

UN CASO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA. LA EXPERIENCIA DE APRENDIZAJE-SERVICIO A TRAVÉS DE LA CONSULTORÍA SOCIAL

CONSUELO BENITO

cbenito@comillas.edu

CARLOS BALLESTEROS

ballesteros@icade.comillas.edu

Miembros de la Cátedra de Ética Económica y Empresarial

Universidad Pontificia Comillas, Madrid, España

RESUMEN

El trabajo de la Universidad tiene influencia y presencia en muchas áreas de la sociedad. Es generador de empleo e influencia en el comportamiento de los empleadores; se relaciona con su cliente externo e interno, estando integrado en la sociedad en la que participa; toma parte en los procesos económicos y en consecuencia en la toma de decisiones locales y regionales; difunde y transfiere conocimiento. Esta relación está tomando significado y presencia en la actualidad y se ha conceptualizado como RSU (Responsabilidad Social Universitaria), que difiere de la RSC (Responsabilidad Social Corporativa) por el hecho de tratar con impactos que la empresa ignora completamente: si el impacto organizacional y social es común, el impacto académico, educativo y cognitivo requieren soluciones a problemas de orden pedagógico y epistemológico que es ajeno a la organización empresarial. La RSU es la creación de una política de calidad ética en las actividades de la comunidad universitaria (estudiantes, profesores y personal administrativo) a través de una educación responsable en la gestión, del impacto cognitivo, del empleo y del medioambiente, en comunicación participativa con la sociedad para promover el desarrollo humano sostenible. En este sentido, queremos presentar en este artículo un ejemplo concreto de RSU en el área de la educación en gestión: La Consultoría Social, una experiencia de aprendizaje-servicio creado en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Pontificia Comillas. La Consultoría Social funciona como una firma de consultoría donde estudiantes en grupos de 3-5, con un consultor profesional (normalmente un profesor) y resuelven un caso concreto para una organización sin ánimo de lucro.

PALABRAS CLAVE: Responsabilidad Social Universitaria, aprendizaje-servicio, consultoría social

ABSTRACT

The University work influences and has a presence in many areas of society: is a job generator and influences the employers' behavior; is related to both its internal&external publics, being integrated in the society in which participates; take part in economic processes and consequently in local and regional decision-making processes; disseminates and transfers knowledge. This relationship is acquiring increased meaning and presence nowadays and had been conceptualized as SRU (Social University Responsibility), that differs from the CSR (Corporate Social Responsibility) by the fact that deals with impacts that companies ignore completely: whether measuring the organizational and social impacts are common, academic, educational and cognitive impacts that require solutions to problems of pedagogical and epistemological order, are strange to business organizations. SRU is, then, the creation of a policy of ethical quality in the activities of the university community (students, faculty, administrative staff) through a responsible management education, cognitive impact, employment and the environment, in participatory dialogue with society, to promote sustainable human development. In that sense we want to present in this paper a concrete case of SRU in the Business education arena: the *Social Business Guidance Service* a learning service structure created at a Business School of Comillas Pontifical University. The *SBGS* works as a consultancy firm where students are set up in groups of 3-5, with a senior consultant (usually a teacher), and have to solve a concrete business topic within a not-for-profit-organization.

KEY WORDS: Social University Responsibility, learning-service, Social business

1. INTRODUCCIÓN

Desde el inicio del siglo pasado, las universidades y escuelas de negocio se han cuestionado su papel como Agentes Sociales Transformadores. Más allá de la formación docente, existen otras áreas de actuación de las universidades como organizaciones. Integrar la Responsabilidad Social (en adelante, RS) en la gestión y en el conjunto de actividades que realizan estas instituciones académicas es una de las demandas actuales la sociedad. Los últimos escándalos financieros ponen de manifiesto la necesidad de reenfoque el rol social universitario como transformador de la sociedad. Según Ghosal (2005) nuestras teorías e ideas han hecho mucho para reforzar las prácticas gerenciales que ahora criticamos tan fuertemente.

