



Mayo 2019 - ISSN: 1988-7833

## PROPUESTA DE INDICADORES DE DESEMPEÑO EN MATERIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA APLICADOS A LA UNIVERSIDAD DE PANAMÁ

**Dra. D<sup>a</sup> Inmaculada Alonso Carrillo<sup>1</sup>**

Universidad de Castilla la Mancha  
Facultad de Derecho y Ciencias Sociales  
Ronda de Toledo, s/n  
13071 Ciudad Real  
Teléfono: 34 902204100 Ext. 6534  
Fax: 34 90240413  
Inmaculada.Alonso@uclm.es

**Dra. D<sup>a</sup> Montserrat Núñez Chicharro<sup>2</sup>**

Universidad de Castilla la Mancha  
Facultad de Derecho y Ciencias Sociales  
Ronda de Toledo, s/n  
13071 Ciudad Real  
Teléfono: 34 902204100 Ext. 3532  
Fax: 34 902404130  
Montserrat.Nunez@uclm.es

**Abril E. Méndez**

(amendezchang@hotmail.com)<sup>3</sup>

Universidad de Panamá

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Inmaculada Alonso Carrillo, Montserrat Núñez Chicharro y Abril E. Méndez (2019): "Propuesta de indicadores de desempeño en materia de responsabilidad social universitaria aplicados a la Universidad de Panamá", Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales, (mayo 2019). En línea:

<https://www.eumed.net/rev/cccss/2019/05/indicadores-desempeno-responsabilidad.html>

<sup>1</sup> **Inmaculada Alonso Carrillo** Doctora en Ciencias Económicas y Empresariales y Profesora Titular de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales del Área de Economía Financiera y Contabilidad, adscrita al Departamento de Economía y Empresa de la Universidad de Castilla la Mancha, Es autora de diferentes libros, artículos y ponencias, siendo su línea de investigación principal la Responsabilidad Social, y la Responsabilidad Social Universitaria,. Ha realizado estancias en diferentes universidades, entre ellas la Universidad de la Habana, UDLA en Puebla (México), Universidad de Panamá, y el Instituto Politécnico de Porto (Portugal).

<sup>2</sup> **Montserrat Núñez Chicharro** Doctora en Ciencias Económicas y Empresariales, y acreditada como Profesora Contratada Doctora, adscrita al Departamento de Economía y Empresa de la Universidad de Castilla la Mancha, Es autora de diferentes libros, artículos y ponencia,. siendo su línea de investigación principal la Responsabilidad Social, y la Responsabilidad Social Universitaria,. Ha realizado estancias en diferentes universidades, entre ellas, la UDLA en Puebla (México), Universidad de Panamá, La Notingham Trent University y el Instituto Politécnico de Porto (Portugal).

<sup>3</sup> **Abril E. Méndez:** Licenciada en Geografía por la Universidad de Panamá y Máster en Administración de Empresas por la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología. Profesora de la Universidad de Panamá, Tiempo completo, Especial 1. Ha ocupado el puesto de Jefa de Unidad de Administración de Educación. Profesora en el Máster de Política Educativa. Entre otros puestos ha sido Jefa de Recursos Hídricos en la Autoridad Nacional del Ambiente, Auxiliar de ingeniería en una empresa de transmisión eléctrica y en el Instituto de Recursos Hidráulicos y Electrificación

## Resumen

El presente trabajo tiene como finalidad elaborar unos indicadores para medir el desempeño en materia de Responsabilidad social universitaria (RSU), aplicados a la Universidad de Panamá. Tomamos como punto de referencia algunos pronunciamientos base de política educacional, en los que ponen especial énfasis en la educación de ciudadanos responsables. Recomendación que queda expuesta en la definición de la misión, visión y valores de la Universidad de Panamá, y en los objetivos definidos en el Plan Estratégico.

Los objetivos secundarios:

1. Analizar la realidad en materia de RSU en la Universidad de Panamá.
2. Aprovechar la corriente informativa que se ha generado en el proceso de Evaluación y Acreditación Institucional de la citada Universidad, y el apoyo del Plan Estratégico.
3. Tomar cómo base, los indicadores definidos en la matriz de Evaluación y Acreditación Institucional.
4. Dar a los indicadores anteriores un perfil específico que permita visualizar el valor RSU desde las perspectivas anteriormente señaladas.

En el trabajo se analiza la realidad en materia de RSU en la que se encuentra la Universidad de Panamá, y aprovechando la corriente informativa que se genera en el proceso de Evaluación y Acreditación Institucional que se lleva a cabo en la citada Universidad, así como el apoyo de los Planes de Desarrollo Institucional, se han seleccionado una serie de indicadores de la Matriz de Acreditación, de los factores de docencia universitaria, de investigación e Innovación y de Extensión y se les ha dado un perfil específico que permita visualizar el valor RSU.

**Palabras clave:** Universidad de Panamá- proceso de Evaluación y acreditación- Matriz de Evaluación factor educacional- indicadores en materia de RSU.

JEL: M140

## Abstract

This work is aimed at drawing up a set of indicators to measure performance in the context of University Social Responsibility (USR), in the educational process, applied to the University of Panama. We have taken as reference basic statements on educational policy, which place emphasis on the education of responsible citizens. This recommendation is put forward in the University of Panama's definition of its mission, vision and values, and in the objectives of the Strategic Plan.

The secondary objectives:

1. Examining the current situation in terms of USR in the University of Panama.
2. Taking advantage of the information trend stemming from the Evaluation and Institutional Accreditation process the University, as well as of the support to the Strategic Plan.
3. Taking as a departing point the indicators regarding the university teaching factor defined in the Evaluation and Institutional Accreditation matrix of the University of Panama.
4. Giving the abovementioned indicators a specific profile that allows for analyzing the USR value.

The paper analyzes the reality in terms of USR in which the University of Panama is located, and takes advantage of the information flow that is generated in the Institutional Evaluation and Accreditation process that takes place in the aforementioned University, as well as the support of the Institutional Development Plans, a series of indicators of the Accreditation Matrix, of university teaching, research and innovation and extension factors have been selected and a specific profile has been given that allows us to visualize the USR value.

**Keywords:** University of Panama - Evaluation and Institutional Accreditation Process- educational impact Evaluation Matrix- USR indicators.

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo tiene como finalidad elaborar unos indicadores para medir el desempeño en materia de Responsabilidad social universitaria (RSU), en el proceso educacional, de investigación y de extensión, aplicados a la Universidad de Panamá.

De los cuatro procesos que ha destacado Vallaey en la definición de RSU, en este trabajo, sin embargo y en esta primera aproximación no analizaremos el factor Gestión, ya que queremos centrarnos, en aquellos impactos que sean específicos de la actividad desarrollada por la Universidad, entendiendo que la Gestión es común a todo tipo de entidades con independencia de la actividad que desarrollan.

En este proceso y siguiendo en la línea de alcanzar nuestro objetivo principal, debemos señalar como eje estratégico, la Formación Profesional Responsable, siendo los actores involucrados: profesores, investigadores, estudiantes, organizaciones comunitarias, empresa, entes públicos, egresados.

