

Responsabilidad social universitaria y satisfacción estudiantil. Un análisis SEM de segundo orden

University social responsibility and student satisfaction.
A second-order SEM analysis

Lucirene Rangel Lyne
lucirene.rangel@uat.edu.mx

María Aurelia Bocanegra Noriega
aureliab@docentes.uat.edu.mx

Ma. Angélica Garza Arroyo
agarzaar@docentes.uat.edu.mx

Magda Lizet Ochoa Hernández
mlochoa@docentes.uat.edu.mx

Universidad Autónoma de Tamaulipas

Recibido: 06/01/2024 **Aceptado:** 04/12/2024

Palabras clave: Dimensiones de la responsabilidad social universitaria, ecuaciones estructurales, responsabilidad social universitaria; satisfacción académica.

Keywords: Academic satisfaction, structural equations, university social responsibility, dimensions of university social responsibility.

Resumen

Las iniciativas relacionadas con implementar la responsabilidad social en las instituciones de educación superior obedecen a su contribución en la formación de recursos humanos éticos, con valores y responsables con el entorno en aras de construir una mejor sociedad; a pesar de su importancia, y del reconocimiento de los estudiantes como los actores principales para su puesta en marcha, pocos estudios han abordado la relación entre el concepto y la satisfacción del estudiante. En tal sintonía, este trabajo se centra en analizar el efecto de la responsabilidad social universitaria en sus dimensiones de campus responsable, formación profesional y ciudadana, y participación social respecto de la satisfacción académica de 403 estudiantes de la Facultad de Comercio y Administración de Tampico a través de la técnica multivariante de ecuaciones estructurales de segundo orden, pionera en el análisis de la relación propuesta. Los resultados muestran implicaciones para la gestión institucional en el ámbito de la responsabilidad social, pues se estima conveniente para las universidades que aún no la adoptan, toda vez que realizar acciones encaminadas a



fortalecer los ámbitos organizacional, educativo y social influyen desde su sinergia en la satisfacción del alumnado.

Abstract

Initiatives related to the implementation of social responsibility in higher education institutions are driven by their contribution to the training of ethical human resources with values and responsibility towards environment, in order to build a better society; despite its importance and the recognition of students as the main actors in its implementation, few studies have addressed the relationship between the concept and student satisfaction. In this regard, this study focuses on analyzing the effect of university social Responsibility in its dimensions: responsible campus, professional and civic education, and social participation, on the academic satisfaction of 403 students from a Mexican university using the pioneering second-order structural equation modeling technique in analyzing the proposed relationship. The results reveal implications for institutional management in the field of social responsibility, suggesting that it is advisable for universities that have not yet adopted it, as actions aimed at strengthening organizational, educational, and social domains, influence student satisfaction through their synergy.

Introducción

La responsabilidad social universitaria (RSU) se ha convertido en un componente fundamental en la gestión de las universidades, siendo considerada un elemento importante para la competitividad y sostenibilidad en el mundo (Santos *et al.* 2020). Las iniciativas respecto de la implementación de la responsabilidad social en las instituciones de educación superior obedecen a su contribución en la formación de recursos humanos éticos, con valores y responsables con el entorno en aras de construir una mejor sociedad (UNESCO, 2023).

Por su parte, el análisis de la satisfacción en el ámbito académico es importante porque incide en forma directa sobre el rendimiento de los estudiantes (Pedraza, 2020). Arambewela y Hall (2006) sostienen que la satisfacción del estudiantado es el mejor barómetro de la calidad en el servicio educativo; por tanto, uno de los desafíos de las universidades es lograr la mencionada satisfacción.

A pesar de la importancia de la RSU y la incorporación de este concepto en los procesos, sistemas, planes de estudio, programas de desarrollo, e incluso misión y visión de las universidades, así como el reconocimiento de los estudiantes como los actores principales en las instituciones de educación Superior (IES), pocos han sido los estudios que han abordado la relación entre el binomio RSU y satisfacción estudiantil (Asrar-ul-Haq *et al.*, 2017; Vázquez *et al.*, 2016).

Las percepciones de los universitarios respecto de las acciones de responsabilidad social que llevan a cabo las IES representan información valiosa para las propias instituciones, toda vez que les permite desarrollar estrategias adaptadas al mejoramiento de la satisfacción en sus estudiantes, la atracción de nuevos alumnos y con ello evitar la deserción escolar.



