

Hacia un sistema de gestión de responsabilidad social en la educación superior



Luis Alfredo Rodríguez Reyes

Profesor de Asignatura Virtual de la División de Investigación y Posgrado
Universidad Virtual del Estado de Guanajuato

Resumen

Este trabajo propone un sistema de gestión de responsabilidad social para las escuelas que ofrecen educación superior en México, considerando un análisis de las actividades que se deben realizar en las principales funciones sustantivas que cualquier institución ofrece, para generar un modelo de evaluación con referencia a parámetros cualitativos con base en la norma SR10 (Sistema de responsabilidad social).

Abstract

This work proposes a system of management of social responsibility for schools offering higher education in Mexico, whereas an analysis of the activities to be performed in the main substantive functions than any institution It offers, to generate a model of evaluation regarding qualitative parameters based on the standard SR10 (accountability system).

Introducción

La responsabilidad social, es el compromiso que tiene cualquier institución de educación superior ante los impactos de la toma de decisiones y actividades que ocasionan a la sociedad, entendida como las partes

interesadas, entre las cuales se encuentran personas, comunidad, proveedores, instituciones de educación media superior, alumnos, egresados, padres de familia, así como el medio ambiente entre otros, a través de un comportamiento ético y transparente con apego a la legislación que la rige.

Las partes interesadas o *stakeholders*, son las personas interesadas o grupos de interés en la institución y que influyen de manera positiva o en ocasiones negativa dentro de la misma. Las cuales se deben identificar sus expectativas y necesidades a fin de que la escuela atienda conforme a la normatividad vigente que aplica tanto interna como externa, e inclusive a nivel internacional, con base en tratados que México firma con otros países, por lo que la responsabilidad social de una institución puede alcanzar estos niveles.

Por otra parte, la gestión significa realizar diligencias conducentes al logro de los objetivos que se quieren alcanzar, esto es, el desarrollar estrategias institucionales para que atiendan las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

La gestión de los grupos de interés se sitúa como un elemento esencial en el marco del desarrollo de un sistema de responsabilidad social, de tal suerte que el atender los requerimientos de ellos, sumando el cumplimiento de la normatividad vigente tanto nacional como internacional, dará por resultado que la institución establezca acciones y estrategias en favor de ellos, los cuales desembocará en su entera satisfacción al exceder sus expectativas y creando un ambiente adecuado, libre de violencia, con equidad e igualdad entre hombres y mujeres, y con respeto a los derechos humanos, con transparencia, rendición de cuentas, respeto al principio de legalidad, respeto a los intereses de las partes interesadas, y a la normatividad internacional, los cuales son los principios de responsabilidad social establecidos en la norma internacional ISO 26000.

La responsabilidad social no significa actos de filantropía, definida esta como acciones realizadas en favor de las personas vulnerables o personas con necesidades especiales.

En México, no hay universidades e instituciones de educación superior que hayan desarrollado un sistema de gestión de responsabilidad social, basado en estándares internacionales, con base en la norma ISO 26000.

Por otra parte, la responsabilidad social adopta un compromiso para ampliar su contribución al desarrollo humano, económico y social del lugar en que se ubica.

Desarrollo (teoría/marco conceptual)

Para el desarrollo de un sistema de gestión de responsabilidad social, primero se debe de identificación de los grupos de interés, es decir que cada departamento o área debe de identificarlos con base en una metodología determinada, con la finalidad de realizar un diagnóstico para identificarlos interna y externamente.

Para identificar los grupos de interés el sistema de gestión ética y socialmente responsable la SGE 21 (2008), estructura en nueve grupos de interés:

Alta dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización. **Clientes:** Organización o miembro individual del público general que compra propiedad, productos o servicios para propósitos comerciales, privados o públicos. **Proveedores:** Organización o persona que proporciona un producto o servicio. **Personas que integran a la organización:** Partiendo del cumplimiento de los derechos humanos y pasando por aspectos como la igualdad, conciliación, salud y seguridad laboral y formación, este apartado tiene como objetivo la creación de un entorno de trabajo de calidad que favorezca la motivación, la retención de talento y el bienestar de las personas. **Entorno social:** Destaca la importancia de conocer y evaluar los impactos, tanto positivos como negativos, que la organización genera en su entorno social así como la transparencia en las relaciones con el mismo. **Entorno ambiental:** El compromiso de prevención de la contaminación, la gestión de los impactos ambientales asociados a la actividad y la comunicación de los indicadores ambientales de la organización son algunos de los ejemplos. **Inversores:** En este punto, la norma se centra en el buen gobierno y la transparencia financiera de la organización. **Competencia:** Trata de fomentar la competencia leal y la resolución de conflictos por medio de arbitraje. Impulsa la cooperación y establecimiento de alianzas entre organizaciones competidoras. **Administraciones públicas:** La norma va más allá de las exigencias legales tratando de crear vías de colaboración entre la organización y la administración.

Una de las clasificaciones que se puede tomar son las siguientes Granda y Trujillo (2011):

Por cercanía: grupos que interactúan de manera cercana con la organización incluyendo a los stakeholders internos. **Por influencia:** grupos de interés que influyen (o pueden hacerlo) en el desarrollo de la actividad de la organización. **Por responsabilidad:** aquellos con los que se tienen obligaciones legales. **Por dependencia:** Grupos que dependen de la actividad de la organización.

Una vez identificados, se debe de priorizar los grupos de interés, la intención es identificarlos de manera transversal, es decir en donde todas áreas o departamentos que impacten de manera positiva o negativa por el desarrollo o ausencia de actividades.

Una priorización se muestra a continuación Granda y Trujillo (2011): Nivel o capacidad de influencia o dependencia (actual y futura). Expectativas y nivel de interés en el compromiso, así como su voluntad en la participación. Tipología de la relación preexistente con el grupo de interés. Conocimiento de la organización y relación con el objetivo último del proceso de diálogo. Tipo de grupo de interés (público, interno, social, corporativo). Dimensión geográfica del proceso. Contexto social.

A continuación, se muestra un ejemplo con relación a la identificación de los grupos de interés de una institución educativa (véase figura 1).

6	Orientación sobre materias fundamentales de responsabilidad social	4.1	Conocimiento de la organización y su contexto
		6.2	Identificación y evaluación de asuntos
		5.2	Política
		5.4	Código de conducta
		6.3	Objetivos y planificación para lograrlos
		6.4	Requisitos legales y otros requisitos
		8.2	Propietarios y accionistas
		0.2	Principios de los sistemas de gestión de la responsabilidad social
		8.3	Empleados
		8.5	Proveedores de productos y servicios y colaboradores
		8.7	Comunidad y la sociedad
		5.2	Política
		9.4	Revisión por la dirección
		5.2	Política
		9.4	Revisión por la dirección
		8.6.2	No injerencia
		8.4.4	Honestidad
		8.5.4	Honestidad
		8.6.4	Honestidad
		7.4	Comunicaciones
		8.4.5	Atención al cliente y servicio posventa
		9.2	Expectativas de los grupos de interés
		8.3.1	No discriminación
		8.3.3	Trabajo forzoso y trabajo infantil
		8.3.5	Entornos accesibles
		8.7.3	Inversión en la comunidad y en la sociedad
		8.3.2	Derecho a la intimidad
		8.3.6	Asociación y negociación
		8.3.7	Condiciones de trabajo y salarios
		8.3.7	Acuerdo de trabajo
		8.3.8	Formación, empleabilidad y carrera profesional
		0.2	Principios de los sistemas de gestión de la responsabilidad social
		8.3	Empleados
		0.2	Principios del sistema de gestión de la responsabilidad social
		8.3	Empleados
		8.5	Proveedores de productos y servicios, colaboradores y aliados
		8.7	Comunidad y la sociedad
6.4.3	Asunto 1: Trabajo y relaciones laborales	8.3.7	Acuerdo de trabajo
		8.3.6	Asociación y negociación
		8.3.7	Contrato, condiciones de trabajo y salarios