Para llegar a definir el concepto de Responsabilidad Social Universitaria (en adelante RSU), debemos analizar brevemente el concepto de Responsabilidad Social Corporativa (en adelante RSC). La Comisión Europea (2001) define la RSC como la integración voluntaria, por parte de las empresas, de objetivos sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con el resto de actores implicados.

A partir de este concepto, la RS evoluciona y se adapta a distintas realidades como pueden ser la universitaria. La universidad juega un papel muy importante en la promoción de la responsabilidad social y su compromiso con ella es de vital importancia para contribuir a la sostenibilidad social, económica y medioambiental del entorno.

Para que la implementación de la Responsabilidad Social Universitaria sea efectiva en todas las áreas de actuación de las universidades, es necesario involucrar y concienciar a todo el personal de las instituciones. Potenciar la actuación de todos los grupos de interés internos y externos en la misión social de la universidad es la vía más eficaz para promocionar la misma. La RSU no debe ser algo meramente cosmético, sino que debe llevarnos a una reflexión sobre el significado social de la producción de conocimiento y la formación de los profesionales del futuro.

La identificación de diferentes perspectivas de RSU permite a las universidades diseñar adecuadamente las políticas y estrategias relacionadas con esta materia, que en el caso de las universidades españolas puede transformarse en un apoyo importante para responder correctamente a los desafíos y exigencias que la EU 2015 les plantea en cuanto a su comportamiento socialmente responsable.¹

En este sentido el conocido como Aprendizaje Servicio es una práctica que, a juicio de los autores de este artículo, presenta en sí mismo una forma óptima de ejercer esta RSU. Martínez (2010;12) establece en este sentido que *“Las propuestas de aprendizaje servicio (APS), en contextos de educación superior y en concreto en la universidad, son propuestas que conviene situar en el marco de un modelo formativo de universidad que procura combinar aprendizaje académico y formación para una ciudadanía activa en tiempo real. Por ello son propuestas que deben integrarse en el conjunto de cambios orientados hacia un nuevo modelo de universidad que, además de procurar más calidad, incorpora entre sus dimensiones el ejercicio de la responsabilidad social.”* En este sentido se presenta aquí, como ejemplo de buena práctica, el caso de la Consultoría Social Empresarial: una apuesta estructural que permite al alumnado de la Business School combinar la aplicación práctica de sus estudios con el servicio a colectivos necesitados y a las entidades que trabajan con ellos, y a reflexionar sobre el aprendizaje que adquieren en el proceso.

2. EL APRENDIZAJE SERVICIO COMO MANIFESTACIÓN DE LA RSU

2.1.- Qué es la RSU?

Vallaes (2008) introduce una definición de RSU: una política de calidad ética en las actividades de la comunidad universitaria (estudiantes, profesores, personal administrativo) a través de una gestión responsable del impacto educativo, cognitivo, de empleo y del medio ambiente en la universidad, en diálogo participativo con la sociedad, para promover el desarrollo humano sostenible.

Para Vallaes, de la Cruz y Sasia (2009) la RSU se diferencia de la RSC por el hecho de encargarse de impactos que las empresas desconocen totalmente: si los impactos a nivel organización y a nivel social son comunes, los impactos de tipo académico, educativo y cognitivo que demandan soluciones a problemas de orden pedagógicos y epistemológicos, son ajenos para organizaciones empresariales.

¹ La EU 2015 es una iniciativa encaminada a la modernización de las universidades españolas mediante la coordinación de los

Quezada (2011) define RSU como el conjunto de obligaciones de los gestores universitarios para impulsar políticas institucionales, para tomar decisiones o para seguir líneas de acción que son deseables, en términos de los objetivos y valores de la sociedad.