En consecuencia, este trabajo se centra en analizar el efecto de la responsabilidad social universitaria en las dimensiones de campus responsable, formación profesional y ciudadana, y participación social respecto de la satisfacción académica de 403 universitarios de una facultad con distintivo RSU. En esta sintonía, las principales interrogantes se centran en confirmar si los universitarios perciben estas acciones de responsabilidad social que lleva a cabo la institución objeto de estudio y cuáles son los efectos de estas percepciones en la satisfacción académica de los estudiantes. El presente estudio contribuye a la limitada literatura de la RSU en el ámbito académico, sobre todo la construcción de la RSU a través de tres dimensiones como antecedente de la satisfacción.

En los próximos apartados el lector encontrará una revisión de literatura correspondiente a la RSU, sus dimensiones y la relación que mantiene con la satisfacción; también a su vez se presentan el modelo causal hipotético de segundo orden, la metodología para ofrecer respuesta al planteamiento, el análisis de resultados y, por último, las conclusiones y referencias bibliográficas que sustentan el estudio.

La responsabilidad social universitaria (RSU)

La responsabilidad social es considerada una perspectiva ética aplicada a la empresa, estudiada desde la teoría del bien común y entendida como un valor universal que comprende a una comunidad en general y no a un solo individuo (Smith, 2001); esta responsabilidad la han acogido aquellas empresas que han tomado conciencia sobre los impactos negativos de sus actividades sobre determinados grupos de interés (Santeli y Montoya, 2017: 11). El término ha evolucionado y se ha ido incorporado a otro tipo de empresas, entre ellas las instituciones de educación superior, con el nombre de responsabilidad social universitaria, y es considerado un concepto emergente y urgente de atender en los procesos académicos y administrativos de este tipo de instituciones, tal como consideran Arroyo y Noriega (2023).

La RSU es una política de la calidad ética del desempeño que tiene una comunidad universitaria a través de la gestión responsable de los impactos que la universidad genera, es un diálogo participativo con la sociedad para promover el desarrollo sostenible (Santeli y Montoya, 2017: 11). Vallaeys, De la Cruz y Saiza (2009: 15), pioneros en el estudio de la RSU, consideran que tal concepto subyace a la concepción del desarrollo sostenible; es decir, la preocupación por las consecuencias ambientales y sociales de la actividad humana o de las empresas. Así pues, la exigencia ética de la sostenibilidad hace una invitación a redefinir los modelos de gestión en las organizaciones y los territorios locales, nacionales y regionales. La RSU se puede definir entonces como una respuesta a la necesidad de fortalecer en las instituciones de educación superior el compromiso cívico y ético que tienen todos sus actores internos (estudiantes, personal académico y administrativo) para con la sociedad en la que se desenvuelven (Pegalajar-Palomino, Martínez-Valdivia y Burgos-García, 2021).

Dimensiones de la responsabilidad social universitaria

Para conocer la extensión de la RSU es importante dimensionar lo que la institución impacta en su entorno, y para ello se han identificado



cuatro tipos de impactos que se traducen en las cuatro dimensiones de la RSU: impacto organizacional en relación con la dimensión de campus responsable; impacto educativo respecto a la dimensión de formación profesional y ciudadana; impacto cognitivo evaluado a través de la dimensión de gestión social del conocimiento, e impacto social revisado desde la dimensión de participación social. Estas cuatro dimensiones propias de la RSU se retroalimentan de manera constante y crean una dinámica de mejora continua; es decir, deben monitorearse de manera permanente para redireccionar las actividades de la institución hacia el logro de los objetivos de desarrollo sostenible, conjugando una mayor sensibilidad de la universidad para crear mayor pertinencia social de sus procesos organizacionales y académicos (Vallaey *et al.*, 2009).

El presente estudio comprende tres de las cuatro dimensiones de la RSU: campus responsable, formación profesional y participación social. La dimensión campus responsable se refiere a la organización de la institución y el impacto que esta tiene sobre sus *stakeholders* tanto internos (estudiantes, docentes y personal administrativo) como externos (proveedores, ambiente y la comunidad, los procedimientos institucionales, clima laboral y el recurso humano). La dimensión formación profesional y ciudadana representa la organización curricular, metodología, propuesta didáctica, es decir lo que la universidad hace con los estudiantes en cuanto a su formación profesional y cómo los moldea en su formación personal, al convertirlos en ciudadanos con una escala de valores que les permite entender e interpretar el mundo. La dimensión de participación social representa la gestión socialmente responsable de la institución en la comunidad, es decir, la manera en que la institución involucra a los estudiantes, docentes y personal administrativo en la resolución de los problemas sociales (Morales y De la Fuente-Anuncibay, 2022; Espitia Cubillos, Meneses Portela, y Huertas Forero, 2020; Vaca y Vilela, 2019).