En este sentido, hemos tomado como punto de referencia algunos pronunciamientos base de política educacional, en los que ponen especial énfasis en la educación de ciudadanos responsables. Recomendación que queda puesta de manifiesto en la definición de la misión, visión y valores de la Universidad de Panamá, así como en los objetivos definidos en el Plan Estratégico.

En base a lo anterior, para alcanzar nuestro objetivo principal hemos partido de una serie de objetivos secundarios:

1. Analizar la realidad en materia de RSU en la Universidad de Panamá.
2. Aprovechar la corriente informativa que se ha generado en el proceso de Evaluación y Acreditación Institucional en el que se encuentra inmersa la citada Universidad, así como el apoyo del Plan Estratégico.
3. Tomar como punto de partida, los indicadores definidos en la matriz de Evaluación y Acreditación Institucional Universitaria de Panamá.
4. Dar a los indicadores anteriormente mencionados un perfil específico que permita visualizar el valor RSU desde el punto de vista educacional.

Una vez elaborados los indicadores en materia de RSU, la idea sería realizar un estudio empírico sobre la aplicación de los mismos en las diferentes Universidades de Panamá. Por lo que realizaríamos una encuesta en la que se preguntara sobre la posibilidad de ofrecer información sobre los indicadores propuestos.

## 2. ANTECEDENTES DE POLÍTICA EDUCATIVA

La misión actual de la Universidad está condicionada por los importantes desafíos que presentan la globalización y la sociedad del conocimiento de manera que, principalmente desde finales de los años 90 hasta nuestros días, la educación superior está sometida a profundas reformas para adaptarse a nuevas realidades: la de cada país, la de su entorno regional y la que se deriva del propio proceso de globalización.

Sobre los aspectos que rodean a la reforma, tomamos como punto de partida, la Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el siglo XXI, considerada como referente mundial para la definición de la misión de la Universidad en el mundo globalizado.

El primer capítulo de la Declaración Mundial de la Educación Superior, en el siglo XXI, expone la necesidad de reforzar la misión de contribuir al desarrollo sostenible y a la mejora de la sociedad, a través de la formación de diplomados altamente cualificados y ciudadanos responsables.

Siguiendo en esta misma línea en la Conferencia Mundial sobre la Educación Superior (2009) considera que es una necesidad urgente la "... formación de ciudadanos dotados de principios

éticos, comprometidos con la construcción de la paz, la defensa de los derechos humanos y los valores de la democracia”.

Por tanto, la UNESCO (2009) insta a los centros de educación superior a poner especial atención a nuevas culturas para el siglo XXI tales como Calidad, pertinencia, eficacia, transparencia, rendición de cuenta, internacionalización, Responsabilidad Social Universitaria (RSU).

De acuerdo a esto último, resalta de forma interesante una nueva arista del quehacer universitario, la responsabilidad social, como elemento necesario para lograr vincular la sociedad y sus problemas a la agenda universitaria y viceversa. Por tanto, entendemos que la educación superior debe contribuir a resarcir el tejido social a través de acciones que dignifiquen el sentido de lo humano.

Una universidad que se considera como socialmente responsable debería visualizarse como: respetuosa con el ambiente, segura y saludable para sus empleados (profesores y administrativos) y estudiantes, con igualdad de oportunidades y garante de la diversidad cultural, comprometida con las causas sociales y con la cooperación para el desarrollo, justa y transparente, que participa en proyectos de innovación e investigación pertinentes y que responden a las demandas de la sociedad, que genera conocimiento en sostenibilidad y educación ambiental, que es motor en la sociedad y que interactúa con la comunidad dando respuestas a sus problemas.

### **3. CONSIDERACIONES PARA EL DISEÑO DE LA POLÍTICA DE RSU**

La responsabilidad se vuelve social, cuando da la cara a los problemas que enfrenta la sociedad. Vallaey (2007) considera que la responsabilidad social universitaria “Es una política de gestión de la calidad ética de la Universidad que busca alinear sus cuatro procesos (gestión, docencia, investigación, extensión) con la misión universitaria, sus valores y compromiso social, mediante la congruencia institucional, la transparencia y la participación dialógica de toda la comunidad universitaria (autoridades, estudiantes, docentes, administrativos) con los múltiples actores sociales interesados en el buen desempeño universitario y necesitados de él, para la transformación efectiva de la sociedad hacia la solución de sus problemas de exclusión, inequidad, y sostenibilidad.”

De acuerdo con lo anterior, lo que hace falta para llevar a cabo la política de RSU es explicitar (Vicerrectorado de Difusión del Conocimiento y Participación Social, 2011)

- la misión (lo que se es o la razón por la que existe la organización).
- el lema que la sintetiza (¿conocimiento para el desarrollo sostenible?): el catalizador de la acción que mueve a la organización desde lo que es hacia lo que desea ser (visión), y que brinda la sensación de pertenencia, el sentido de propósito y la presión por el trabajo bien hecho.
- los valores o principios rectores asociados a la consecución de la visión a través del ejercicio de su misión: deben ser interiorizados para asegurar el compromiso con la institución y fomentar el orgullo de pertenencia a la misma y deben ser coherentes con la misión de la organización.
- la visión (lo que desea o proyecta ser: una organización de excelencia).

Y, por supuesto, después hay que elaborar el Plan Estratégico para avanzar desde lo que se es (misión) hacia lo que se desea ser a medio plazo (visión) a través de los valores.

### **4. PROCESO DE ACREDITACIÓN Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL**

Tal y como hemos comentado en párrafos anteriores, el escenario mundial de la educación superior ha sufrido importantes cambios, muchos de los cuales se relacionan con la calidad y sobre todo con respecto a los procesos de evaluación. Ahora bien, en la Declaración de la Conferencia Mundial de la Educación Superior (UNESCO, 2009) se analiza la calidad desde otra perspectiva, y a través de sus participantes queda puesto de manifiesto, su preocupación por la contribución a la Responsabilidad Social.

Efectivamente, en el comunicado al que hemos hecho referencia, se aborda el tema de calidad, vinculado a otros temas tales como el acceso y la equidad, en los siguientes puntos:

- Al tiempo que se expande el acceso, la educación superior debe perseguir las metas de la equidad, la pertinencia y la calidad simultáneamente. La equidad no constituye únicamente una cuestión de acceso, el objetivo debe ser la participación exitosa y la culminación de los estudios, así como el aseguramiento del bienestar juvenil, con apoyos financieros y educativos apropiados, para aquellos que provengan de comunidades pobres o marginadas.
- Deberían implementarse mecanismos regulatorios y de aseguramiento de la calidad, que promuevan el acceso y creen las condiciones para la culminación de los estudios en todo el sistema educativo superior.
- Los criterios de calidad deben reflejar los objetivos generales de la educación superior, particularmente la meta de cultivar el pensamiento crítico e independiente y la capacidad entre los estudiantes de aprender a lo largo de toda la vida. Deberían asimismo promover la innovación y la diversidad. Asegurar la calidad de la educación superior, requiere reconocer la importancia de atraer y retener a personal docente y de investigación, cualificado, talentoso y comprometido.