Para Gasca-Pliego y Olvera-García (2011) existe una necesidad de dar un rol mas amplio a la función social de las universidades como instituciones al servicio del individuo y para la sociedad. El desafío del S. XXI es crear una ciudadanía social donde la RSU, como formadora de los ciudadanos, adquiere un enorme protagonismo; en otras palabras, no debemos considerar únicamente las universidades como un importante sector de la economía mundial.

Como hemos mencionado anteriormente, existe mucha heterogeneidad en la definición de RSU, y para su comprensión y aplicación es necesario que se generen grupos de investigación en esta materia.

Sotomayor (2012) afirma que las Naciones Unidas y la UNESCO han sido los mayores promotores de la RSU para el beneficio de los estudiantes y la sociedad en general.

2.2. Los grupos de interés de RSU

Se entienden por grupos de interés todas los grupos de individuos que directa o indirectamente tienen relación y se ven afectados por el funcionamiento de las universidades.

Vallaey, de la Cruz y Sasia (2009) definen grupos de interés o *stakeholders* como término que incluye un amplio grupo de individuos, tales como: personal no docente, docentes e investigadores, autoridades, estudiantes, proveedores, graduados, empleadores, competencia, comunidades locales, organizaciones sociales y organizaciones públicas y de gobierno.

El cuadro que se detalla a continuación, indica los diferentes grupos de interés en la RSU. De todos estos grupos, los estudiantes y los docentes son los grupos que diferencian la RSU de la Responsabilidad Social Corporativa al generar impactos en la sociedad que las empresas no pueden generar tales como la formación profesional y ciudadana.

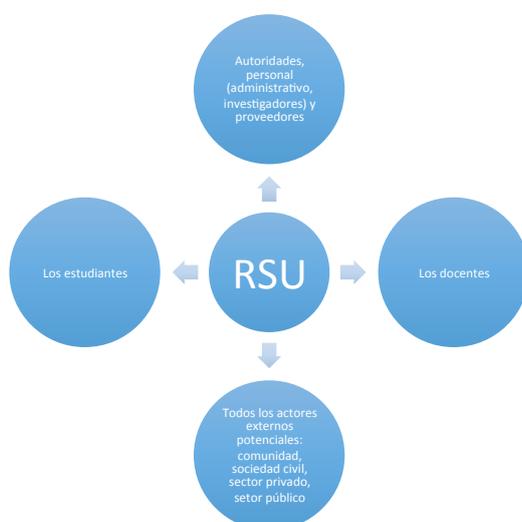


Figura 1. Fuente: adaptado de Vallaey, de la Cruz y Sasia (2009)

Es importante que entre estos grupos existan canales de comunicación abiertos y constantes para asegurar la potenciación de la misión social de la universidad.

Según Mora e Ibáñez (2009), la labor universitaria influye y tiene presencia en muchos ámbitos de la sociedad, es generadora de empleos, influye en los mismos, está relacionada con sus públicos internos, integrada en la sociedad de la que participa, toma parte en procesos económicos y de toma de decisiones locales y regionales, difunde el conocimiento y potencia la investigación entre otros ámbitos. Por esta relación, la RSU adquiere sentido y presencia creciente.

Para los mismos autores, la Universidad y la sociedad están interrelacionadas. Esto implica diálogo, respeto y apertura con todos los grupos de interés, aunque estas relaciones tengan sus limitaciones y puedan llegar a ser conflictivas.

Las áreas de acción en las que tiene impacto la RSU son las siguientes:

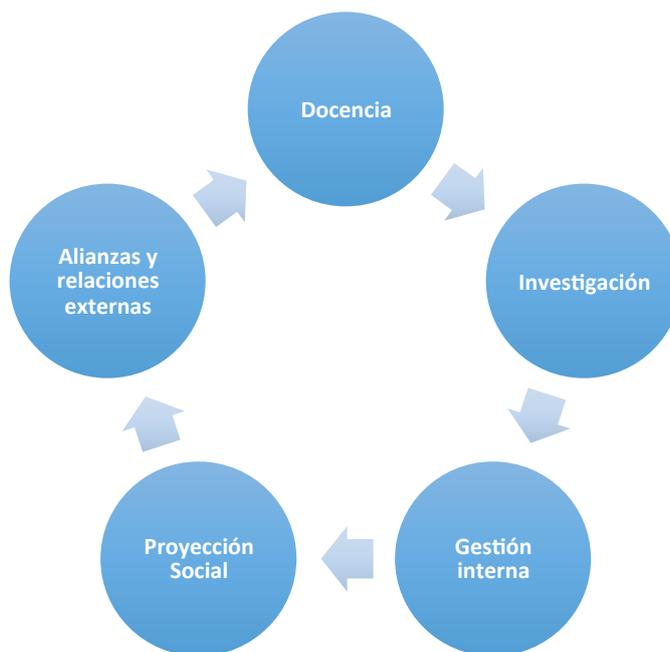


Figura 2.

Adaptado de Vallaey (2008)

2.3.- El aprendizaje-servicio como paradigma de la RSU

El aprendizaje-servicio es un método pensado para unir el aprendizaje tradicional con el compromiso social. Supone poner en práctica los conocimientos adquiridos en las diferentes materias de una determinada titulación (al igual que se hace en los *practicum*) pero, en este caso,

poniendo dichos conocimientos al servicio del bien común. Hay diferentes modelos, como muy bien recoge Martínez (2010): integrado como ejercicios prácticos en una materia, formando parte de la evaluación de la misma; como contenido de trabajos fin de grado/master; como materia per se; actividad voluntaria (o incluso obligatoria) para académica, etc. Martínez et Al. (2013), por su parte consideran el aprendizaje servicio como una buena fuente de innovación docente, en la cual el alumnado aprende mediante una acción sobre la que luego debe reflexionar a la vez que hace un bien a la comunidad. En este sentido el aprendizaje servicio es visto como un elemento fundamental en la que debe ser la misión de la Universidad moderna: formar ciudadanía crítica y constructora de un mundo diferente (Francisco y Moliner, 2010)

3. EL CASO: LA CONSULTORIA SOCIAL EN LA UNIVERSIDAD PONTIFICIA COMILLAS (ESPAÑA)

Iniciada en septiembre de 2014, la Consultoría Social Empresarial ICADE es un proyecto de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Pontificia Comillas, a través de su Cátedra de Ética Económica y Empresarial y en el marco de lo que se ha venido a llamar Aprendizaje-Servicio.

Con esta iniciativa la Universidad busca ofrecer espacios formativos entre el alumnado, combinando el voluntariado que podría calificarse como profesionalizante con la formación social, la reflexión colectiva y la puesta en práctica de los conocimientos académicos del estudiante universitario en proyectos sociales al servicio solidario de personas y colectivos en situación de desventaja. Todo esto se ha venido a resumir en el lema **Crear, Entender, Tocar**:

- **Crear** porque los proyectos en los que se trabaja deben ser innovadores y suponer una creación con valor social;
- **Entender** porque no hay que perder de vista la perspectiva y comprender por qué pasa lo que pasa ¿Por qué hay que actuar en *lo social*? ¿Cuáles son las causas y las consecuencias de la situación sociopolítica y económica, del entorno sobre la vida de las personas?
- **Tocar**, porque es importante en encuentro con otras realidades, salir de las aulas y de la Universidad, conocer, compartir y ver.

Se trata de un proyecto en el que se ofrece de manera conjunta:

- **Formación** en economía al servicio de las personas. Empresas de inserción, centros especiales de empleo, emprendimiento social, negocios inclusivos...
- **Actuación** sobre un asunto concreto: elaboración del plan de marketing de un restaurante africano, redacción del plan de negocio de una empresa de inserción de jóvenes en exclusión social, colaboración en la puesta en marcha de una escuela de economía básica ambulante

para colectivos en riesgo de exclusión, ayuda a un colectivo de mujeres marroquíes en la puesta en marcha de un micro emprendimiento, entre otros.