La RSU, un constructo multidimensional

La RSU se considera un conjunto de acciones a desarrollar para que las IES incidan en su entorno de una manera positiva. A través de sus programas educativos, que incluyen contenidos de responsabilidad social y además se alinean con tal paradigma incentivando a sus estudiantes a desarrollar actividades en pro de este propósito, las universidades contribuyen en la formación de recursos humanos éticos, con valores y responsables con su entorno en aras de construir una mejor vida y sociedad (O'Brien *et al.*, 2022; UNESCO, 2023).

Aunque la RSU es un concepto integral, ha sido estudiada desde una base multidimensional basada en el cumplimiento de cada una de las acciones que componen las dimensiones de la RSU, como son campus responsable (CR), formación profesional y ciudadana (FPC) y participación social (PS) (Vallaey *et al.*, 2009).

Para comprender la manera en que se interrelacionan tales dimensiones y su incidencia en la preparación de recursos humanos, se entiende que, en conjunto, todas representan un alcance desde el ámbito académico en el cual se incubaba la formación de profesionales involucrados con los retos presentes, en compromiso con el ambiente en que se desenvuelven mediante su participación social. Desde la comprensión de las múltiples dimensiones y su efecto positivo en el



capital humano de las universidades, el diseñar e implementar estrategias integrales de RSU debe de generar sinergias en pro de la comunidad en la que subsisten (Chen, 2023; Severino, Sánchez y Rodríguez, 2023; Wai, 2022; Moghadam *et al.*, 2021). Así pues, evaluar cómo se está asimilando esta clase de esfuerzos socialmente responsables por parte de los universitarios debe de ser prioritario, por lo cual se esboza la manera en que se relacionan las dimensiones mencionadas.

Se manifiesta un enfoque holístico de la RSU, donde un CR proporciona un entorno físico y operativo que sustenta la FPC de los estudiantes. La dimensión de CR refiere a las conductas responsables en sus estudiantes, maestros, personal administrativo y de apoyo, así como las autoridades (Condori-Apaza, 2022; Yasuoka *et al.*, 2022), relacionándose en forma estrecha con la FPC, de manera que bajo el contexto de un CR se proporciona un entorno que respalda la formación integral de los estudiantes, brindándoles no solo espacios ergonómicos educativos y conocimientos profesionales, sino también una conciencia y compromiso con la responsabilidad social y ambiental (Coelho, 2022; Mayorga-Fernández, Vivar y De la Rosa, 2021).

La dimensión de participación social (PS) representa la interacción de la universidad con la comunidad (actores sociales externos), en tanto que no solo brinda conocimientos y recursos, sino también es sensible a los problemas sociales del contexto en el que residen, generando soluciones a estas problemáticas mediante la vinculación con los diferentes niveles de gobierno y actores sociales representativos de la comunidad. Lo anterior permite a la dimensión de campus responsable propiciar cercanía con el contexto que le rodea no solo preocupándose por la infraestructura de la universidad y su sostenibilidad interna, sino abriéndose a los problemas expuestos en el ámbito universal.

La PS de los estudiantes universitarios debe ser un eje de atención por parte de las IES, ofreciendo a los estudiantes claras oportunidades, para aplicar los conocimientos, habilidades y actitudes obtenidos en su formación profesional y ciudadana, incidiendo en una participación en problemáticas del entorno que les rodea. Así, las dimensiones CR, FPC y PS contribuyen a la formación integral de los estudiantes y a su preparación para enfrentar desafíos sociales, y así contribuyen al bienestar de la sociedad (Fray *et al.*, 2020; Joffres, 2023; Rodríguez, 2022). De acuerdo con lo anterior, podemos entender cómo estas dimensiones de la RSU están interconectadas y se fortalecen mutuamente, reforzando el compromiso con la comunidad y donde el conocimiento generado redundará en la solución de problemáticas económicas, sociales y ambientales, garantes de un mejor legado (en todos los sentidos) a las futuras generaciones, asegurando de esta manera mejores oportunidades de desarrollo (Tomás Miguel *et al.*, 2023; Muñoz y Miranda, 2023; Fray *et al.*, 2020).

