB en el Campus Achocalla en general no cuenta con ascensores para acceder a otros pisos y poder desplazarse por la mayoría del campus, es probable que las respuestas de los estudiantes se refieran a esta situación.

**CATEGORIZACIÓN:**

<b>CATEGORÍAS 1*2*3</b>	<b>RESULTADO QUE ARROJARA ESE CRUCE DE VARIABLES.</b>	<b>CON QUE INSTRUMENTO MÁS SE COMPLEMENTARA ESA TRIANGULACIÓN</b>
<p>1 x 3</p> <p>1. Tiene preocupación por formar ciudadanos que participen activamente en la sociedad</p>	<p>Identificación con los programas de RSU que tienen la universidad, lo que lleva a indagar en la dimensión relacionada con la gestión social dentro la RSU.</p>	<p>CUESTIONARIO ENTREVISTAS</p>
<p>2 x 6</p> <p>2. Se interesa en conocer las opiniones e inquietudes de los estudiantes</p>	<p>Fidelización de los estudiantes en relación al trato que la universidad tiene con ellos</p>	<p>CUESTIONARIO ENTREVISTAS</p>
<p>1 x 3</p> <p>3. Promueve un trato respetuoso a todas las personas sin distinción</p>	<p>Identificación con los programas de RSU que tienen la universidad, lo que lleva a indagar en un trato respetuoso en relación ambos a la fidelización</p>	<p>CUESTIONARIO ENTREVISTAS</p>
<p>4 x 5</p> <p>4. Incentiva a los estudiantes a prestar</p>	<p>La solidaridad como valor para con el público externo o comunidad educativa entorno a la universidad</p>	<p>CUESTIONARIO ENTREVISTAS</p>

servicios a personas, grupos o comunidades de escasos recursos		
4 x 5 5. Estimula la solidaridad entre estudiantes	La solidaridad como valor para con el público interno o comunidad interna de estudiantes	CUESTIONARIO ENTREVISTAS
2 x 6 6. Desarrolla actividades de integración entre estudiantes, profesores y funcionarios	Fidelización de los estudiantes en relación al trato que la universidad tiene con ellos	CUESTIONARIO ENTREVISTAS
7 x 1 7. Da importancia al desarrollo de habilidades sociales de sus estudiantes	Identificación con los programas de RSU que tienen la universidad, lo que lleva a indagar en un trato respetuoso en relación a ambos a la fidelización	CUESTIONARIO ENTREVISTAS
8 x 3 8. Promueve entre los funcionarios un trato respetuoso a toda la comunidad educativa	Identificación con los programas de RSU que tienen la universidad, lo que lleva a indagar en un trato respetuoso en relación ambos a la fidelización	CUESTIONARIO ENTREVISTAS
9 x 6 9. Tiene un sistema para ayudar a resolver los problemas que se	Fidelización de los estudiantes en relación al trato que la universidad tiene con ellos	CUESTIONARIO ENTREVISTAS

presenten en la comunidad educativa		
10 x 11 x 12 10. Existe capacitación mediante la información sobre el cuidado al medio ambiente	Relación de la identificación y el impacto para con el entorno ecológico en función a los programas de RSU que tenga la UPB	CUESTIONARIO ENTREVISTAS
11. Incentiva a sus miembros a cuidar los recursos naturales	Relación de la identificación y el impacto para con el entorno ecológico en función a los programas de RSU que tenga la UPB	CUESTIONARIO ENTREVISTAS
12. Establecen normas para cuidado al medio ambiente dentro las instalaciones de la Universidad	Relación de la identificación y el impacto para con el entorno ecológico en función a los programas de RSU que tenga la UPB	CUESTIONARIO ENTREVISTAS
13 x 14 x 16 13. Promueve el vínculo de las actividades de la universidad con la comunidad local	Se indaga sobre el valor de la solidaridad y la identificación para la fidelización que tienen con el mismo los estudiantes	CUESTIONARIO ENTREVISTAS
14. Propician que las actividades académicas se	Se indaga sobre el valor de la solidaridad y la identificación para la fidelización que tienen con el mismo los estudiantes	CUESTIONARIO ENTREVISTAS

relacionan con la problemática de la coyuntura actual		
15. La conducta de los docentes es ética en relación a las normas de la universidad	Pregunta en relación a la conducta y por lo tanto enseñanza con el ejemplo que deben dar los docentes en la universidad, relacionada con la fidelización de los estudiantes	CUESTIONARIO ENTREVISTAS
16 x 1 16. Da facilidades de acceso a personas con escasos recursos	Se indaga sobre el valor de la solidaridad y la identificación para la fidelización que tienen con el mismo los estudiantes	CUESTIONARIO ENTREVISTAS
9 x 17 17. La infraestructura es adecuada para personas con necesidades especiales	Se toma en cuenta las necesidades de todos los estudiantes	CUESTIONARIO ENTREVISTAS

## INTERPRETACIÓN.

Según el informe de la OXFAM (2014) que es el comité de la universidad Oxford de ayuda contra el hambre, 7 de cada 10 personas en el planeta viven en un país donde la desigualdad económica es mayor que hace 30 años; ¿se hace algo al respecto a partir de la academia? en lo posible desarrollar, al menos, reflexiones; es así que el cuestionario se desarrolla entorno a que los estudiantes cuestionen la existencia de un compromiso con el entorno social de parte de la UPB y su impacto interno como externo, observamos entonces que un 70% de los estudiantes indican estar muy o de acuerdo con el trabajo que tiene la universidad en relación a este tema, es decir, en formar a ciudadanos activos con la sociedad, nos refiera a que la universidad tiene programas de gestión social a favor de sectores vulnerables, tal el caso de los programas entorno a las actividades con la comunidad de Achocalla y Chicani, donde se donaron ladrillos ecológicos para sus casas distritales, entro otros.

Vallaes definirá a la Responsabilidad Social Universitaria, inicialmente por el aspecto formativo en este tema y después en relación a los programas en RSU que incluyan a estudiantes y a toda la comunidad educativa, al hablar por ejemplo de “Diversidad” en el gráfico tres se puede observar que el 80% de los estudiantes encuestados relaciona a la UPB con prácticas que promueven el respeto a las personas sin distinción, como indca la pregunta, también al indagar sobre si la universidad incentiva a los estudiantes a prestar servicios a personas o comunidades de escasos recursos, fue un 95% de los encuestados que indicó estar de acuerdo con dicho enunciado.

Vallaes también indicará que la RSU en relación a la Formación y la Investigación académica se construye a partir de las “intersolidaridades” donde los estudiantes necesitan aprender profesional y humanamente para su carrera y vida ciudadana, al participar en proyectos de desarrollo social, se puede observar en el gráfico 10 que el 87% de los estudiantes indica que existe capacitación en lo que se refiere a temáticas relacionadas con el cuidado al medio ambiente, un 93% indicará que además se establecen normas para el cuidado del medio ambiente dentro la UPB, algo que relacionará uno de los tres pilares en torno a los que giran la RSU según este autor, lo social, lo ambiental y lo humano.

La sustentabilidad es un concepto planteado por Poerre Rabhi (2004) para la Responsabilidad Social, basado en la economía de flujos energéticos renovables, según los programas y las entrevistas la UPB cuenta con una normatividad basada en el reciclaje y el consumo consciente de plástico y energía eléctrica, lo que lleva a que como se visualiza en el gráfico 12 un 85% de los estudiantes, donde se les pregunta específicamente si se tiene conocimiento sobre las políticas establecidas entorno a estos aspectos, esté de acuerdo con dicha aseveración, lo que permitirá desarrollar estudiantes en los cuales está impresa la sustentabilidad o sostenibilidad de la economía desde el cuidado mismo de los elementos más básicos y cotidianos, según la pedagogía constructivista, el aprendizaje nace de la relación con el entorno e intercambio de saberes con los pares, en tanto el entorno produzca reflexiones acerca de temáticas específicas.