Dentro de las acciones prioritarias, en el plano de los sistemas y las instituciones reconocidos por la UNESCO (1998), se encuentra la siguiente: *Como norma, garantizar una alta calidad en las normas internacionales, tener la obligación de rendir cuentas y de efectuar evaluaciones tanto internas como externas, respetando la autonomía y la libertad académica considerando que son inherentes a su funcionamiento, e institucionalizar sistemas, estructuras o mecanismos transparentes específicamente adecuados a este fin.*

Existen tres mecanismos de garantía de la calidad:

1. Auditoría de Calidad: Examina si una institución o una de las subunidades, disponen de un sistema de procedimientos de garantía de la calidad y determina su suficiencia.
2. Evaluación de la calidad: Implica el análisis (estudio, evaluación y valoración) de la calidad de los procesos, prácticas, programas y servicios de la educación superior mediante técnicas, mecanismos y actividades apropiados.
3. Acreditación para la garantía de la calidad: Es el resultado de un proceso mediante el cual una entidad gubernamental, paraestatal o privada (agencia de acreditación) evalúa la calidad de una institución de educación superior en su totalidad, o de un programa o cursos completos de educación superior en su totalidad, o de un programa o cursos concretos de educación superior, con el objetivo de reconocer formalmente que cumple determinados criterios o estándares predeterminados y concederle un sello de calidad. La acreditación asegura:
  - a. Control de calidad (estándares mínimos) en la educación superior.
  - b. Rendición de cuentas y transparencia.
  - c. Mejora de la calidad.
  - d. Facilidades para la movilidad estudiantil.

Además, los mecanismos de garantía de la calidad también permiten proteger a los usuarios de los servicios educativos, de posibles engaños o estafas derivadas de una oferta, fuera de control o no sometida a dichos mecanismos. Se debe considerar el amplio abanico de posibilidades que se ofertan en el panorama educativo actual, en el que aunque se conserve el protagonismo de las instituciones tradicionales, han aparecido nuevos productores, tales como: Universidades corporativas, editoriales y empresas de comunicación asociadas a instituciones tradicionales, gestores y servicios educativos que ponen en marcha nuevos programas, etc.

## **5. EL CASO DE LA UNIVERSIDAD DE PANAMÁ**

La Universidad de Panamá se ha propuesto en los últimos años realizar los cambios y adaptaciones necesarias para adecuarse a los nuevos retos a los que se enfrenta, y servir de referencia actual y futura a la sociedad en la que se desarrolla.

Este sentir se encuentra respaldado desde el punto de vista normativo, ya que si consideramos lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley 24 de 14 de junio de 2005 que rige la Universidad de Panamá favorece y respalda la intención de instaurar una política de responsabilidad social universitaria por cuanto sus fines y principios armonizan con la intención de la RSU de lograr

un compromiso ético entre la universidad y la comunidad panameña para garantizar la formación de graduados con pensamiento crítico, innovador, espíritu emprendedor, responsables y capaces de lograr una sociedad más responsable con el ambiente, más justa y solidaria; creando las condiciones para disponer de un campus responsable y orientar la relación universidad-sociedad con vinculaciones en doble vía.

Podemos resaltar que pretende que sea una Universidad de calidad, y, destaca como objetivos de la misma, “difundir los aspectos culturales y promover la creación de una nueva cultura, fomentar el respeto a los derechos humanos, el progreso social, el ambiente y el desarrollo sostenible, fomentar el pensamiento crítico y el espíritu emprendedor.

### **5.1. Misión, visión y valores de la Universidad de Panamá**

Autores como Cruz (2009) consideran que la misión y los objetivos de una institución superior deben definirse considerando la responsabilidad social, y los mecanismos de garantía de calidad han de tener en cuenta los criterios de pertinencia, democratización, equidad social, desarrollo local y regional y la construcción de espacios públicos de discusión.

En esta misma dirección, Didriksson y Herrera (2006), entienden que, “se debe evaluar la transformación cualitativa, que puede realizar la institución en la persona que ingresa y egresa. La calidad debe medirse por la acción organizada que se genera en la construcción de objetos de los conocimientos y desde la perspectiva de los aprendizajes significativos y del valor social de los conocimientos, que se producen y transfieren, para que ocurra un cambio cualitativo en el estudiante, para que, de producirse, se convierta en un ciudadano responsable, creativo, productivo, participativo y tolerante que ejerza su vida personal y social plena y democráticamente”.

Enlazando con el objetivo de nuestro trabajo, por una parte, la Universidad de Panamá se define como una institución de referencia regional en educación superior, basada en valores, cuya misión es formar profesionales emprendedores, íntegros, con conciencia social y pensamiento crítico; generar conocimiento innovador a través de la docencia, la investigación pertinente, la extensión, producción y servicios, a fin de crear iniciativas para el desarrollo nacional, que contribuyan a erradicar la pobreza y mejorar la calidad de vida de la población panameña.

Y, por otra, quiere ser vista como una Institución reconocida y acreditada a nivel nacional e internacional, caracterizada por la excelencia en la formación de profesionales, integrada con la docencia, la investigación pertinente, el desarrollo tecnológico, la producción y la extensión, para contribuir al desarrollo nacional.

Los valores establecidos por la Universidad de Panamá son los que sustenta la política de RSU y se concretan en Excelencia y Calidad; Integridad; Honestidad; Responsabilidad; Justicia; Respeto; Tolerancia; Pluralismo; Equidad; Innovación y Solidaridad.

### **5.2. Planes de desarrollo institucional de la Universidad de Panamá**

En el caso de la Universidad de Panamá el instrumento fundamental de Política Educativa para el desarrollo de todas las acciones, es a través de los Planes de Desarrollo Institucional. En este sentido, destacamos:

1. El Plan de Desarrollo Institucional 2007-2011
2. El Plan de Desarrollo Institucional 2012-2016

El Plan de Desarrollo Institucional 2007-2011 propone ocho ejes estratégicos con sus respectivas políticas, objetivos y proyectos para su concreción en el medio plazo. Los ejes articulan el proceso transformador de la Universidad, sustentado en la Misión y Visión Institucional y entre ellos destacamos el Eje Estratégico 8 (Plan de Desarrollo Institucional 2007-2011), este nuevo elemento estratégico es el resultado del alto concepto de la justicia social y el compromiso que tiene la Universidad con los más necesitados del país. Frente al hecho de mantener un coste de matrícula ínfima para que sean más los beneficiados de este país en optar por una educación superior. Y por otro lado, es significativo resaltar las múltiples actividades que desarrolla la comunidad universitaria con programas dirigidos por profesores y estudiantes, quienes benefician a la población con aportes importantes en la búsqueda de respuestas efectivas a sus problemas más comunes.