La RSU y su efecto en la satisfacción académica de los estudiantes

En un sentido más amplio, se observa que para que exista una interrelación positiva entre las dimensiones que afectan al alumnado de manera directa (CR, FPC y PS) se deben satisfacer los intereses de las partes involucradas con un enfoque preponderante en los estudiantes universitarios, ya que, desde la perspectiva de la mejora continua, son los actores principales de las IES. Esto genera un marco de referencia



que las organizaciones pueden utilizar como base para sus procesos y servicios con fines mayores; uno de ellos es aumentar la satisfacción académica. Esto se logra creando un ciclo provechoso para la comunidad estudiantil y la sociedad en general, con lo que las IES, en el ejercicio de sus funciones sustantivas de docencia, investigación y extensión, contribuyen al bien común (Ruff *et al.*, 2021; ISO, 2015). Con tal enfoque, es de suma importancia tener indicadores de medición de los principales actores internos, respecto de la satisfacción académica en relación con las dimensiones de la RSU que más les afectan.

Así pues, en esta serie de ideas las dimensiones de RSU y la satisfacción percibida conforman parte del sistema de cumplimiento en las IES, tal como se evidencia en la normatividad que las rige. Un ejemplo de ello es la norma ISO 9002:2015, la cual establece que la adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una IES, pues ayuda a mejorar su desempeño global y de esta manera se establece una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible (Montalvo, 2022; ISO, 2015). Así pues, desde estos fundamentos se considera prioritario realizar un seguimiento de las percepciones de los usuarios del sistema, respecto del grado en el que se cumplen sus necesidades y expectativas para que estas sean tomadas en cuenta. Por tanto, es importante conocer la opinión de todos los involucrados en la prestación del servicio educativo, y de manera especial de los clientes que reciben dicho servicio (Osti, 2022; Montalvo, 2022; ISO, 2015).

Si bien son escasos los estudios de RSU que explican la satisfacción académica, puede encontrarse evidencia empírica para sustentar dicha relación desde el antecedente directo de la RSU que es la responsabilidad social corporativa (RSC). Esta ha sido valorada por sus efectos positivos en las organizaciones de distintos contextos geográficos. Ejemplos de ello son estudios en los que tal RSC eleva la buena reputación, el atractivo organizacional y la satisfacción de los involucrados con la empresa en forma directa o indirecta. Investigaciones alternas concuerdan en que el desempeño organizacional en relación con la responsabilidad social de las empresas incrementa la reputación corporativa positiva, la satisfacción del cliente y el atractivo organizacional desde la perspectiva tanto de los clientes como de los empleados potenciales, demostrando inclusive un efecto significativo directo e indirecto por parte de la satisfacción (Zhang *et al.*, 2020).

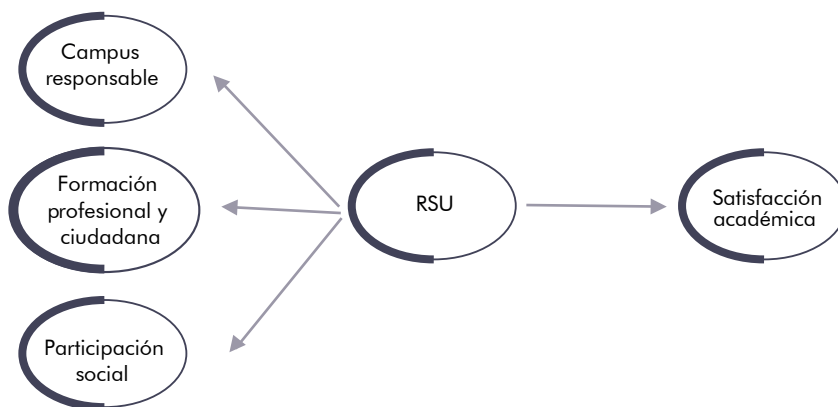
Esfuerzos investigativos que incluyen a beneficiarios del programa de RSE de distintas comunidades de agricultores en el continente asiático muestran que el índice de satisfacción general de la comunidad ha obtenido evaluaciones altas, siendo tal programa categorizado como excelente (Fatkhullah, 2023). Y en específico sobre el contexto de interés, existen análisis como el de la Universidad de León, España, donde se realizó un estudio con alumnos para identificar los factores que influyen en la satisfacción de los mismos durante el proceso de enseñanza-aprendizaje basado en un modelo de responsabilidad social universitaria, encontrando que la percepción global de la RSU es un factor determinante de la satisfacción de los estudiantes (Vázquez, 2016). Evaluaciones similares se han desarrollado con estudiantes de la Universidad de Extremadura, España, cuyos resultados tienen implicaciones para la gestión universitaria en el ámbito de la responsabilidad social en lo que se refiere a las nuevas tendencias de RSU,



enfaticando la importancia del rol estudiantil para lograrlo (Gallardo-Vázquez, 2020). Lo anterior está en sintonía con los estudios de Latif *et al.* (2021), quienes encuentran a la RSU como antecedente de la satisfacción de los estudiantes para generar lealtad en los mismos, y con Ali *et al.* (2021) al encontrar efectos antecedentes de la RSU en la satisfacción del alumnado universitario; por lo tanto, puede inferirse que la satisfacción académica es primordial para el logro de los planes de desarrollo en la agenda de las IES. De esta manera la revisión de la literatura descrita permite enunciar la siguiente hipótesis:

H₁ La responsabilidad social universitaria tiene un efecto positivo y significativo en la satisfacción académica de los estudiantes universitarios.