La pregunta 11, 12 y 14 también se refieren a la “economía de la funcionalidad” basada en privilegiar el uso frente a la posesión, ya que se indaga en actividades que relacionen los contenidos académicos con la coyuntura actual; Rabhi (2004) en este caso se buscarán alternativas en torno a la RSU que involucren el desarrollo de conocimientos específicos al tema, es en ese sentido que un 74% de los encuestados indican que existe una relación con los contenidos académicos y la sostenibilidad, habrá también que referirse entonces a la entrevista realizada con Bienestar estudiantil donde indican que materias transversales como Ética y Liderazgo, así como Comportamiento Organizacional, incluyen en sus contenidos temáticos tanto actividades como desarrollo teórico en responsabilidad social.

Pierre Rabhi además nos habla de una economía basada en la “Sobriedad feliz” concepto donde se busca entender y categorizar lo necesario de lo que no lo es, se habla de “menos es más” a mayores necesidades materiales, menos tiempo para disfrutarlas por ejemplo, o que en una sociedad consumista mientras más tienes más visible eres y por lo tanto tu existencia es más valedera; la pregunta 16 indaga si existe la percepción de que la universidad da facilidades a personas de escasos recursos donde se obtiene un 96% de personas que apoyan esta afirmación y la pregunta siguiente, en conocer la existencia de infraestructura destinada a personas con necesidades especiales, nos da como resultado a un 56% de la población

estudiantil entrevistada que se encuentra en desacuerdo o muy en desacuerdo con esta afirmación, lo que se observa aquí es una clara toma de postura y reflexión ante la UPB y el concepto de “sobriedad feliz” aplicado al concepto académico, ¿qué es lo necesario para desarrollar aprendizajes? ¿qué será considerado como un lujo innecesario? ¿las posibilidades a estudiantes de escasos recursos o la generación de espacios en la estructura física de la UPB para personas con necesidades especiales serán la única forma de encarar este tipo de problemática? ¿existen actividades de interacción social para que estas personas se sientan parte de la población estudiantil?

Que los estudiantes tengan una relación pragmática con el desarrollo de programas los cuales tengan como característica imprescindible su sostenibilidad en el tiempo y que no tengan una identidad basada en la filantropía, al respecto el cuestionario nos brindará información básica y punto de partida a profundizar en el tema.

Bernardo Kliksberg al hablarnos de RSU menciona la sustentabilidad de la siguiente manera: “Reivindicación de los derechos humanos, sociedad civil organizada, vigilancia ciudadana, transparencia y lucha contra la corrupción, promoción de una economía con rostro humano, exigencia de estándares de calidad para las empresas, lucha contra la pobreza, protección del medioambiente, democratización de la vida pública, logro de acuerdos internacionales para promover un desarrollo global sostenible y equitativo” aclarándonos en ese sentido las priorizaciones que se deben desarrollar dentro un ambiente académico bajo esta temática.

Por ello captamos el impacto a partir del concepto de fidelización, como objetivación de las percepciones entorno a lo comentado recientemente.

## RESULTADOS DE ENTREVISTAS

Exponemos a manera de diagnóstico y respondiendo a los objetivos específicos, la información brindada por el departamento de Bienestar estudiantil, pertinente a los resultados de la investigación

### **Ciudades y Comunidades Sostenibles:**

- La UPB a través de la Dirección Administrativa ha realizado la entrega de Luces (luminarias) para la adecuación en la vía principal que conduce a la localidad de Achocalla, con el fin de promover el acceso y las condiciones favorables de los pobladores del municipio.
- Estudiantes de la UPB participaron en el concurso Centralidades Urbanas del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz con una propuesta que recupera el espacio público, invita a la movilidad urbana sostenible, redefine la lógica del consumo de recursos naturales y recompone la convivencia e identidad.
- La realización de trabajos de recolección de basura y adecuación de la vía principal de la ciudad de Achocalla, mediante una iniciativa de la UPB por mantener las condiciones de sostenibilidad del camino orientado a favorecer a la comunidad de la localidad.
- Estudiantes de la UPB fueron finalistas en 2016 y 2017 en el concurso *Sembrando Ideas Verdes* de la embajada de EE.UU.
- Proyecto para generar espacios ecológicos en las zonas paralelas a la vía principal de la localidad de Achocalla, generando espacios visiblemente agradables y limpios de contaminación y basuras realizados con elementos reciclables.

El MSC. Zárate hace énfasis en la sostenibilidad de dichos proyectos, sin embargo indica que no existe un medio eficaz para comunicar estos trabajos a los estudiantes, impacto el cual se podrá conocer mediante este trabajo.

### **Año 2019**

El año 2019, el programa de voluntariado se consolida con nuevos programas y se continúa con los Clubes solidarios:

**UPB FAUNA**, es un programa dirigido a campañas para el cuidado responsable de animales domésticos y a la concientización acerca del tráfico ilegal de animales silvestres. El primer semestre de 2019 se realiza una campaña de recaudación de fondos para un refugio de animales rescatados logrando donar al refugio sobre todo alimento para los animales rescatados.

El segundo semestre de 2019 se tenía programada una actividad para la recaudación de alimentos para el refugio de animales silvestres Senda Verde. Sin embargo debido a los problemas político- sociales, se suspendieron dichas actividades.

**UPB children**, es un programa dirigido a trabajar los voluntariados en el hospital del niño. El primer semestre de 2019 se dirige este voluntariado a la recaudación de fondos para una causa específica, se logra recaudar una cantidad de dinero para donar a una niña con serios problemas de salud, el aporte fue para pagar parte de una cirugía de urgencia.

**UPB Wise**, es un programa nuevo que nace el primer semestre de 2019, está dirigido a personas de la tercera edad. Este programa surge con la primera actividad en casa Amandita, un comedor destinado a dar desayuno a personas de la tercera edad y que son de escasos recursos.

**UPB YOUTH**, es un programa nuevo, surge el primer semestre de 2019, está dirigido a trabajar con actividades que involucren jóvenes desde los 15 años hasta los 24 años. Por causa de la pandemia no se pudo iniciar ninguna actividad para este programa.

**VOLUNTARIO POR UN DÍA**, está dirigido a algunas actividades en las que se puede ser voluntario por un día en diferentes campos. Este programa nace a iniciativa de los clubes solidarios, para dar oportunidad a las personas de que conozcan el trabajo voluntario por un día, y luego poder escoger algún voluntariado de su preferencia.

**UPB INVIERNO**, es una actividad que está dirigida a recaudar ropa de invierno para personas en situación de calle.

Gracias a UPB solidaria, los estudiantes logran desarrollar habilidades de liderazgo, trabajo en equipo, desarrollan empatía, están más cerca de la realidad que los rodea y tienen un desarrollo integral.

## **FIDELIZACIÓN**

En el estudio de Centurión, Torres, Merino y Veliz (2016): Diseño de un programa de fidelización para mejorar la percepción de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional De Administración de la Universidad Señor de Sipán, Pimentel (2016), se buscó la relación entre el grado de satisfacción y la lealtad que genera esta en los estudiantes, y fue así que justamente se investigó la percepción que tienen los estudiantes con respecto a su universidad, por ello en el presente estudio indagamos si estos toman en cuenta o conocen las actividades o programas relacionados a la RSU.

Por otra parte Amaro y López (2018) hicieron una investigación denominada: “Atención al cliente como elemento del Marketing Relacional para la fidelización de los alumnos de un centro de capacitación laboral: Caso GICA Ingenieros” en dicho estudio concluyeron que la fidelización tiene dos facetas, una subjetiva, basada en el aspecto emocional que genera un sentido de unidad e identificación con el centro de capacitación laboral, y otra faceta que se refiere al incremento de rentabilidad, por medio de un mayor intercambio transaccional, el departamento de bienestar indicó que la UPB aumentó desde el 2015 a la fecha de conclusión del estudio el 38% de su estudiantado, y que en sus entrevistas de ingreso las variables que

más se mencionan son: Los programas de interacción social, el sentido académico basado en la empresa, el ambiente y número de estudiantes por curso y la identidad ecológica que tiene la UPB; relacionando estos datos con los resultados del cuestionario obtenemos una congruencia con la opinión de los estudiantes antiguos a quienes se les aplicó el cuestionario.