		8.3.9	Conciliación de la vida personal, familiar y laboral
		8.3.10	Respeto a la dignidad del trabajador
		7.4	Comunicación
		8.3.6	Asociación y negociación
		9.2	Expectativas de los grupos de interés
6.4.6	Asunto 4: Salud y seguridad ocupacional	8.3.4	Salud y seguridad
6.4.7	Asunto 5: Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	8.3.8	Formación, empleabilidad y carrera profesional
6.5	Materia fundamental: El medio ambiente	8.8	Medio ambiente
6.5.3	Asunto 1: Prevención de la contaminación	8.8.1	Prevención de la contaminación y el cambio climático, y uso eficiente de los recursos
6.5.4	Asunto 2: Uso sostenible de los recursos	8.8.1	Prevención de la contaminación y el cambio climático y uso eficiente de recursos
6.5.5	Asunto 3: Mitigación y adaptación al cambio climático	8.8.1	Prevención de la contaminación y el cambio climático, y uso eficiente de los recursos
6.5.6	Asunto 4: Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales	8.8.2	Preservación y restauración de los ecosistemas y de la biodiversidad
		8.2.2	Gobierno de la organización
		8.4.4	Honestidad
		8.5.4	Honestidad
		8.6.4	Honestidad
		8.9	Competidores
		8.6	Gobiernos, Administraciones públicas y organismos reguladores
		8.4.4	Honestidad
		8.5.4	Honestidad
		8.6.4	Honestidad
		8.2	Propietarios y accionistas
		8.6	Gobiernos y Administraciones publicas
6.6.5	Asunto 3: Competencia justa	8.9	Competidores
6.6.6	Asunto 4: Promover la responsabilidad en la cadena de valor	8.5.1	Fomento de los principios de la responsabilidad social en la cadena de suministro
		8.5.4	Honestidad
		8.9	Competidores
		0.2	Principios generales de los sistemas de gestión de la responsabilidad social
6.7	Materia fundamental: Asuntos de consumidores	8.4	Clientes, usuarios y consumidores
6.7.3	Asunto 1: Prácticas justas de marketing. Información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación	8.4.1	Promociones y publicidad

6.7.4	Asunto 2: Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	8.4.6	Bienes y servicios de calidad y seguros
		8.4.1	Promociones y publicidad
		8.4.6	Bienes y servicios de calidad y seguros
6.7.6	Asunto 4: Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias	8.4.5	Atención al cliente y servicio posventa
6.7.7	Asunto 5: Protección y privacidad de los datos de los consumidores	8.4.3	Confidencialidad y privacidad
		8.7.1	Compromiso
		8.7.2	Promoción del desarrollo local
6.7.9	Asunto 7: Educación y toma de conciencia	7.4	Comunicaciones
6.8	Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad	8.7	Comunidad y la sociedad
		8.7.1	Compromiso
		8.7.2	Promoción del desarrollo local
6.8.4	Asunto 2: Educación y cultura	8.7.2	Promoción del desarrollo local
6.8.5	Asunto 3: Creación de empleo y desarrollo de habilidades	8.7.2	Promoción del desarrollo local
6.8.6	Asunto 4: Desarrollo y acceso a la tecnología	8.5	Proveedores y aliados
		8.7.2	Promoción del desarrollo local
		8.7.3	Inversión en la comunidad y en la sociedad
		7.4	Comunicaciones
		8.3.4	Salud y seguridad
		8.7.2	Promoción del desarrollo local
		8.7.3	Inversión en la comunidad y en la sociedad
7	Orientación sobre la integración de la responsabilidad social en toda la organización		
7.1	Generalidades	4	Contexto de la organización
7.2	Relación de las características de una organización con la responsabilidad social	4	Contexto de la organización
		4.1	Conocimiento de la organización y de su entorno
			4.2 Grupos de interés. 5.2 Política
7.4	Prácticas para integrar la responsabilidad social en toda la organización	4.1	Conocimiento de la organización y de su entorno
7.4.1	Aumentar la toma de conciencia y crear	7.3	Toma de conciencia

	competencias para la responsabilidad social		
		5.1	Compromiso de la dirección
		6.3	Objetivos y planificación para lograrlos
		6.3	Objetivos y planificación para lograrlos
		5.4	Código de conducta
		7.4	Comunicaciones
		8.2.3	Transparencia informativa
		5.1	Liderazgo y compromiso de la dirección
		9.2	Expectativas de los grupos de interés
		9 y 10	Evaluación del desempeño y mejora
		9.4	Revisión por la dirección

Tabla 1. Identificación de los grupos de interés. (IQNET, 2015).