En este eje estratégico, se plantea un único objetivo, así como se determinan unas líneas estratégicas, y unas acciones y proyectos que permitan alcanzar los objetivos (véase tabla 1)

**Tabla 1. Objetivo estratégico, líneas y proyectos previstos**

<u>Objetivo Estratégico</u>	<u>Líneas Estratégicas</u>	<u>Proyectos/Acciones</u>
<b>Objetivo 16.</b> Promover una Cultura de la RSU	16.1. Generar una voluntad política que permita el desarrollo institucional dentro de un estado de "gobernanza"	16.1.1. Fortaleciendo los Planes y Programas de Estudio desde el enfoque de la RSU
		16.1.2. Creando núcleos gestores de la RSU en todas las unidades académicas estratégicas
		16.1.3. Desarrollando el rol integrador de espacios universitarios para la estrategia de la RSU

*Fuente de elaboración propia a partir del Universidad de Panamá (2007)*

En la misma línea el Plan de Desarrollo Institucional 2012-2016, incluye entre sus políticas, la de responsabilidad social y ambiental, y desarrolla 7 ejes estratégicos, ocupando el número 5, el eje de extensión y responsabilidad social y ambiental, en el que se determina que la Universidad tiene una responsabilidad protagonista en el desarrollo sostenible de la sociedad, lo que implica por un lado que sus acciones cotidianas generan consecuencias, y por otro lado significa poder de cambio. La responsabilidad ambiental de la Universidad no se limita solamente a investigar científicamente el tema; tampoco acaba en la propuesta de políticas públicas ambientales. La responsabilidad ambiental de la Universidad comienza en su gestión ambiental interna.

### **5.3. Proceso de acreditación y evaluación institucional de la Universidad de Panamá**

La reciente Autoevaluación Institucional unida a los Planes de Desarrollo Institucional suponen el compromiso de la Universidad en la tarea de desarrollar diferentes acciones para el logro de objetivos y políticas que se proponen en uno y en otros; vemos que tienen la Responsabilidad Social Universitaria como punto de intersección, lo que hace necesario poner en marcha nuevos requerimientos a la universidad para el ejercicio de todas sus funciones (docencia, investigación, extensión, difusión y servicios especializados), considerando su carácter integral y transversal a un conjunto de temas de relevancia.

En ese sentido, es claro el papel orientador del Informe Delors (1996, 32), cuando señala que la Universidad "debe encontrar nuevamente el sentido de su misión intelectual y social en la sociedad, siendo una de las instituciones garantes de los valores universales y del patrimonio cultural; que tiene además la obligación de realizar investigaciones que puedan contribuir a resolver sus problemas más graves. Proponer nuevos enfoques para el desarrollo que permitan a nuestros países construir un futuro mejor de forma efectiva".

Según este propósito, es pertinente el papel que juega la Ley 30 de julio de 2006 que crea el Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación para el Mejoramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria de Panamá. El contexto de la implementación de esta Ley y la definición de factores, criterios, indicadores y estándares, considerando el espacio nacional, regional e internacional, plantea la articulación de esfuerzos que permita, a los diferentes estamentos universitarios, especialmente a los docentes, prepararse con responsabilidad para asumir los retos y demandas que deben jugar las universidades, principalmente la Universidad de Panamá, como institución formadora de una multiplicidad de profesionales de las más diversas disciplinas y responder al desarrollo de los procesos de evaluación y acreditación institucional y de carreras.

La evaluación y la acreditación se plantean de manera integral, sin conceder privilegios a ninguna función específica dentro del quehacer universitario, tomando en cuenta todos los aspectos que conducen al logro de los objetivos institucionales.

Es por ello, que dado que en este proceso se evalúa la Universidad de Panamá diferenciando entre los cuatro factores básicos (factor docencia, factor extensión, factor investigación e

Innovación y factor Gestión) queremos comprobar en qué medida se pueden utilizar o adaptar los indicadores propuestos en la matriz de evaluación y acreditación institucional como herramienta de medida del desempeño de la Universidad de Panamá en material de RSU.

#### **5.4. Lineamiento de la matriz de evaluación y acreditación institucional con el impacto educacional, de investigación y de extensión**

Definidas la misión y visión, y considerando los cuatro procesos que ha destacado Vallaey (2009) en la definición de RSU, debemos considerar que los mismos van dirigidos a unos actores, e igualmente cada uno de ellos tiene un eje principal; en este sentido, los diferentes impactos se retroalimentan y funcionan en un conjunto, y los diferentes ejes interaccionan entre sí. Sin embargo y tal y como hemos comentado en la introducción, en esta primera aproximación no analizaremos el factor Gestión, ya que queremos centrarnos, en aquellos impactos que sean específicos de la actividad desarrollada por la Universidad, entendiéndolo que la Gestión es común a todo tipo de entidades con independencia de la actividad que desarrollan.

El propósito del **proceso Educativo** es asegurar una formación académica basada en competencias que permitan, a partir de una orientación curricular, que afirmada en valores, actitudes y comportamientos socialmente responsables, aseguren el compromiso de transformar la realidad social y ambiental hacia escenarios globales y locales menos desiguales, saludables y justos. El eje estratégico de este proceso se centra en la formación profesional responsable y por tanto, los principales actores involucrados son profesores, investigadores, estudiantes, organizaciones comunitarias, empresa, entes públicos y egresados.

El propósito del **proceso de Investigación e Innovación** es orientar la actividad científica a través de una concertación de las líneas de investigación universitaria con actores especialistas y expertos externos conocedores de los problemas; a fin de hacer coincidir la producción de conocimiento con la agenda de desarrollo local y nacional y con los programas sociales del sector público. El eje Estratégico de este proceso es la Gestión Social del Conocimiento, siendo los profesores, investigadores, estudiantes, organizaciones comunitarias, entes de investigación, colegios profesionales, los principales involucrados.

Por último, y en este trabajo, nos referiremos al propósito del **proceso de Extensión** que consiste en promover la realización de proyectos sociales y comunitarios con el fin de establecer vínculos (capital social) para el aprendizaje mutuo y el desarrollo del capital social tendiente a la mejora de la calidad de vida. En este factor, destacamos como eje Estratégico, la Participación Social y los principales involucrados son los profesores, investigadores, estudiantes, organizaciones comunitarias, empresa, entes públicos, autoridades.

Por lo tanto, en base a lo anterior, y una vez puesto de manifiesto la realidad en materia de RSU en la que se encuentra la Universidad de Panamá, y aprovechando la corriente informativa que se ha generado en el proceso de Evaluación y Acreditación Institucional en el que se encuentra inmersa la citada Universidad, así como el apoyo de los Planes de Desarrollo Institucional, vamos a seleccionar los indicadores de los factores de docencia universitaria, de investigación e Innovación y de Extensión definidos en la matriz de Evaluación y Acreditación Institucional Universitaria de Panamá y los vamos a dar un perfil específico que permita visualizar el valor RSU.