Vallaes nos indicará por otra parte que la RSU tiene que girar entorno a tres ejes, lo social, lo humano y lo ambiental donde la formación de conocimientos no incluya a la filantropía, sino al desarrollo de programas sostenibles donde la universidad se convierte en un modelo de gestión responsable y consciente con el entorno social, ecológico y humano para hablar ya de la formación, por ello se puede observar que un 70% de los encuestados en el gráfico 9 indican que la universidad tiene un sistema eficiente para resolver los problemas en la comunidad educativa.

Al respecto la pregunta visualizada en el gráfico 9 indaga sobre si la universidad tiene una estructura para solucionar problemas de la comunidad universitaria, donde un 65% de los encuestados indican que sí, en ese sentido podemos entender que toda la construcción académica de la universidad, desde el hecho de aulas con un máximo de 35 estudiantes busca entre sus valores una atención personalizada y abierta para encarar cualquier conflicto que se pueda suscitar en la comunidad.

## **V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:**

El presente trabajo se desarrolló haciendo un estudio sobre la Responsabilidad Social Universitaria (RSU) y su impacto en la fidelización de los estudiantes en la Universidad Privada Boliviana; esta universidad se caracteriza por tener varios programas en Responsabilidad Social, sin embargo, después de realizar entrevistas con las personas encargadas de dichos programas pudimos comprobar que no existe un departamento de RSU específico dentro la UPB, de todas formas, por esta razón no existen tampoco diagnósticos al respecto, ni estrategias comunicacionales en RSU, sin embargo, estas actividades brindan una imagen institucional muy específica, a partir de los programas que se desarrollan internamente los cuales promueven la sostenibilidad y el desarrollo de consciencia para con el entorno en los educandos, haciéndose visibles en el capital social y simbólico de los estudiantes que participan como se puede apreciar en los resultados del cuestionario.

Al respecto, el estudio quiso indagar en cómo los estudiantes perciben a estos programas, y si los mismos influyen en su identificación como estudiantes de la UPB (“upebinos”), no fue sorpresa llegar a resultados altos en cuanto a el nivel de identificación o fidelización con la universidad desde la triangulación de resultados entre el conocer los programas, fidelización y percepción, esta triada nos indica una aplicación de la RSU, desde el programa en sí mismo, su funcionalidad, sus resultados, y su directa relación con las dimensiones del estudio; sin embargo no existe una política de comunicación interna que informa sobre los resultados y los actores involucrados, lo cual influye en la percepción de dichos programas.

Por ello, concluimos también, en relación a nuestro objetivo específico número uno, que existe un porcentaje mayor a la mitad de estudiantes que se identifican positivamente con su universidad, pero que las actividades e informes de resultados que realiza el departamento de bienestar estudiantil no son conocidos por un porcentaje de los estudiantes, que, si bien es menor, creemos es imprescindible que sean tomados en cuenta.

Llama la atención también que durante el estudio la definición de Responsabilidad Social Universitaria, pues la percepción que los estudiantes tienen de esta, y la esencia de la filosofía

misma que la caracteriza aún no están claros, después de consultar los proyectos de los programas no existe siquiera una clara apropiación teórica de los elementos fundamentales de la misma a nivel universitario, por ende, la dimensión académica del estudio viene a ser una urgencia que muestra este estudio para generar el ciclo que requiere la RSU para ser tal, es decir, se observa la necesidad de un programa de alfabetización en RSU.

Se debe trabajar en el desarrollo de saberes entorno a la RSU, desde dentro las aulas, lo cual producirá, como se observa en la teoría constructivista una vinculación hacia la práctica y por lo tanto una identificación total con estas actividades, por ejemplo, se vio en los resultados que un 80% aproximadamente está al tanto de lo que hace la universidad, pero no al tanto de cómo o la diferencia entre sostenibilidad y filantropía, lo que conlleva incluso a que los resultados de esta investigación se vean sujetos aún a la necesidad de un conocimiento académico sobre el tema y así puedan ser entendidos los cuestionarios como respuestas objetivas con criterio claro y operativas para otros estudios, por ejemplo de marketing.

Por ello nuestro objetivo específico que hace referencia al análisis de los contenidos fue un aspecto de la investigación que lamentablemente no pudo ser respondido en las entrevistas con las encargadas y no se tuvo acceso a cargos más altos que puedan brindar información sobre la relación entre contenidos y programas de RSU, sin embargo, la investigación pudo analizar que, salvo materias que incluyen la temática específica de Responsabilidad Social, como la asignatura de Ética y Liderazgo, no existe una relación de trabajo en comunicación asertiva entre el departamento de Bienestar estudiantil y la dirección Académica, brecha que se convierte en una de las sugerencias más importantes del presente estudio, ya que según la teoría en RSU, todos los programas cobran notoriedad desde una base sólida entorno a la comunicación de aquellas personas encargadas de relacionar lo pedagógico con las actividades “extras” que tiene una universidad, cubriendo un vacío pedagógico, y convirtiendo el activismo en herramientas didácticas para la apropiación teórica.

El sentido primario, básico o elemental de la RSU es justamente incidir en el aspecto académico, contribuyendo a promover aprendizajes desde distintos criterios, sin embargo, recalcar que la RSU entiende a la educación superior desde el entorno social, político,

económico, ambiental, etc. De los educandos, por más que estos o la universidad tenga una filosofía empresarial.

Por ello y a partir del enfoque empresarial que tiene la UPB se debe buscar promover las organizaciones a partir de su compromiso sostenible con el entorno y toda formación a ese nivel debe entender que este paradigma es el actual rector en el mundo de los negocios, antes considerado o visto como una pérdida de recursos en beneficio de los más necesitados, ahora entendido como una inversión poderosa ante una población cada vez más consciente de su influencia con las empresas y su poder ante estas para posibilitar que se conviertan en instituciones que influyan de manera positiva y mejoren la calidad de vida, por ende, de todos nosotros.

Un caso particular y muy actual son las empresas “B” las cuales al cumplir una serie de requisitos sobre RSE, son certificadas como tales y tienen acceso, por ejemplo, a préstamos directos por el Fondo Monetario Internacional, más aún ahora, con lo que sucede en el mundo por la pandemia del nuevo COVID 19 y su influencia en la nueva consciencia que tenemos como seres humanos hacia nuestro rol e influencia.

Podemos ver en Bolivia, que las empresas a causa de los entes reguladores como la ASFI deben destinar un 2% de sus utilidades a los programas de RSE y estos deben en ciertos puntos incidir en sus beneficiarios directos así como en los indirectos, sin embargo, las universidades aún carecen de una regulación a este respecto, cuando deberían ser estas el punto inicial para desarrollar una consciencia y actitud práctica, propositiva e impulsadora hacia la idea base de que el beneficio de otros es el mío, como nos indica E. Morin en el desarrollo teórico, claramente la presente investigación, relaciona desde el contexto empresarial al académico, desde esa línea, lo dialógico y holístico, como se observa en la devolución que arrojan los instrumentos.

Se puede observar que universidades reconocidas en el ámbito académico utilizan sus programas de RSU para desarrollo cultural, pero no es la esencia de la RSU, o para generar trabajos de beneficencia totalmente distantes de un desarrollo sostenible que incluya además

a los estudiantes y sirva en el desarrollo de una imagen positiva externa como interna, lamentablemente una causa es que los profesionales que se ocupan de estas áreas o departamentos en las universidades no tienen una especialidad, dejando los programas en RSU sin una correcta estructura hacia la sostenibilidad en el tiempo, que genere productos medibles y visibles como lo debería tener todo proceso educativo.