Para la atención de los requerimientos de la norma SR10 (2015) sistema de gestión de responsabilidad social, a continuación, se muestra una estructura general para su atención (véase tabla 2).

Apartado	Requisito	Atención
4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	
4.1	Conocimiento de la organización y su contexto	- Integración de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODAS). - Identificación de los riesgos de la institución.
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de los grupos de interés	Identificación de los grupos de interés ver figura 1.
4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de la responsabilidad social	Con base en los procesos de Docencia, investigación, vinculación y extensión, planeación y administración.
4.4	Sistema de gestión de la responsabilidad social	Compromiso de la institución por diseñar e implementar el sistema de responsabilidad social.
5	LIDERAZGO	
5.1	Liderazgo y compromiso	- Establecer el compromiso para el desarrollo y la implementación del sistema de gestión de responsabilidad social, a través de un documento oficial. - Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para el sistema de gestión a través de la planeación del presupuesto. - Promover la mejora continua.
5.2	Política	Se debe establecer la política de responsabilidad social, a continuación, se muestra el siguiente ejemplo:

		Proporcionar educación, capacitación, investigación y desarrollo tecnológico en su zona de influencia, con pleno respeto a los principios de responsabilidad social, cumpliendo con los requisitos legales y mejorando continuamente el sistema.
5.3	Roles, responsabilidades y autoridad de la organización	Dentro de la estructura orgánica, se debe incluir las siguientes funciones, dentro del esquema de responsabilidad social. - No discriminar con base en el desarrollo de sus funciones. - Igualdad y equidad en la atención al servicio. - No utilizar lenguaje sexista. - Atención a personas vulnerables.
5.4	Código de conducta	Se puede considerar el código de conducta de la SEP.
6	PLANIFICACIÓN	
6.1	Acciones para abordar los riesgos y oportunidades	Se identifican los riesgos y oportunidades a través de un FODAS en materia de responsabilidad social
6.2	Identificación y evaluación de asuntos	Determinar los asuntos, que significan las actividades que realiza cada institución, por ejemplo la actividad de inscripciones en donde el asunto de responsabilidad social es la inscripción que se debe realizar sin discriminación, con atención a grupos vulnerables, con accesos a personas discapacitadas, con equidad e igualdad.
6.3	Objetivos y planificación para lograrlos	Los objetivos planeados pueden ser los siguientes: - Cero discriminaciones en las actividades y procesos. - Mejorar en un 30% las instalaciones para accesos a personal discapacitados. - Incorporar la educación a distancia para los grupos vulnerables. Incremento en las becas para grupos vulnerables.
6.4	Requisitos legales y otros requisitos	Identificar la normatividad en igualdad laboral entre hombres y mujeres, ley para la no discriminación, ley de los derechos humanos, ley para la atención a personas discapacitadas, ley de responsabilidad ambiental.
7	SOPORTE	
7.1	Recursos	Asegurar los recursos necesarios para la implementación del sistema de responsabilidad social, los cuales pueden ser recursos asignados para capacitación en materia de no discriminación, atención a personas discapacitadas, lenguaje no sexista, inversión para obra en accesos para personas discapacitadas, todo esto deben reflejarse en el presupuesto asignado.
7.2	Competencia	Asegurar la toma de conciencia en materia de responsabilidad social para adquirir las competencias necesarias, por ejemplo en la identificación de riesgos y oportunidades, y en la identificación de la normatividad que debe aplicar
7.3	Toma de conciencia	La toma de conciencia se dará a través de la revisión continua de la normatividad y ver su aplicabilidad en la institución educativa, así como en la capacitación y sensibilización, la