#### **5.5. Indicadores en Responsabilidad Social Universitaria**

El proceso de acreditación institucional de la Universidad de Panamá ha supuesto para la misma un esfuerzo de recopilación de datos primarios y secundarios que ordenan en gran medida la actividad universitaria y facilitan la elaboración de informes relevantes para la toma de decisiones cuyo objetivo va más allá de obtener la propia acreditación.

Por otra parte, permite con mayor precisión cumplir con uno de los intereses legítimos de los grupos o partes afectadas por su actividad, que es la Transparencia Informativa.

En relación con el objetivo de este trabajo, para el área de Docencia, Investigación e Innovación y Extensión, se han seleccionado una serie de indicadores de la Matriz de Acreditación y de acuerdo con las fichas de datos que se han elaborado para ofrecer la información requerida, se proponen algunos desgloses que nos permitan diferenciar los

aspectos relacionados con la responsabilidad social, sin demasiado esfuerzo; éstos, junto con sus estándares, tienen como objetivo medir y gestionar dos elementos fundamentales:

- La pertinencia de las políticas educativas en relación con las necesidades de la sociedad
- El contenido de los aspectos relacionados con la responsabilidad social en los planes educativos.

En relación al **factor Educativo**, en concreto, hemos seleccionado 8 indicadores y de acuerdo con la estructura de la matriz, los componentes relacionados con el Factor Docencia son dos:

#### 1. POLÍTICAS EDUCATIVAS Y CURRICULARES

Diálogo con los grupos de interés, participación en la toma de decisiones y transparencia en materia educativa.

**Tabla 2: Indicador N°2**

INDICADOR	ESTANDAR
Regularidad con que las autoridades universitarias promueven diálogos con autoridades, sector productivo y demás entes involucrados, para identificar las demandas del país en materia de formación.	Al menos una vez cada tres años
COMENTARIOS:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Explica la pertinencia y el nivel de transparencia informativa</li> <li>- Se puede desglosar por temas de interés y/o stakeholders</li> <li>- Se puede desglosar por canales de comunicación</li> <li>- Se establece un estándar en relación con los desgloses anteriores</li> </ul>	

*Fuente de elaboración propia*

**Tabla 3: Datos indicador N°2**

MATERIA	STAKEHOLDER	CANAL DE COMUNICACIÓN	Ud. de medida
Responsabilidad Social	Administraciones Públicas Sector productivo Estudiantes .....	Reuniones Correo corporativo para actividades de promoción Buzón sugerencias Consultas sobre contenidos Representación de los diversos colectivos en los órganos de decisión .....	Nº de reuniones/año Nº de sugerencias recibidas/semestre Nº de consultas/año Colectivos consultados Nº de respuestas .....

*Fuente de elaboración propia*

**Tabla 4: Indicador N° 5**

INDICADOR	ESTANDAR
Correspondencia entre los planes de estudio y programas (de todos los niveles) con la misión, políticas y planes de desarrollo de la Universidad.	Alta correspondencia entre el modelo curricular y la misión y políticas institucionales
COMENTARIOS:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Explica la pertinencia y coherencia de la malla curricular con las políticas educativas</li> </ul>	

- Se puede desglosar por materias y/o programas

*Fuente de elaboración propia*

**Tabla 5: Datos del Indicador N° 5**

MATERIA	PLAN DE ESTUDIOS	Ud de medida
Responsabilidad Social	Grado Master Doctorado Enseñanza no reglada	¿En qué medida la formación en Responsabilidad Social en los estudios de ..... responde al cumplimiento de la misión y políticas educativas?  Por ejemplo: escala de LIKERT

*Fuente de elaboración propia*

## 2. PROCESOS DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE

### a. Presencia de la RS en la malla curricular

**Tabla 6: Indicador N°12**

Indicador	ESTANDAR
Correspondencia entre los objetivos de los programas de maestría y doctorado con las necesidades de formación en investigación y las expectativas de la sociedad.	Documentos (diseños e informes de investigación) que evidencian que los objetivos en los programas de maestría y documentos preparan en investigación de acuerdo a las necesidades de la sociedad.
COMENTARIOS:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Explica la pertinencia</li> <li>- Se puede diferenciar por áreas de investigación</li> <li>- Se puede diferenciar por problemas (problemas huérfanos)</li> </ul>	

*Fuente de elaboración propia*

**Tabla 7: Datos del indicador 12**

Áreas de investigación	Problemas	Uds. de medida
Humanidades y Ciencias Sociales Ciencias y tecnología .....	Salud Educación Pobreza Medio Ambiente Corrupción .....	¿en qué medida, los programas de postgrado forman en la resolución de problemas de la sociedad y su entorno?  Nº de créditos destinados a cada área de investigación  Nº de créditos destinados a la resolución de problemas por tipología

*Fuente de elaboración propia*

**Tabla 8: Indicador N°16**

INDICADOR	ESTANDAR
Frecuencia de la actualización del currículo	Documentos que evidencien y avalen la existencia de una unidad responsable de la coordinación de programas de postgrado
COMENTARIOS:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Explica la pertinencia</li> <li>- Se puede desglosar en programas de postgrado</li> <li>- Se comprueba si existe unidad de coordinación de programas de postgrado y sus</li> </ul>	

funciones
-----------

*Fuente de elaboración propia*

**Tabla 9: Datos del indicador 16**

Programas de postgrado	Ud. de medida
Programas sobre Responsabilidad Social	Programas nuevos por curso

*Fuente de elaboración propia*

**Tabla 10: Indicador N° 40**

INDICADOR	ESTANDAR	UDS. DE MEDIDA
Apoyos académicos que facilita la universidad a estudiantes de primer ingreso	Cursos de nivelación que especifican su contenido, objetivos y logros en estudiantes de primer ingreso.	Nº de créditos destinados a cursos de nivelación

*Fuente de elaboración propia*

b. Inclusión de otros colectivos (life long learning; ...)

**Tabla 11: Indicadores N° 105,106 y 107**

INDICADOR	ESTANDAR
Políticas que promueven y regulan la educación continua	Documentos institucionales que promueven y regulan las actividades y ofertas de educación continua
Actividades extracurriculares y programas de educación continua dirigidos a la comunidad universitaria y social.	Evidencia de al menos diez actividades por año
Participación de la sociedad en general en los programas de educación continua.	Al menos un programa anual que incluya diversas actividades de impacto sobre la conservación de los recursos naturales, el medioambiente y su proyección a lo largo del año.