Dicha situación nos lleva a sugerir a la UPB la apertura del Departamento o área de RSU independiente al departamento de Bienestar estudiantil, por todos los beneficios que conllevaría para la universidad, los estudiantes y la comunidad en pleno, enmarcada en una universidad de hoy con proyección estratégica hacia la academia de este nuevo siglo, la academia post pandemia.

Los estudiantes en la actualidad vienen de sistemas educativos donde el desarrollo de la conciencia por el entorno es un contenido curricular impreso e imborrable en sus colegios, por ello, al llegar a la universidad es necesario reforzar este tema a partir ya de aspectos más sistematizados y prácticos, donde se genere programas para que los estudiantes sean parte activa de la solución o el remedio a los problemas que aquejan al mundo actual.

Esta investigación fue en ese sentido un estudio útil para indagar sobre los valores de la generación de estudiantes universitarios en los cuales se indagó, donde se observa que un 85% aproximadamente de estos, considera y toma en cuenta elementos positivos dentro su universidad, como la diversidad, ética, la solidaridad y el respeto a los otros, además de que, por ejemplo, observa que su infraestructura no es adecuada a personas con necesidades especiales (55%) e indica positivamente que la temática dentro los contenidos en un 80% aproximadamente de los encuestados está relacionada con la coyuntura y contexto, pilar fundamental dentro la RSU; dos resultados importantes por englobar lo positivo y lo más negativo que percibe la población encuestada.

Observamos también, que la dimensión más importante del estudio entorno a la participación en los programas de RSU, indica que el 64% (204 estudiantes) participó de unos de los programas de RSU en la UPB lo que nos lleva a también a concluir que desde lo cuantitativo,

existe una participación significativa de personas entorno a los programas ya mencionados, lo cual nos ayuda a medir el impacto.

Por estas razones creemos necesario incidir más en la educación de los estudiantes hacia la RSU, su práctica, la necesidad de un diagnóstico sobre sus programas y el promover a los mismos de una manera más agresiva dentro la comunidad educativa, ya que se observa claramente el compromiso de los estudiantes con esta temática, algo que se debería trabajar más en el aula.

Concluimos además indicando que la intersubjetividad, el respeto a la complejidad, a la pluralidad y el desarrollo en pleno del neo humanismo tiene en sus principales herramientas a los programas de RSU, y para una sociedad que vive épocas de reconstrucciones paradigmáticas y evaluación de nuestra relación con el entorno, es altamente irrefutable la necesidad de contribuir no sólo desde la ciencia del conocimiento, sino desde el desarrollo de una praxis en armonía y consciencia con su impacto holístico y sistémico.

Para investigaciones posteriores con respecto a la temática presentada en esta investigación creemos importante concentrarse en las dimensiones teóricas que diferencian a la RSU de la RSE y así poder incidir aún más en el sentido estratégico para el desarrollo de una correcta aplicación de los programas en RSU, además de favorecer la lectura académica y científica; lo cual nos lleva también a plantear para futuras investigaciones la correlación entre los programas de RSU y su incidencia en la percepción del estamento estudiantil.

## **5.1 RESPUESTA A HIPÓTESIS**

Es por las razones expuestas anteriormente que, en el cuestionario, al indagar sobre el número de participantes en los programas de RSU y su relación con los resultados de las encuestas aplicadas, vemos que la fidelización a la UPB en relación a la participación de los estudiantes es positiva, respondiendo así de manera afirmativa a la hipótesis de investigación.

## VI. BIBLIOGRAFÍA

- BARRAL, Rolando (2019). Epistemología e investigación. Primera Edición, Ediciones Pensamiento Hereje, La Paz, Bolivia.
- BERNARDO, Klikberg (2010). Responsabilidad de la Universidad. Primera Edición, Red Latinoamericana de Cooperación Universitaria, Buenos Aires Argentina.
- BOAVENTURA, Santos (2009). Una Epistemología del Sur. Primera Edición, Siglo XXI Editores, Buenos Aires, Argentina.
- CHIAVENATO, Idalberto (2014). Comportamiento Organizacional. Tercera Edición, Mc Graw Hill, Ciudad de México, México.
- HERNÁNDEZ, Roberto; Fernandez, Carlos; Collado, Pilar; Baptista Lucio (2006). Metodología de la Investigación, Edición 4a Editorial Mac Graw- Hill Interamericana. México D.F.
- HARIRI, Yuval (2017), Homo Deus. Primera Edición, DEBATE, Barcelona España.
- MORIN, Edgar (1990). Introducción al pensamiento complejo. Primera Edición, Editorial Gedisa S.A., Barcelona, España.
- MORIN, Edgar (1999). Los siete saberes necesarios para la educación del futuro. UNESCO, Paris, Francia.
- MORIN, Edgar (2006). El método 6 La Ética. Primera Edición, Edición Cátedra, España.
- NORMA Internacional ISO 26000: 2010. Guía de responsabilidad Social: Primera edición, La Paz, Bolivia.
- PARRA, Francisco (2003). La universidad transformacional. La medida de su calidad y eficiencia, Madrid: Biblioteca Nueva.
- PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO. (2002) Informe de desarrollo humano en Bolivia. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. Plural editores. 1ra edición. La Paz Bolivia.
- RABHU, Pierre (2013). Hacia la sobriedad feliz. Errata Naturae, 1ra Edición. Madrid España.

- ROSAS, Ricardo y SEBASTIÁN, Cristian (1993). Piaget, Vigotsky y Maturana: Constructivismo a tres voces. Ed. Anthropos, Barcelona.
- RUIZ, José (2007). Metodología de la investigación cualitativa, Ediciones Universidad de Deusto, Bilbao, España.
- TÜNNERMANN, Carlos (2008). La educación superior en América Latina y el Caribe: Diez años después de la Conferencia Mundial de 1998. Sello Editorial Javeriano, UNESCO.
- VALLAEYS, François (2009). Manual del Banco Interamericano de desarrollo BID. Responsabilidad Social Universitaria: Manual de Primeros Pasos, Primera Edición, McGraw – Hill Interamericana Editores S. A., México.
- VALLAEYS, François (2016). Introducción a la Responsabilidad Social Universitaria. Ediciones Universidad Simón Bolívar, Barranquilla, Cúcuta.
- VYGOTSKY, Lev. (2000). El Desarrollo de los Procesos Psicológicos Superiores, Primera Edición, Ed. Crística, Barcelona.

## 6.1 GUÍA DE TESIS

- BACA H. (2015). La responsabilidad social universitaria: propuesta conceptual y medición en el ámbito de una universidad privada. (Tesis para optar al grado de licenciatura) Universidad Privada de Lima. Lima, Perú.
- CAYO M. y PEREZ F. (2018). Estrategias de fidelización en los alumnos de primer ciclo de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Tecnológica del Perú. (Tesis para obtener el grado de licenciatura) Universidad Tecnológica del Perú. Lima, Perú.
- CONTRERAS C. (2017). Responsabilidad social universitaria: un enfoque a la relación de la universidad con la sociedad desde la perspectiva de las partes interesadas. un estudio de caso. (Tesis de Maestría para optar el Grado Académico de Magister Scientiarum en Educación Superior) Universidad Mayor de San Andrés. La Paz Bolivia.
- ESQUIVEL L. (2006). Responsabilidad y Sostenibilidad Ecológica Una ética para la vida. (Tesis doctoral) Universidad Autónoma de Barcelona. Barcelona