		responsabilidad social de da con la participación de todo el personal.
7.4	Comunicaciones	La comunicación se debe establecer para informar, consensar lo relativo al tema, por ejemplo se debe comunicar la política de responsabilidad social se debe comunicar los objetivos y metas del sistema, y acciones y planes que se van a emprender en este tema.
7.5	Información documentada	La información documentada es la información contenida en registros, procedimientos que darán la evidencia objetiva que demuestre su implementación, por ejemplo la documentación de la política de responsabilidad social, así como el código de conducta, objetivos, la planeación del sistema.
8	OPERACIÓN Y GRUPOS DE INTERÉS	
8.1	Planificación y control operativo	Derivado de la identificación de los grupos de interés y los asuntos de responsabilidad social, se debe establecer los controles para ello, a fin de mitigar el impacto negativo, por ejemplo, si en el proceso de asignación de becas se identifica como asunto de responsabilidad social, ser equitativo y atender los grupos vulnerables, se debe establecer un plan de acción para enfocar los esfuerzos para su atención, sin embargo es importante identificar su prioridad para atenderlos mediante una planeación a corto, mediano y largo plazo, de acuerdo a los recursos disponibles de la institución.
8.2	Propietarios y accionistas	Los propietarios son los dueños de la institución, puede ser la SEP o los consejos universitarios, a los cuales se les debe rendir cuentas, con transparencia y apego a la normatividad, debe de haber el derecho de voto y representación.
8.3	Empleados	Los empleados es una de las partes más importantes de la institución, para este grupo de interés se debe de dar un trato igualitario, evitar la discriminación, utilizar el lenguaje no sexista (el o las), evitar el acoso sexual, evitar el trabajo infantil, y asumir los derechos de los trabajadores, por ejemplo el derecho a la intimidad en el trabajo, entre otros.
8.4	Clientes, usuarios y consumidores	Los clientes, usuarios y consumidores se deben identificar sus necesidades y expectativas, considerando un trato igualitario, no discriminación, un trato digno, proporcionando la información necesaria que deban saber.
8.5	Proveedores de productos y servicios, colaboradores y aliados	Los proveedores al igual que los clientes se deben cubrir las expectativas, y se debe tomar en cuenta la formalización y cumplimiento del contrato.
8.6	Gobiernos, Administraciones Públicas y organismos reguladores	Los Gobiernos y administraciones públicas, así como organismos reguladores se deben mantener una relación de transparencia y colaboración, debe abstenerse de cualquier injerencia ilegítima dentro del ámbito político, así como cumplir sus obligaciones fiscales, se debe actuar con honestidad.

8.7	Comunidad, sociedad y organizaciones sociales	Establecer el compromiso de contribuir al desarrollo sostenible de la comunidad y el entorno donde opera, así como la promoción del desarrollo local, así como poner en marcha iniciativas y programas destinados a la comunidad para mejorar la calidad de vida.
8.8	Medio ambiente	Se debe establecer acciones de prevención de la contaminación y el cambio climático, y uso eficiente de recursos, así como la preservación y restauración de los ecosistemas y de la biodiversidad y respeto a los animales (IQNET, 2015).
8.9	Competidores	Se debe establecer políticas y estrategias comerciales que garanticen la no realización de prácticas de competencia desleal, es decir respetar los derechos de propiedad y abstenerse de promover o suscribir acuerdos que infrinjan de forma ilegal o indebida la competencia (IQNET, 2015).
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Se debe establecer los métodos, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos planteados (IQNET, 2015).
9.2	Expectativas de los grupos de interés	Se debe realizar periódicamente el seguimiento de la información relativa a la percepción de los grupos de interés identificados (IQNET, 2015).
9.3	Auditoría interna	Se debe de llevar a cabo las auditorías internas al sistema de gestión de responsabilidad social (IQNET, 2015).
9.4	Revisión por la dirección	Se debe realizar el seguimiento de las acciones resultantes, los cambios que podría afectar el sistema de gestión, el grado de cumplimiento de los objetivos, metas y programas, la información sobre el desempeño del sistema de gestión de la responsabilidad social, el resultado de la evaluación del cumplimiento del código de conducta, la comunicación con los grupos de interés y su retroalimentación, los resultados de las auditorías internas, estado de acciones correctivas, la oportunidad de mejora continua (IQNET, 2015).
10	MEJORA	
10.1	No conformidades y acciones correctivas	Identificar la no conformidad y establecer acciones correctivas, hacer cambios en el sistema.
10.2	Mejora continua	Establecer acciones para mejorar continuamente la conveniencia, la adecuación y la eficacia del sistema de gestión de la sostenibilidad y la responsabilidad social.