COMENTARIOS:

- Las unidades de medida en este caso son:

Existen políticas de promoción de educación continua (Si/No)

Existen acuerdos con colectivos para proveer educación continua (Si/No)

nº de programas de educación continua

nº de programas de educación continua con contenido en Responsabilidad Social

nº de participantes en los diferentes programas

nº de créditos en formación continua/total de créditos impartidos

*Fuente de elaboración propia*

En relación, al **factor investigación e Innovación**, debemos considerar que el objetivo estratégico fundamental debe estar acorde con la necesidad de Impulsar a partir de las necesidades sociales reales, una investigación universitaria de carácter transdisciplinario que ayude a garantizar un desarrollo humano sostenible; por lo tanto y en cumplimiento del citado objetivo hemos seleccionado una serie de indicadores y de acuerdo con la estructura de la matriz, los componentes relacionados con el Factor Investigación son cuatro:

1. POLÍTICAS Y GESTIÓN DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN

a. Políticas institucionales

**Tabla 12: Indicador N°53**

Indicador	ESTANDAR
Participación de los estudiantes de posgrado en	Se establece un porcentaje de los estudiantes

trabajos de investigación en materia de RS	de posgrado profesionales y de los estudiantes académicos desarrollan investigaciones relativas a esta materia.
<p>COMENTARIOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Explica la pertinencia</li> <li>- Explica la coherencia de las políticas institucionales en materia de RS con el nº de personas implicadas en los logros de investigación en dicha materia.</li> <li>- Explica en qué medida los programas de postgrado ofertados se corresponden con el nº de investigadores en dicha área</li> <li>- Se puede desglosar por temas de investigación</li> </ul>	

*Fuente de elaboración propia*

**Tabla 13: Datos del indicador 53**

Áreas de investigación	Temas	Uds. de medida
Humanidades y Ciencias Sociales Ciencias y tecnología .....	Salud Educación Pobreza Medio Ambiente Corrupción .....	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de estudiantes de posgrado del área de Humanidades, Ciencias Sociales.... que desarrollan investigaciones en temas relacionados con la Salud, educación, pobreza.....</li> <li>• Porcentaje de investigadores en relación con créditos ofertados en RS.</li> </ul>

*Fuente de elaboración propia*

**Tabla 14: Indicador Nº54**

Indicador	ESTANDAR
Número de actividades internas anuales (congresos, exposiciones, talleres, concursos, otros) para el fomento y desarrollo de la investigación en la comunidad universitaria en materia de RS	Al menos cinco actividades anuales que promueven y fomenten la investigación en temas de RS
<p>COMENTARIOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Explica la pertinencia de las investigaciones realizadas por la Universidad con las necesidades de la sociedad</li> <li>- Explica la coherencia de las políticas de investigación con necesidades que se detectan en la sociedad.</li> <li>- Permite observar la continuidad de las actuaciones</li> <li>- Se puede desglosar por tipos de actividades</li> </ul>	

*Fuente de elaboración propia*

**Tabla 15: Datos del Indicador 54**

Materia	Actividades	Uds. de medida
Responsabilidad Social	Congresos Exposiciones Talleres Concursos.....	Número de congresos, exposiciones, talleres, concursos....que organiza la Universidad para fomentar la investigación en materia de RS.  Nº de horas/actividad

		% de horas en actividades de RS/% de horas en resto de actividades de la misma tipología. Nº de edición de la jornada o Congreso
--	--	---

*Fuente de elaboración propia*

b. Normativa para la investigación y la innovación institucional

**Tabla 16: Indicador N°59**

Indicador	ESTANDAR
Convenios o alianzas estratégicas para el fomento y desarrollo de investigaciones nacionales e internacionales en materia de RSU	Al menos dos por año y evidencias de logros concretos
COMENTARIOS:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Explica la pertinencia</li> <li>- Se puede diferenciar por áreas de investigación</li> <li>- Se puede diferenciar entre convenios nacionales e internacionales</li> <li>- Se pueden diferenciar por sectores (educativo, empresarial, público, privado,...)</li> </ul>	

*Fuente de elaboración propia*

**Tabla 17: Datos del indicador n°59**

Áreas de investigación	Temas	Uds. de medida
Humanidades y Ciencias Sociales Ciencias y tecnología .....	Salud Educación Pobreza Medio Ambiente Corrupción .....	Número de convenios o alianzas firmados/as nacionales e internacionales del área de Humanidades, Ciencias Sociales.... que desarrollan investigaciones en temas relacionados con la Salud, educación, pobreza.....  Duración de convenios  Nº de Redes nacionales e internacionales a las que pertenece en relación con la RS.  Informe de actividades y logros (si/no)

*Fuente de elaboración propia*

2. ORGANIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN

a. Estructura organizacional de la investigación e innovación

**Tabla 18: Indicador N°61**

Indicador	ESTANDAR
Número de institutos, centros, unidades o programas de investigación en materia de RS existentes	Al menos uno con evidencias de las actividades que se desarrollan en cada uno de los existencias
COMENTARIOS:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Explica la pertinencia</li> <li>- Explica la coherencia con la política institucional en materia de RS.</li> </ul>	

- Se puede diferenciar por institutos, centros, unidades o programas de investigación.

*Fuente de elaboración propia*

**Tabla 19: Datos del indicador nº61**

Materias	Tipos	Uds. de medida
Responsabilidad Social	Institutos Centros Unidades.....	Número de institutos, centros, unidades...que investigan en RS.  Informe de actividades y resultados (si/no)

*Fuente de elaboración propia*

**Tabla 20: Indicador N°62**

Indicador	ESTANDAR
Personal que realiza investigaciones o innovaciones en materia de RS	Al menos un grupo o un Proyecto de investigación y evidencia de los trabajos realizados
COMENTARIOS:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Explica la pertinencia</li> <li>- Explica la coherencia con las políticas de investigación en materia de RS.</li> <li>- Se puede desglosar por áreas de investigación</li> </ul>	

*Fuente de elaboración propia*

**Tabla 21: Datos del indicador nº62**

Áreas de investigación	Temas	Uds. de medida
Humanidades y Ciencias Sociales Ciencias y tecnología .....	Salud Educación Pobreza Medio Ambiente Corrupción .....	Número de grupos del área de Humanidades, Ciencias Sociales.... que desarrollan investigaciones en temas relacionados con la Salud, educación, pobreza.....  Memoria de Investigación (si/no)

*Fuente de elaboración propia*

- b. Fomento y vinculación con el desarrollo sostenible

**Tabla 22: Indicador N°63**

Indicador	ESTANDAR
Participación en eventos (encuentros, intercambios, pasantías, etc) para promocionar la RS	Evidencia de la participación de investigadores en al menos un evento de los señalados
COMENTARIOS:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Explica la pertinencia</li> <li>- Explica la coherencia</li> <li>- Se puede desglosar por áreas, temas o tipo de participación</li> </ul>	

*Fuente de elaboración propia*

**Tabla 23: Datos del indicador nº63**

Áreas de investigación	Temas	Uds. de medida
------------------------	-------	----------------

Humanidades y Ciencias Sociales Ciencias y tecnología .....	Salud Educación Pobreza Medio Ambiente Corrupción .....	Nº de investigadores en programas de intercambio en las áreas descritas Nº de pasantías Número de investigadores que han participado en la eventos señalados y tipo de participación ( ponente, comité organizador, comité académico, ...)
---	--	--

Fuente de elaboración propia

**Tabla 24: Indicador N°64**

Indicador	ESTANDAR
Las investigaciones están en correspondencia con la realidad nacional y los planes de desarrollo del país.	Al menos cuatro investigaciones anuales concluidas de diferentes áreas de conocimiento en correspondencia con la realidad nacional y los planes de desarrollo
COMENTARIOS:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Explica la pertinencia</li> <li>- Explica la coherencia</li> <li>- Se puede desglosar por áreas de investigación y temas sobre la realidad social y planes de desarrollo del país</li> </ul>	

Fuente de elaboración propia

**Tabla 25: Datos del indicador n°64**

Áreas de investigación	Temas	Uds. de medida
Humanidades y Ciencias Sociales Ciencias y tecnología .....	Salud Educación Pobreza Medio Ambiente Corrupción .....	Número de investigaciones concluidas del área de Humanidades, Ciencias Sociales.... que desarrollan investigaciones en temas relacionados con la Salud, educación, pobreza.....