## 6.2 ARTÍCULOS CIENTÍFICOS

- Chaparro Salinas, Eva Martha y Álvarez Botello, Julio y Reyes Pérez, Diana Elena y (2015), "Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Toluca." REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, Vol. 13, núm.2, pp.5-26 [Consultado: 8 de Abril de 2022]. ISSN: . Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55138743001>
- Rojas, Luis Rodolfo y Solari, Estefanía (2012), "Percepción sobre la responsabilidad social empresaria de estudiantes universitarios." Negotium, Vol. 7, núm.21, pp.5-17 [Consultado: 8 de Abril de 2022]. ISSN: . Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78223430001>
- Pérez Peralta, Claudia Milena y Valle Chirinos Araque, Yamaru y (2016), "La Responsabilidad Social Universitaria: emprendimiento sostenible como impacto de intervención en comunidades vulnerables." Revista Escuela de Administración de Negocios, Vol. , núm.81, pp.1-19 [Consultado: 8 de Abril de 2022]. ISSN: 0120-8160. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20649705006>
- Navas Ríos, María Eugenia y Romero Gonzales, Zilath (2016), "Responsabilidad Social Universitaria: impactos de la universidad libre, sede Cartagena, en su gestión socialmente responsable." Saber, Ciencia y Libertad Vol. 11, núm.1, pp. 187-196. [Consultado: 13 de Agosto de 2022]. ISSN: 1794-7154. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5847015>

## 6.3 WEBGRAFIA

- <http://www.upb.edu/es/ceu>
- <https://www.ethos.org.mx/>
- <http://rsu.cl/>
- <https://www.etnor.org/>
- <https://www.responsabilidadsocial.net/>
- <https://rsuciudadreal.es/>

## VII. CRONOGRAMA

	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
<b>R.1</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acopio de información general con respecto a los programas en RSU y características de la muestra en la UPB Campus Achocalla, para el respectivo acopio de información.</li> </ul>				
<b>R.2</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar los instrumentos de medición a la muestra con relación a la fidelización de los programas en RSU.</li> </ul>				
<b>R.3</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabular resultados y elaborar conclusiones.</li> </ul>				
<b>R.4</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar presentación final y defensa.</li> </ul>				

## VIII. ANEXOS

FIGURA 1  
TALLER EN SALUD MENTAL

**UPB**  
UNIVERSIDAD PRIVADA BOLIVIANA

**STUDENT** *life*  
Bienestar Estudiantil

**TALLER: SALUD MENTAL  
POST PANDEMIA**

Fecha: del 14 al 19 de junio  
Hora: 19:00 a 21:00 hrs.  
**vía zoom**

¡Cupos limitados!

Invitados:  
Lic. Daniel Castellón  
Psicólogo, especialista en Musicoterapia  
Lic. Claudia Maciel Saenz  
Psicóloga clínica sistémica