- **Reflexión** acerca del encuentro con realidades y personas diferentes de las cotidianas y acostumbradas y acerca del proceso de aprendizaje que esto supone.

Los ámbitos de actuación principales en los que se ha venido trabajando son la cooperación al desarrollo, la inserción laboral, el emprendimiento-coworking social, el empoderamiento económico para la vida independiente (alfabetización económica), la vivienda social y la incidencia pública (*advocacy*), mientras que las principales áreas de trabajo en las que se ha venido interviniendo en el curso académico 2014-2015 son marketing y comercialización, análisis sectorial, investigación mercados, apoyo al emprendimiento, diseño modelos de negocio, formación, gestión económica y *benchmark*.

Algunos datos que pueden ilustrar y dar idea de la dimensión de esta actividad son:

- Han participado 50 alumnos (aprox. un 8% de los alumnos de la facultad), que si se tiene en cuenta que se trata de una actividad voluntaria y extracurricular, que no otorga reconocimiento académico alguno, es una cifra muy buena para este primer año de vida
- Se han vinculado como acompañantes de proyecto 10 profesores, cuya tarea ha sido impulsar, motivar, acompañar y en su caso corregir desviaciones y velar por la calidad de la propuesta técnica
- Se ha dado servicio a 8 entidades del Tercer sector, para las que se ha trabajado en 13 proyectos diferentes: desde un estudio de mercado al diseño de una estrategia comercial, pasando por análisis sectoriales o realización de planes de viabilidad.
- Se han celebrado dos seminarios de 15 horas de duración cada uno en los que se ha hablado de economía de exclusión, emprendimiento social, economía solidaria, banca ética, comercio justo y en definitiva de asuntos centrados en una economía al servicio de las personas. Son todos ellos temas extracurriculares pero que generan gran interés, debate y que los alumnos, futuros directivos de empresa, valoran mucho conocer.
- Se han realizado tres sesiones de reflexión y puesta en común

Se puede comprobar asimismo como los stakeholders reflejados anteriormente (fig. 1) en el que podría denominarse modelo “teórico”, coinciden con los diferentes actores que conforman esta experiencia. Así en primer lugar estaría la **Organización Social-Cliente** que es una ONG, Fundación, empresa de inserción, Centro especial de empleo, cooperativa y en general una entidad del Tercer Sector que solicita los servicios de la CSE para un proyecto concreto y que debe exigir a CSE el cumplimiento de plazos y la entrega de un trabajo de calidad, así como proveer diligentemente de los datos, documentos y resto de información necesaria para el buen desarrollo del trabajo de los alumnos, a los que debe convocar y movilizar a participar en actividades que relacionen su trabajo con el contexto social en el que están colaborando. En segundo lugar estarían

los **Alumnos-Consultores** verdadera razón de ser y motor de este proyecto: son alumnos de la Facultad de CC. EE. y EE. matriculados en cualquiera de sus programas y cursos (excepto 1º de grado). Son agrupados en equipos mixtos y se les asigna un proyecto concreto en el que trabajar. Asimismo se comprometen a asistir a las sesiones formativas y de reflexión. En tercer lugar los **Acompañantes**: profesores de la Facultad de CC.EE. y EE. y/o profesionales en activo en la empresa, a ser posible antiguos alumnos o estrechamente vinculados a la Universidad, que prestan de manera voluntaria y altruista sus servicios a CSE y que son asignados a un proyecto concreto de acuerdo a su perfil y preferencias. Su papel es doble: por un lado prestan apoyo técnico y por otro motivan, apoyan, guían y son de alguna manera la persona de referencia tanto para los alumnos como para la entidad cliente. Por último un equipo de **Dirección-Coordinación** compuesto por personas nombradas a tal fin por la Universidad que muestra con ello su apuesta por este programa. El Director es un profesor de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales y el Coordinador es el coordinador del programa de Aprendizaje-servicio de toda la Universidad (hay programas similares a este para estudiantes de ingeniería, derecho, etc.) Además hay un **Consejo Académico** formado por personas de reconocido prestigio y recorrido en el ambiente al cual la Consultoría se dedica, cuya función es asistir al Director en la organización de los distintos proyectos, en la formulación de las actividades de formación y en la evaluación de ambos.