Fuente de elaboración propia

**Tabla 26: Indicador N°65**

Indicador	ESTANDAR
Investigaciones e innovaciones en RS cuyos resultados han tenido trascendencia en el entorno y genera actividad en la docencia	Al menos cuatro investigaciones anuales de diferentes áreas de conocimiento generan actividades en la docencia en/o se aplican al entorno externo de la Universidad
COMENTARIOS:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Explica la pertinencia</li> <li>- Explica la coherencia</li> <li>- Se puede desglosar por áreas de investigación y actividades en docencia</li> </ul>	

Fuente de elaboración propia

**Tabla 27: Datos del indicador n°65**

Áreas de investigación	Actividades en docencia	Uds. de medida
------------------------	-------------------------	----------------

Humanidades y Ciencias Sociales Ciencias y tecnología .....	Conferencias Reuniones Charlas Jornadas Seminarios...	Número de investigaciones concluidas del área de Humanidades, Ciencias Sociales.... que dan lugar a conferencias, reuniones, charlas.....relacionadas con la RS.
---	---	--

*Fuente de elaboración propia*

c. Capacitación y promoción de los investigadores

**Tabla 28: Indicador N°69**

Indicador	ESTANDAR
Porcentaje de los docentes capacitados en investigación que desarrollan investigación en materia de RS con relación al total de los docentes formados en investigación	Se establece un porcentaje de todos los docentes de la Universidad que deban estar capacitados con seminarios, diplomatura, o especialidad en investigación en materia de RS en relación con el total de docentes.
COMENTARIOS:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Explica la pertinencia</li> <li>- Explica la coherencia</li> <li>- Se puede desglosar por áreas de investigación y temas de investigación</li> </ul>	

*Fuente de elaboración propia*

**Tabla 29: Datos del indicador n°69**

Áreas de investigación	Temas	Uds. de medida
Humanidades y Ciencias Sociales Ciencias y tecnología .....	Salud Educación Pobreza Medio Ambiente Corrupción .....	Porcentaje de docentes del área de Humanidades, Ciencias Sociales....que están formados en relación a la RS, y que realizan investigaciones en temas tales como la salud, la educación, la pobreza...  Número de profesores nuevos que en cada curso y por área de investigación realizan investigaciones en materia de RS.

*Fuente de elaboración propia*

3. DOTACIÓN DE RECURSOS

a. Personal dedicado a la docencia

**Tabla 30: Indicador N°76**

Indicador	ESTANDAR
Investigaciones con equipos interdisciplinarios, transdisciplinarios y multidisciplinarios	Evidencia de investigaciones realizadas por equipos interdisciplinarios y multidisciplinarios.
COMENTARIOS:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Explica la pertinencia</li> <li>- Explica la coherencia</li> <li>- Se puede desglosar por temas.</li> </ul>	

*Fuente de elaboración propia*

**Tabla 31: Datos del indicador nº76**

Temas	Uds. de medida
Salud Educación Pobreza Medio Ambiente Corrupción .....	Número de equipos multidisciplinares y transdisciplinares que investigan en temas tales como la salud, la educación, la pobreza...

*Fuente de elaboración propia*

#### 4. PROYECCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN

##### a. Publicación y divulgación de las investigaciones e innovaciones

**Tabla 32: Indicador Nº82**

Indicador	ESTANDAR
Número de investigaciones en materia RS publicadas	Al menos cuatro publicaciones anuales de los resultados o informes de las investigaciones
COMENTARIOS:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Explica la pertinencia</li> <li>- Explica la transparencia</li> <li>- Se puede desglosar por áreas de investigación, y por temas.</li> </ul>	

*Fuente de elaboración propia*

**Tabla 33: Datos del Indicador Nº82**

Áreas de investigación	Temas	Uds. de medida
Humanidades y Ciencias Sociales Ciencias y tecnología .....	Salud Educación Pobreza Medio Ambiente Corrupción .....	Número de publicaciones del área de Humanidades, Ciencias Sociales.... en temas tales como la salud, la educación, la pobreza...

*Fuente de elaboración propia*

**Tabla 34: Indicador Nº84**

Indicador	ESTANDAR
Reconocimientos, premios y distinciones externas otorgados por la labor de investigación e Innovación en materia de RS a la Universidad	Registro de reconocimientos y distinciones por la labor de investigación relacionada con la RS, por parte de organizaciones o entes de reconocido prestigio nacional o internacional en materia de RS
COMENTARIOS:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Explica la coherencia</li> </ul>	

*Fuente de elaboración propia*

**Tabla 35: Datos del Indicador Nº84**

Materias	Tipos	Uds. de medida
Responsabilidad Social	Premios, Distinciones Reconocimientos....	Número de premios, reconocimientos, distinciones....otorgadas indicando la organización o ente concedente.

*Fuente de elaboración propia*

En relación al **factor Extensión**, consideramos que el objetivo estratégico que se debe alcanzar consiste en propiciar el impulso de proyectos de desarrollo humano y sostenible como parte del compromiso de la Universidad para mejorar las condiciones de vida de las personas; considerando lo anterior, se han seleccionado 5 indicadores, que se encuentran dentro del componente de las políticas de extensión.

### 1. POLÍTICAS DE EXTENSIÓN

#### a. Planes, programas, proyectos y actividades de extensión y servicios

**Tabla 36: Indicador N°91 y 92**

Indicador	ESTANDAR
Programas de extensión ofrecidos a la sociedad en función de los estudios realizados	Al menos dos programas en ejecución por año y actividades como ejemplo campañas, exposiciones, ferias, promoción cultural, otros.
Programas específicos que promueven la creación de nuevas empresas con compromiso en RS.	Evidencias de actividades que promuevan la creación de nuevas empresas con compromiso en RS.
<b>COMENTARIOS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Explica la pertinencia</li> <li>- Explica la coherencia de las políticas de investigación con las investigaciones en materia de RS</li> <li>- Se puede desglosar por áreas de investigación</li> </ul>	
<b>UNIDADES DE MEDIDA:</b> Informe de actividades (si/no) Nº de personas que se participan en las actividades de extensión Nº de actividades de extensión que promueven la creación de empresas con compromiso social Nº de empresas de nueva creación con compromiso en RS.	