**FIGURA 2**  
**CÁPSULAS DE SALUD MENTAL**



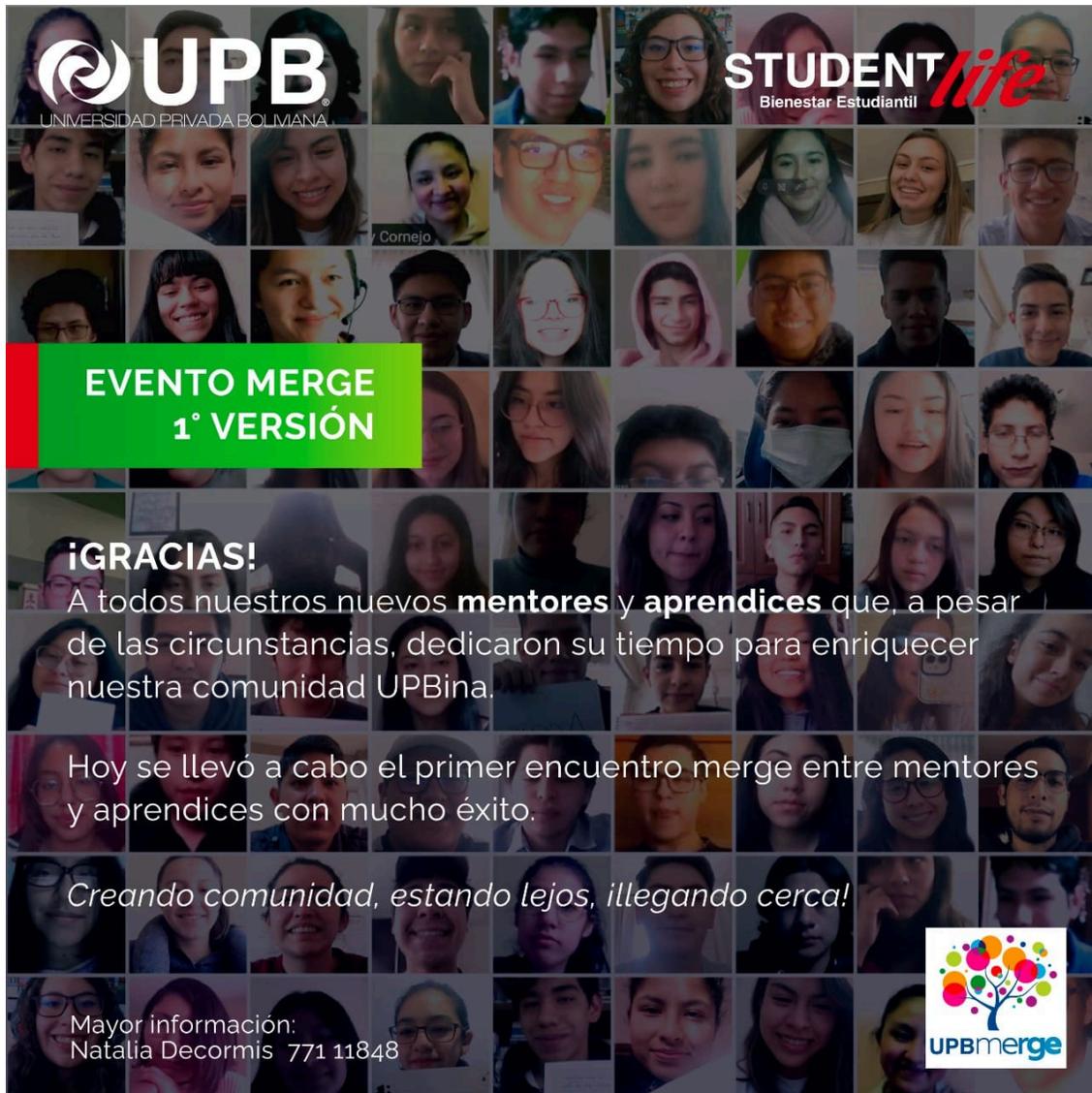
**UPB**  
UNIVERSIDAD PRIVADA BOLIVIANA

**STUDENT** *life*  
Bienestar Estudiantil

**6° CÁPSULA DE  
SALUD MENTAL**

**¡LEVÁNTATE Y MUÉVETE!**  
La actividad física te ayudará a  
elevar tu energía.

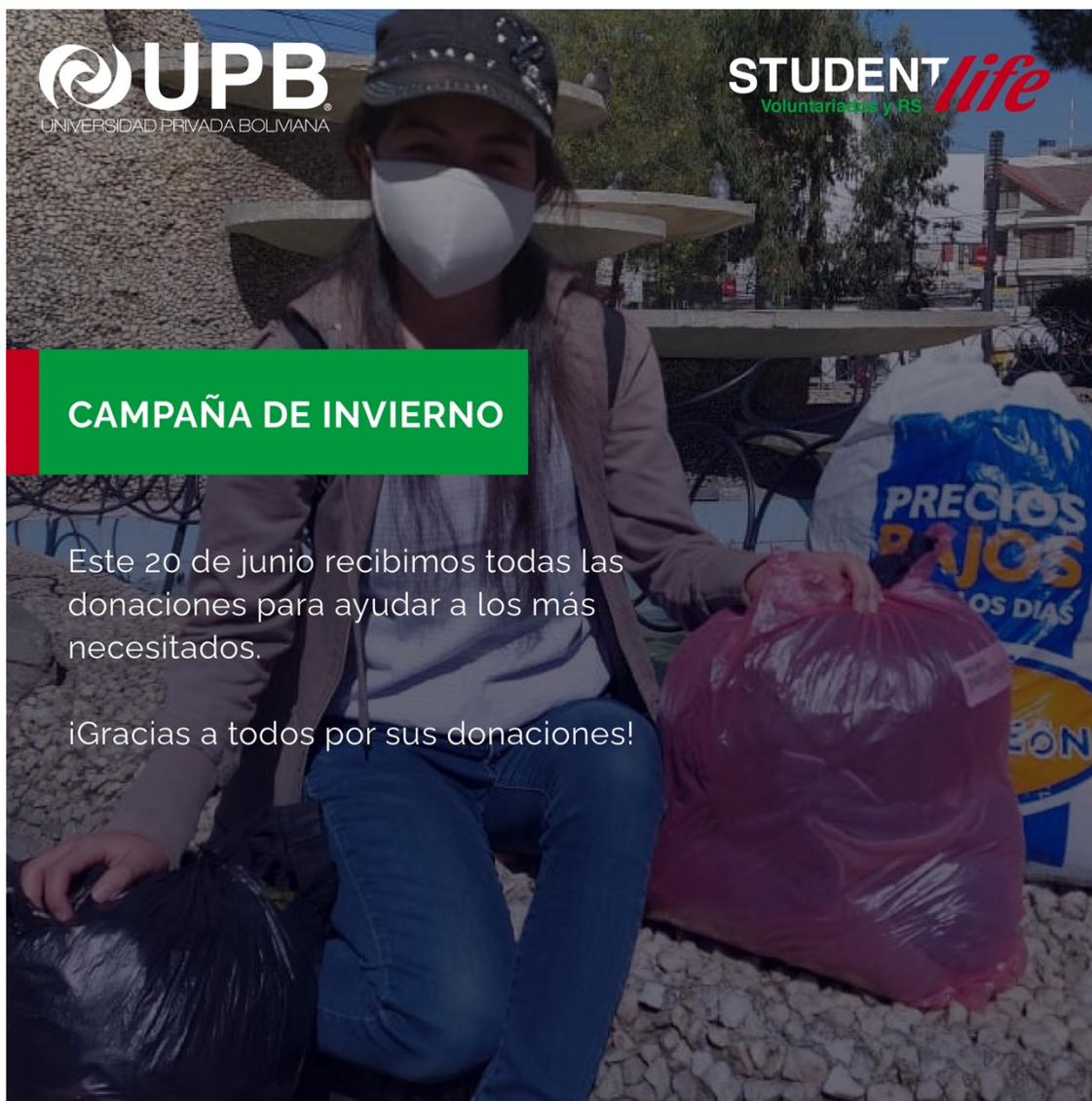
FIGURA 3  
EVENTO MERGE



**FIGURA 4**  
**CONCURSO SOY RESPONSABLE SOY SOLIDARIO**



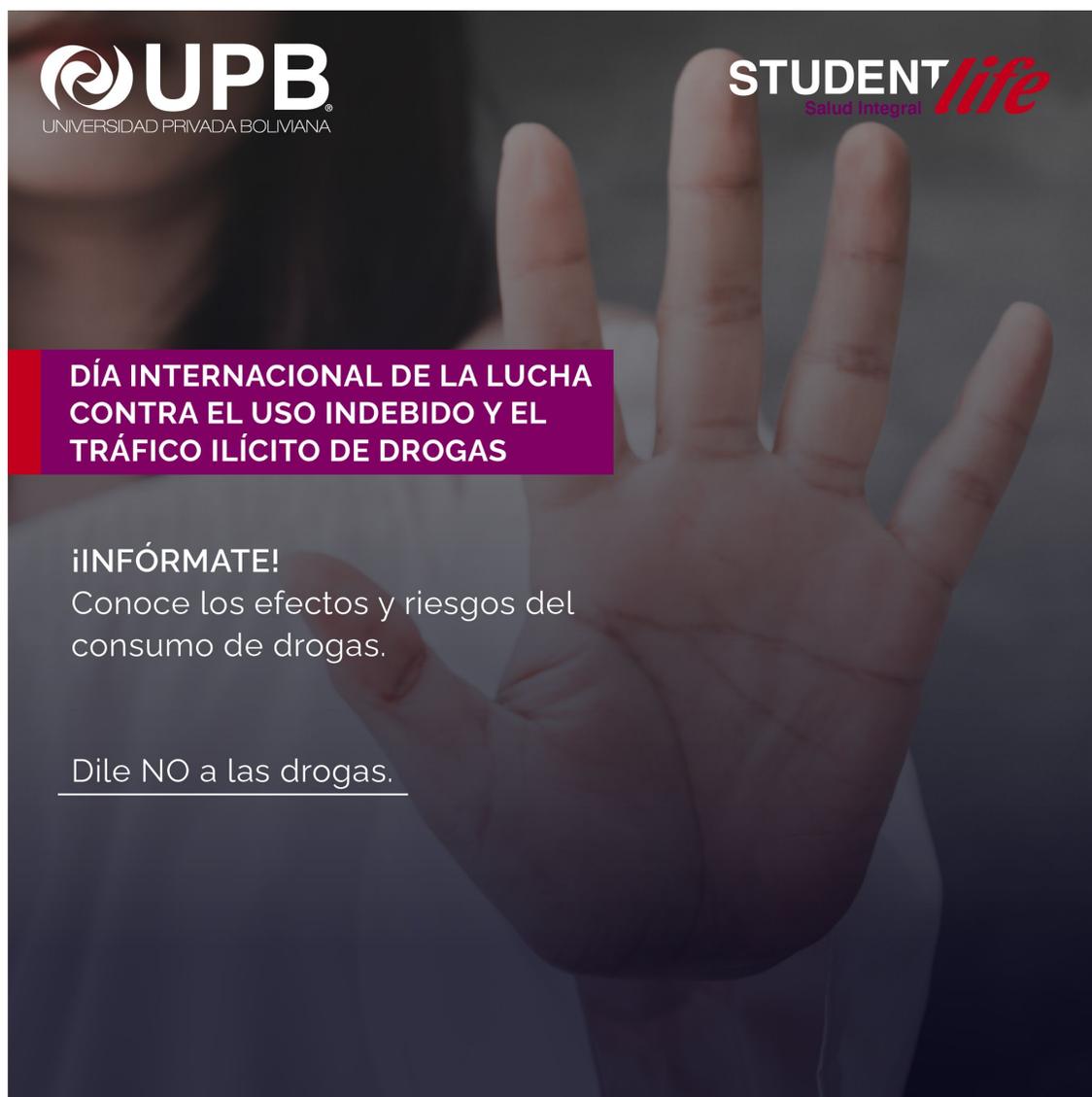
**FIGURA 5**  
**CAMPAÑA DE INVIERNO**



**FIGURA 6**  
**ECONOTICIAS UPB**



**FIGURA 7**  
**AFICHE INFORMATIVO**



**FIGURA 8**  
**CONCURSO DE COCINA SALUDABLE**



**UPB**  
UNIVERSIDAD PRIVADA BOLIVIANA

**STUDENT** *life*  
UPB LA PAZ

**CONCURSO DE COCINA  
HEALTHY CHEF UPB**

*Los Clubes UPB Chef y Nutrición te invitan a ser  
parte de un delicioso concurso.*

**ÚLTIMO DÍA DE INSCRIPCIÓN,  
¡NO TE QUEDES FUERA!**

Mayor información:  
Fabiana Botello 71578403  
Nevenka Cáceres 75881100  
Vivian Loza 75272619

**FIGURA 9**  
**CAMPAÑA DE REFORESTACIÓN ECOFRIENDLY**



FIGURA 10

CONCURSO MUNDIAL DE FOTOGRAFÍA DIA MUNDIAL DEL ARBOL



**UPB**  
UNIVERSIDAD PRIVADA BOLIVIANA

**STUDENT** *life*  
Voluntariadas y más

**CONCURSO DE FOTOGRAFÍA  
DÍA MUNDIAL DEL ÁRBOL**

Celebrando el día del árbol, te invitamos a participar de este concurso.