Los diferentes proyectos en los que se trabaja son muchos y variados, pero sirvan algunos ejemplos de muestra sobre cómo esta estructura universitaria es una buena herramienta para ejercer la RSU

- Se ha realizado una intervención en un barrio desfavorecido de Madrid, mediante una investigación-acción llevada a cabo por alumnos de diferentes disciplinas (arquitectura, diseño, empresariales, ingeniería, trabajo social, bellas artes) la Universidad Pontificia Comillas, de la Universidad Rey Juan Carlos, ONG que trabajan en la zona y vecinos del barrio para dinamizar y recuperar un espacio concreto (un parque que vertebraba las diferentes zonas del distrito).
- Se ha ayudado a preparar la documentación necesaria (plan de viabilidad a 1 y 3 años, cash-flow, plan de marketing) para que una empresa que da empleo a jóvenes en exclusión en un barrio en el sector de la construcción y el mantenimiento de edificios consiga la calificación oficial de empresa de Inserción por parte de las autoridades de la Comunidad de Madrid
- Se ha colaborado en el rediseño del modelo de negocio de un restaurante de comida africana que da empleo y formación a personas inmigrantes con escasos recursos y que, si bien los fines de semana tenía mucho éxito, el resto de días de la semana estaba inactivo con la consiguiente pérdida. Se han pensado en nuevos modelos de negocio y nuevas líneas como el catering para eventos.
- Se ha trabajado con una ONG internacional en el estudio de cómo importar artesanías realizadas por sus beneficiarios en un país africano.
- Se colabora con una ONG de comercio justo que realiza prendas deportivas en Filipinas, en un taller de mujeres. La colaboración es doble: por un lado como introducir equipamiento deportivo escolar (chandals) en el mercado español; por otro, en colaboración a su vez con

una asociación local de atención a la mujer prostituida en Madrid y tiendas de deporte locales, en la creación de una marca y material comercial para una línea de ropa fitness.

- Se ha realizado un estudio sobre como introducir el café de comercio justo y otros productos similares en las cantinas universitarias, buscando además la certificación de las mismas como “Universidades por un Comercio Justo”.

Muchos más ejemplos se podrían aportar: Baste estos para comprobar y reflejar, tal y como se veía más arriba en el apartado 2.3, que el aprendizaje servicio es una inmejorable herramienta para la RSU y su perspectiva multistakeholder. En algunos casos, además de alumnado, profesorado y entidades locales, se vincula a servicios de la Universidad (cafetería) y se accede además a una perspectiva internacional (global).

El aprendizaje y valoración de este primer curso es positivo. Se ha trabajado mucho, no solo en proyectos sino en el ofrecimiento de dos seminarios formativos y la evaluación de los diferentes actores es en general satisfactoria. Es cierto que hay cosas a pulir: rediseñar las intervenciones para que sean más un *continuum* y no un trabajo a entregar al final de un periodo; pensar en el papel del acompañante y su responsabilidad en hacer que otros hagan; trabajar aún más el compromiso del alumnado para mejorar la calidad de sus intervenciones, por un lado, y por otro para hacerle ver que voluntariado no significa que si puedo lo hago y sino no; reflexionar sobre como propiciar en mayor manera el encuentro del alumnado con esa otra realidad...Sin embargo ha habido también muchos aspectos positivos, los más, que hacen de este programa una apuesta fundamental de la Universidad por, en palabras del propio Rector, “no formar a los mejores profesionales **del** mundo sino a las mejores personas **para** el mundo”.