*Fuente de elaboración propia*

**Tabla 37: Indicador N°93**

Indicador	ESTANDAR
Divulgación a la sociedad de los programas de extensión	Información disponible de los programas de extensión a través de diferentes medios.
<b>COMENTARIOS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Explica la pertinencia</li> <li>- Explica la transparencia</li> <li>- Se puede desglosar por programas</li> </ul>	
<b>UNIDADES DE MEDIDA:</b> Alcance y diversidad de los medios de comunicación empleados (interno, externo, nacional,	

internacional,..)

*Fuente de elaboración propia*

**Tabla 38: Indicador N°94**

Indicador	ESTANDAR
Percepción de la comunidad universitaria en relación con la imagen que proyecta la institución a nivel externo en material de RS	Buena percepción de la comunidad universitaria con respecto a la proyección de la Universidad en material de responsabilidad social
COMENTARIOS: <ul style="list-style-type: none"><li>- Explica la pertinencia</li><li>- Explica la coherencia de entre las necesidades de la sociedad y las actuaciones de la universidad.</li></ul>	

*Fuente de elaboración propia*

**Tabla 39: Datos del Indicador N°94**

Materia	Uds. de medida
Responsabilidad social	Nº de sugerencias recibidas a través de los canales de diálogo abiertos. Nº de quejas recibidas a través de los canales de diálogo abiertos. Encuestas de opinion (nº de personas satisfechas en relación con el nº de personas encuestadas)

*Fuente de elaboración propia*

**Tabla 40: Indicador N°95**

Indicador	ESTANDAR
Resultados de los proyectos de extension	Al menos dos proyectos generados por año, producto de las actividades de extension que respondan a las necesidades sociales
COMENTARIOS: <ul style="list-style-type: none"><li>- Explica la pertinencia</li><li>- Explica la coherencia</li><li>- Se puede desglosar por temas</li></ul>	

*Fuente de elaboración propia*

**Tabla 41: Datos del Indicador 95**

Temas	Uds. de medida
Salud	Proyectos nuevos por año en temas relacionados con la Salud, educación, pobreza.....
Educación	% de uso de recursos disponibles en proyectos con dimension social
Pobreza	nº de personas que se benefician de dichos proyectos
Medio Ambiente	resultados de encuestas de satisfacción
Corrupción	
.....	

*Fuente de elaboración propia*

## 6. CONSIDERACIONES FINALES

La definición y gestión de la responsabilidad social universitaria es un proceso promovido y respaldado por los principales organismos internacionales que se ocupan del desarrollo de la Educación Superior en el mundo. Por otra parte, los procesos de acreditación otorgan valor a las actuaciones que las Universidades realizan cuando se definen como Socialmente Responsables.

Además, la mejora de los sistemas de planificación y gestión de las Universidades permiten medir la coherencia en la definición de su misión y valores con sus ejes estratégicos, sus programas, actividades y logros en un espacio temporal amplio, de manera que no basta con definirse socialmente responsable, a través de los planes institucionales deben explicar como van a conseguir este objetivo.

En este contexto, los grupos afectados o interesados por la actividad de las Universidades demandan información sobre los logros en responsabilidad social y ya se ha establecido como oportuno en otras muchas universidades, las denominadas Memorias o Informes sobre Sostenibilidad o Responsabilidad Social.

Para que la información recogida en el informe sea útil para sus usuarios, resulta aconsejable seguir un modelo de información homogéneo que permita establecer comparaciones entre distintos sujetos con similares problemáticas o condiciones, en particular resulta especialmente interesante en el caso que nos ocupa, para las Universidades Panameñas establecer un modelo de información que explique en qué medida contribuyen a mejorar la vida de los panameños.

En el trabajo se aprovecha la corriente informativa que provoca el proceso de acreditación para perfilar una serie de indicadores para las áreas de docencia, investigación y extensión, diferenciando el número de actuaciones medidas, relativas a los aspectos vinculados con la Responsabilidad Social.

El diseño de indicadores específicos que expliquen el comportamiento social, económico y medioambiental de las Universidades, nos permite diferenciar el valor, responsabilidad social del resto de valores como calidad o excelencia, que hasta ahora aparecían sin desglosar en las memorias de las Universidades. Por otra parte, aunque el valor de la Universidad como Organización es fruto de la interrelación de múltiples factores el conocimiento de su posición en cada factor le permitirá no solo definir su estrategia con mayor precisión sino establecer los elementos diferenciadores en los que resulte más competitiva. Además, la definición de Universidad Responsable lleva implícito la participación de los grupos de interés en el diseño del propio sistema de información, lo que si bien resulta más complejo, le aporta una visión de beneficio mutuo que fortalece la posición de las Universidades en su entorno.

Para concluir, señalar que el trabajo presentado es la primera parte de un proyecto más amplio en el que se pretende añadir a los indicadores presentados, otros no previstos en el proceso de acreditación y se establecerá un proceso de consulta para su selección definitiva.

## 7. BIBLIOGRAFÍA

- [1] AECA (2003), "Marco Conceptual de la Responsabilidad Social Corporativa". Comisión de Responsabilidad Social Corporativa. Doc 1. Madrid.
- [2] Cruz (2009), "La acreditación como mecanismo para la garantía del compromiso social de las universidades. Propuesta de criterios e indicadores cualitativos". Tesis Doctoral. Universidad Politécnica de Catalunya.
- [3] Delors, J. (Coord.) (1996), "La educación encierra un tesoro". Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la Educación para el Siglo XXI. Ediciones UNESCO. Madrid.
- [4] Didriksson, A. y Herrera, A., (2006) "La nueva responsabilidad social y la pertinencia de las universidades". En Global University Network for Innovation. "La Educación Superior en el Mundo 2007. Acreditación para la garantía de la calidad ¿qué está en juego?". Conferencia especial Barcelona/Madrid/México. Mundi-Prensa.
- [5] Ley 24 de 14 de julio de 2005.

- [6] Ley 30 de 20 de Julio de 2006
- [7] UNESCO (2009), "Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el siglo XXI. Visión y Acción". Octubre, Paris.
- [8] UNESCO (2009), "La Nueva dinámica de la Educación Superior y la Investigación para el cambio social y el desarrollo". Conferencia Mundial de la Educación Superior. Paris. 5-8 de Julio.
- [9] Universidad de Panamá (2007). "Plan de Desarrollo Institucional 2007-2011".
- [10] Universidad de Panamá (2012). "Plan de Desarrollo Institucional 2012-2016".
- [11] Vallaey, f (2007), "Marco teórico de Responsabilidad Social Universitaria" Pontificia Universidad Católica del Perú.
- [12] Vallaey, f. (2009), "Responsabilidad Social Universitaria. Propuesta para una definición madura y eficiente". Programa para la Formación en Humanidades. Tecnológico, Monterrey.
- [13] Vicerrectorado de Difusión del Conocimiento y participación social (2007), "Taller de Responsabilidad Social". Cantabria, Campus Internacional. Santander, 15 de junio.