Mediante una **trilogía de fotos**, ayúdanos a concientizar a las personas sobre lo importante que son los árboles para nuestro planeta.

Ingresa al link para inscribirte y conocer todas las bases del concurso.

Envía tus fotos hasta el domingo 11 de julio.  
Presentación del ganador: martes 13 de julio.

**FIGURA 11**  
**DONACIONES COMEDOR POPULAR “SAN CALIXTO”**



**FIGURA 12**  
**BOLSA DE TRABAJO PARA ESTUDIANTES**



**FIGURA 13**  
**CONVOCATORIA PARA CONCLUIR ECOAULA EN LA COMUNIDAD**  
**ALEDAÑA**



**UPB**  
UNIVERSIDAD PRIVADA BOLIVIANA

**QS STARS™**  
RATING SYSTEM  
2021 ★★★★★

**STUDENT life**  
Voluntariado y RS

**CONVOCATORIA**

**¡Ayúdanos a terminar de construir el eco-aula de música de la U.E Wilcacota!**

El aula fue diseñado por nuestros alumnos de arquitectura y necesitamos voluntarios para poder terminarla.

Si quieres ayudarnos, comunícate con el encargado:  
Germán Rojas 73232240

**FIGURA 14**  
**CONVOCATORIA LIDERAZGO DE EQUIPOS**

**UPB**  
UNIVERSIDAD PRIVADA BOLIVIANA

**QS STARS™**  
RATING SYSTEM  
2021 ★★ ★

**STUDENT life**  
Bienestar Estudiantil

**¡DESTACA!**

Cada UPBino tiene algo especial, habilidades, talentos y liderazgo que se pueden seguir desarrollando...  
*¡Queremos ayudarte a hacerlo!*

**¿Te animas a liderar un club o ser parte de los equipos de líderes?**

Mayor información:  
Natalia Decormis 77111848  
Andrea Mena 76735334  
Paola López 77520037

**FIGURA 15**  
**INFORMACIÓN SOBRE BECAS**

**UPB**  
UNIVERSIDAD PRIVADA BOLIVIANA

**QS STARS™**  
RATING SYSTEM  
2021 ★★★★★

**STUDENT life**  
Bienestar Estudiantil

**¡ENTÉRATE!**

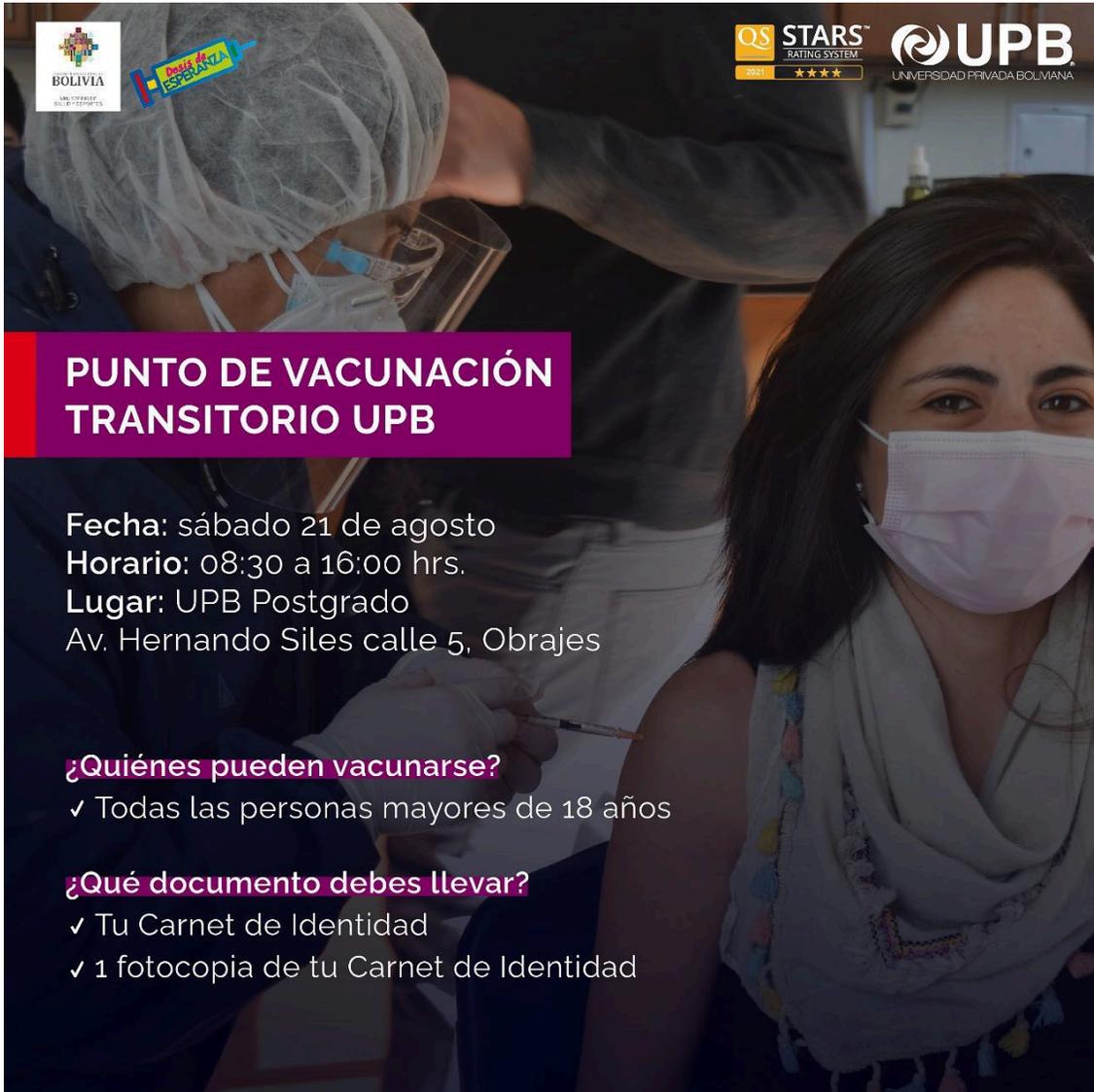
Ser becario tiene muchos beneficios y responsabilidades, entérate cuáles son.

Te invitamos a participar de la mesa de diálogo sobre **Orientación y Becas** como herramienta para el Bienestar.

Mayor información:  
Natalia Decormis 77111848  
Andrea Mena 76735334  
Paola López 77520037

Fecha: Jueves 19 de agosto

**FIGURA 16**  
**PUNTO DE VACUNACIÓN COVID**



**BOLIVIA**  
UNIVERSIDAD PRIVADA BOLIVIANA

**QS STARS**  
RATING SYSTEM  
2021 ★★★★★

**UPB**  
UNIVERSIDAD PRIVADA BOLIVIANA

**PUNTO DE VACUNACIÓN TRANSITORIO UPB**

Fecha: sábado 21 de agosto  
Horario: 08:30 a 16:00 hrs.  
Lugar: UPB Postgrado  
Av. Hernando Siles calle 5, Obrajes

**¿Quiénes pueden vacunarse?**

- ✓ Todas las personas mayores de 18 años

**¿Qué documento debes llevar?**

- ✓ Tu Carnet de Identidad
- ✓ 1 fotocopia de tu Carnet de Identidad

**FIGURA 17**  
**CPNVOCATORIA ARTÍSTICA**

**UPB** UNIVERSIDAD PRIVADA BOLIVIANA

**QS STARS™** RATING SYSTEM 2021 ★★★★★

**STUDENT life** Bienestar Estudiantil

**¡EXPRESATE!**

Expresarse a través del cuerpo ayuda a dar claridad a nuestros pensamientos, sentimientos y emociones.