Tabla 2. Estructura del manual de gestión de responsabilidad social.

Estos requisitos son los que se deben desarrollar de manera transversal al interior de la institución educativa, por lo que para esta investigación se tomó como referencia una institución que pertenece al sistema de educación superior tecnológica a nivel nacional, considerando requisitos del sistema de gestión de la responsabilidad social SR 10 (2015). Todo esto representa la responsabilidad social de una institución educativa.

Resultados

Con esta descripción de las atenciones a los requisitos establecidos en la norma SR10 (2015) sistema de gestión de responsabilidad social puede ser implementado un sistema de gestión basado en la norma. Cabe mencionar que se debe establecer el compromiso institucional a través del convencimiento de la alta dirección o directivos de la institución, esto permitirá una implementación de manera ágil y veraz a su interior. Los resultados de esta implementación se verán reflejados en la satisfacción de los grupos de interés definidos en la figura 1.

Conclusiones

Existen varias escuelas que han realizado acciones en torno al tema de responsabilidad social universitario, el cual se enfoca a proyectos comunitarios en torno a las comunidades, así como proyectos de investigación en beneficio de la misma. Sin embargo el enfoque de esta norma se suscribe en el sentido amplio de la responsabilidad social en donde abarca todas y cada una de las actividades que realiza la institución, y que van dirigidas a cada de los grupos de interés.

Es importante la sensibilización hacia el interior de la institución, con la finalidad de crear una cultura con respeto a los principios de responsabilidad social en los cuales se define como sigue (SR10, 2015). Rendición de cuentas. Transparencia. Respeto a los intereses de las partes interesadas o grupos de interés. Respeto al principio de legalidad. Respeto a la normatividad internacional de comportamiento. Respeto por los derechos humanos.

Es recomendable que la institución se prepare para este cambio de cultura que beneficiara a los diversos grupos de interés que de cierta forma son invisibles o vulnerables a la misma, tal es el caso de estudiantes, profesores con alguna discapacidad que son ajenos a la accesibilidad de las instalaciones y a los servicios que ofrece el instituto.

El tema de la responsabilidad social es un tema nuevo en nuestro país, sin embargo sumamente necesario para el desarrollo local, estatal, nacional e internacional.

Referencias

- FORÉTICA (2008). *Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable*. Madrid: Forética.
- Granada, G. y Trujillo, R. (2011). La gestión de los grupos de interés (stakeholders) en la estrategia de las organizaciones. En *Economía Industrial*, 381, 71-76.
- ISO 26000. (2010). *Guía de responsabilidad social*. ISO (Organización Internacional de Normalización).
- PNC. (2014). Modelo de competitividad y Sustentabilidad. En *PNC*.
- Reyes, L. A. (2008). *Proyecto de Intervención: Implementación de un sistema de gestión de calidad-ambiental*. Irapuato, Gto.
- Reyes, L. A. (2015). Modelo de evaluación de la internacionalización en la educación superior tecnológica. Irapuato, Gto.
- Rodríguez, J. (2010). *Modelo de Calidad para las IES*. Cuba: Universitaria.
- SGE 21 (2008). *Sistema de gestión ética y socialmente responsable*. Norma para la evaluación de la gestión ética y socialmente responsable en las organizaciones.
- SR10 (2015). *Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social*. IQNET (The International Certification Network).

Sobre el autor

Luis Alfredo Rodríguez Reyes

lurodriguez@itesi.edu.mx

Luis Alfredo Rodríguez Reyes es profesor de asignatura del Departamento de posgrado en Educación de la Universidad Virtual del Estado de Guanajuato.