4. CONCLUSIONES

El caso presentado en estas páginas, la Consultoría Social, podría ser considerado práctico pues cubre todos los aspectos de la definición de RSU:

- Implica a toda la comunidad educativa: empleados, estudiantes, profesores y, en concreto, a las mas altas autoridades de la Universidad. Es un reto que surge desde la misión de la universidad Pontificia Comillas y es asumido y participado por toda la comunidad educativa.
- Es una actividad voluntaria para estudiantes y mentores que contribuye a crear un clima de solidaridad entre toda la universidad, facilitando las relaciones mas allá de las aulas y reforzando el sentimiento de vinculación con la misma.
- Contribuye a mejorar el resultado académico de los estudiantes, al tener que enfrentarse a un reto concreto, real y mucha veces difícil (dado lo limitado de los recursos que este tipo de organizaciones tienen).

- Permite al alumno a enfrentarse a situaciones de diversas circunstancias socioeconómicas y geográficas muy diferentes a las que ellos viven.
- Garantiza un servicio concreto, real y de buena calidad a una organización que de otra forma no podría acceder a ese servicio profesional.
- Facilita a la Universidad con una oportunidad de conexión con el mundo real y sus problemas, para dar soluciones y en el largo plazo, construir un mundo mejor, mas justo y limpio.

5. BIBLIOGRAFIA

Comisión de las Comunidades Europeas (2011). Libro verde de la responsabilidad social de las empresas, COM (2001)366 final, Bruselas. 18.07.2001.

Francisco, A. Moliner, Lidón (2010). “El Aprendizaje Servicio en la Universidad: una estrategia en la formación de ciudadanía crítica” REIFOP, 13 (4). <http://www.aufop.com> Retrieved July 2015

Gasca-Pliego, E., & César Olvera-García, J. (2011). Construir ciudadanía desde las universidades, responsabilidad social universitaria y desafíos ante el siglo XXI. (spanish). *Convergencia: Revista De Ciencias Sociales*, 18(56), 37-58.

Ghoshal, S. (2005). Bad management theories are destroying good management practices. *Academy of Management Learning & Education*, 4(1), 75-91.

Martínez, M (ed.) (2010) *Aprendizaje servicio y responsabilidad social de las universidades* Barcelona, Octaedro.

Martínez, B., Martínez, I, Alonso, I. Gezuraga, M. (2013), El Aprendizaje-Servicio, Una Oportunidad Para Avanzar en la Innovación Educativa dentro de la Universidad del País Vasco http://www.tendenciaspedagogicas.com/Articulos/2013_21_08.pdf Retrieved July 2015

Ministerio de Educación (2011). *Estrategia Universidad 2015. Contribución de las universidades al progreso socioeconómico español 2010-2015*, Madrid: Ministerio de Educación. Disponible en <http://www.mecd.gob.es/dms/mecd/educacion-mecd/areas-educacion/universidades/educacion-superior-universitaria/servicio-documentacion/libros/2011-estrategia-universidad-2015-pdf.pdf> [Accessed: 5/05/2014]

Mora, I. M. R., & Ibáñez, María del Mar Soria. (2009). Responsabilidad social en las universidades de España. *Razón y Palabra*, (70), 1-22.

Quezada, R. A. G. (2011). La responsabilidad social universitaria como desafío para la gestión estratégica de la educación superior: El caso de España. *Revista De Educación*, (355), 109-133.

Sotomayor, J. M. (2012). University social responsibility: Origins, scope, and potential future. *Journal of International Business Education*, 7, 77-102.

Vallaey, F. (2008). Responsabilidad social universitaria: una nueva filosofía de gestión ética e inteligente para las universidades. *Revista Educación Superior y Sociedad*, 13(2), 191-220.

Vallaey, F., De la Cruz, C. y Sasía, P. M. (2009). *Responsabilidad Social Universitaria. Manual de primeros pasos*. México: McGraw-Hill.