Te invitamos a participar de la mesa de diálogo sobre **Cultura** como herramienta para el Bienestar.

Fecha: Martes 24 de agosto

Mayor información:  
Natalia Decormis 77111848  
Andrea Mena 76735334  
Paola López 77520037

**FIGURA 18**  
**DÍA INTERNACIONAL DEL ORGULLO LGBTIQ+**



**FIGURA 19**  
**CAMPUS ACHOCALLA**



## **PROMOCIÓN Y FORTALECIMIENTO DE LA SALUD MENTAL EN TIEMPOS DE COVID EN ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS**

**“Salud no es sólo la ausencia de enfermedad, sino también es el estado de bienestar somático, psicológico y social del individuo y la colectividad” (OMS).**

### **I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL CURSO**

- **NOMBRE DEL CURSO:** Tiempo de cuidar nuestras emociones “Taller vivencial en Salud Mental”
- **PÚBLICO META:** Estudiantes o personal administrativo de la Universidad Privada Boliviana Campus Achocalla

### **II. OBJETIVOS DEL CURSO:**

#### **Objetivo general**

Promover y fortalecer la salud mental en estudiantes líderes de la Universidad San Francisco de Asís a través de talleres en psico-educación y terapias alternativas (musicoterapia y mindfulness) que proporcionen a los participantes herramientas teóricas y prácticas en autogestión de sus propias emociones y resolución de conflictos con el fin de mejorar su calidad de vida y con ello sus relaciones a nivel familiar, social y académico generando reflexión y consciencia sobre su salud mental como la de sus pares en tiempos y bajo las características de la pandemia que vivimos actualmente.

## Objetivos específicos

- Legitimar a los participantes sobre sus emociones y pensamientos vividos y/o sentidos en tiempo de pandemia a través de acompañamiento psicológico en talleres grupales.
  - Promover canales de expresión de las emociones con el fin de desarrollar la salud mental restaurativa después del tiempo de pandemia.
  - Promover la cultura en salud mental para prevenir trastornos ocasionados por el tiempo de cuarentena.
  - Desarrollar un proceso que permita a las personas incrementar la autogestión de sus emociones.
  - Fortalecer habilidades sociales y la acción comunitaria con el fin de mitigar el impacto de la pandemia en el espacio educativo y en la vida social de los universitarios.
  - Crear condiciones sanitarias esenciales para la correcta adecuación psicosocial al tiempo de pandemia.
  - En base a las herramientas teórico prácticas adquiridas en el taller, promover en los participantes habilidades de afrontamiento para situaciones de crisis posteriores como un posible rebrote por COVID-19.
- **TOTAL DE SESIONES:** Seis sesiones de dos horas de duración cada una, con un descanso de diez minutos en medio.

- **CONTENIDOS DEL CURSO:**

La propuesta se divide en tres fases, basado en el “Programa para la salud Mental en el trabajo” OMS (2020):

- **1ra Fase:**

### **Diagnóstico**

En esta fase hemos previsto la aplicación de un pre test diagnóstico sobre conocimientos generales en salud mental (pandemia, salud mental, bienestar, mindfulness y musicoterapia) para poder realizar la misma prueba al final del taller y así evidenciar el aprendizaje teórico.

- **2da Fase:**

### **Encuentro**

Desarrollo de talleres basados en psico-educación que tienen como principal característica la inclusión de dinámicas donde existe apropiación teórica de los contenidos en relación a la salud mental y sesiones donde se realizan prácticas en musicoterapia y mindfulness.

- **3ra fase:**

### **Autonomía**

Fase en la que se pone en práctica los conocimientos adquiridos por medio de casos, además de contención grupal elementales para la actuación de los estudiantes en situaciones de emergencia en lo que se refiere a salud mental. Se promueve que los estudiantes sean actores

y capaces de replicar lo aprendido con sus pares. Aplicación de post test mismo que se aplicó al inicio del taller.

## **PROGRAMA**

### **1 | Compartamos nuestros problemas y encontremos posibles soluciones**

Contener, escuchar, debatir, acompañar y legitimar a partir de la expresión de pensamientos y emociones buscando posibles soluciones en lo que se refiere a la salud mental estructural en los estudiantes.

### **2 | Normalizando la salud mental en la UPB**

Analizar de forma activa la estigmatización y la invisibilización de problemas emocionales, generando una cultura de aceptación y soporte, psicoeducando sobre la temática del taller.

### **3 | Creando un entorno educativo de seguridad para la salud mental**

Tomemos conciencia del entorno educativo y humano, además de cómo éste se puede adaptar para promover una mejora en la salud mental de todo el sistema.

### **4 | Promovamos hábitos saludables**

Promover la autoconciencia, el centrarse en el aquí y ahora (mindfulness) y utilizar una “compañera” del día a día con fines terapéuticos como la música; herramientas principales y transversales en todo el proceso terapéutico que coadyuve en la vida sana, la realización de ejercicios propios de cada técnica, la conversación en base a la escucha consciente y desarrollar con los participantes actividades para generar encuentros que generen una sana expresión aceptación de las emociones.

### **5 | Qué son y cómo desarrollar conductas positivas**

Valorar los aspectos positivos del día a día, además de las cualidades y capacidades de nuestros pares. Las competencias académicas, como la comunicación, la empatía o la asertividad, que serán aspectos fundamentales para la salud mental de los participantes y su entorno.

## **6 | Hacia una convivencia estudiantil pospandemia**

Entender, conocer, saber comunicar y saber escuchar a nuestros pares, desde y mediante las herramientas presentadas en el taller, replicadas, compartidas o incluso promocionadas por los participantes a sus pares, será el logro y producto más evidente de la última sesión. Evaluaremos el nivel de aprendizaje y compromiso para con su y la salud mental, además de brindar un cierre que estructure los aprendizajes desarrollados en el taller para que sean posibles de ser compartidos con responsabilidad.

## **VALIDACIÓN DEL CUESITONARIO “DIAGNÓSTICO SOBRE RSU”**

## Validación del CUESTIONARIO “DIAGNÓSTICO SOBRE RSU”

Objetivos (de esta guía)																								
Objetivos de la investigación																								
Criterios a evaluar	Ítem Nº 1		Ítem Nº 2		Ítem Nº 3		Ítem Nº 4		Ítem Nº 5		Ítem Nº 6		Ítem Nº 7		Ítem Nº 8		Ítem Nº 9		Ítem Nº 10		Ítem Nº 11		Ítem Nº 12	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
	Claridad en la redacción	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
Coherencia interna	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
Sesgo (inducción a respuesta)		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
Redacción adecuada a la población de estudio	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
Respuesta puede estar orientada a la deseabilidad social	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
Contribuye a los objetivos de la investigación	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
Contribuye a medir el constructo de estudio	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
(..)																								
Observaciones a cada ítems, considerar si debe eliminarse, modificarse, favor especificar	No se tienen observaciones relacionadas al Cuestionario Diagnóstico RSE, ya que las preguntas son claras, y están orientadas a lo que busca el encuestador, los tres examinadores hemos podido consensuar nuestras sugerencias y proporcionar la información al investigador, por otra parte este se mostró abierto y claro en su justificación en cuanto a las preguntas vertidas.																							
Condiciones generales																								
Las instrucciones orientan claramente para responder el cuestionario										Si							No							
										X														
La secuencia de los ítems es lógica										X														
La cantidad de ítems es adecuada										X														
(..)																								
<b>Consideraciones finales</b> (favor agregar observaciones que han sido consideradas en este formato)																								
1.																								
2.																								
Instrumento validado por:					Firma																			
Teléfono:																								
Correo electrónico:																								