► **Figura 1** Modelo causal hipotético de segundo orden.



Fuente: elaboración propia basada en la revisión de literatura.

Metodología

Diseño metodológico

El presente estudio tiene un enfoque cuantitativo de alcance explicativo. Para comprobar el efecto propuesto se diseñó un modelo en el que las dimensiones que involucran directamente al estudiante universitario formaran a la variable de responsabilidad social universitaria percibida. Una vez constituida esta variable, se plantea confirmar el efecto explicativo que tiene sobre la satisfacción académica del universitario.

La técnica multivariante de ecuaciones estructurales basada en covarianzas es idónea para comprobar las relaciones causales simultáneas de variables participantes de algún fenómeno con sustento teórico suficiente, una muestra robusta y variables complejas que se construyan desde la multidimensionalidad y correspondan a un diseño de segundo orden (Venaik *et al.*, 2005; Henseler *et al.*, 2009). En este caso el software estadístico elegido es AMOS versión 24.



Integrantes de la muestra

Para poder confirmar los efectos de la RSU antes discutidos, la selección de la muestra se hizo de la conveniencia. En otras palabras, el estudio se dirigió a aquellos estudiantes universitarios que se encuentren estudiando en una universidad con algún tipo de distinción o reconocimiento por su labor de responsabilidad social, otorgado por organismos acreditados para atribuir tal distintivo en el ámbito académico.

Aunque existieron opciones de selección dentro del sector público y privado, se optó por elegir el sector público porque es un sector que mantiene un dominio significativo en cuanto a la cantidad de alumnos inscritos a nivel universitario (ANUIES, 2020); siendo este el argumento principal por el que tal sector cobra un especial interés de estudio. Se seleccionó a la Facultad de Comercio y Administración de Tampico, perteneciente a la Universidad Autónoma de Tamaulipas.

La Facultad de Comercio y Administración de Tampico, a fin de seguir los lineamientos marcados por el Plan de Desarrollo Institucional, se dio a la tarea de someterse a evaluación ante la Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración (ANFECA) para alcanzar el distintivo de responsabilidad social universitaria en el año 2018, mismo que obtuvo con éxito en el mismo año.

Se difundió la encuesta en medios electrónicos al alumnado en general. Al final la muestra se compuso de 403 estudiantes universitarios de dicha escuela pública de negocios con distintivo de responsabilidad social universitaria. De ellos, 62% fueron mujeres y 38% hombres, todos cursando las carreras de licenciado en Negocios Internacionales, Contaduría Pública y Administración. Sus edades escolararon entre 17 y 29 años, siendo residentes de Tampico, Tamaulipas (56%); Ciudad Madero, Tamaulipas (26%); Altamira, Tamaulipas (15%) y el porcentaje restante de localidades situadas en el norte del estado de Veracruz (3%). La mayoría (68%) de la muestra declaró no estar trabajando a la par de cursar sus estudios, mientras que 32% afirmó trabajar y estudiar.

Medidas

Este estudio solo considera las dimensiones de campus responsable, formación profesional y ciudadana y participación social, al ser las de mayor impacto en los estudiantes tal como lo sugieren Macías y Bastida (2019) y Vallaeyes *et al.* (2009) respecto de las herramientas de autodiagnóstico basadas en percepciones de los actores internos.

Con la finalidad de elegir la medición más conveniente de las percepciones de RSU de los estudiantes universitarios, se revisaron los autores más citados en estudios con objetivos similares y contextos compatibles publicados en fecha reciente (Álvarez- Rodríguez *et al.*, 2020, Macías y Bastida, 2019; Gallardo-Vázquez, 2019; Vallaeyes y Álvarez, 2019). Se determina que el referente principal sigue siendo Vallaeyes *et al.* (2009), al mantener un amplio espectro en la construcción de dicha variable (Macías y Bastida, 2019). Así pues, para medir la RSU percibida se retomaron los ejes propuestos por tal autor; solamente descartando la dimensión de gestión social del conocimiento, al ser un eje enfocado de manera primordial en los docentes investigadores y autoridades (Vallaeyes *et al.*, 2009: 39), tal como se evidencia en el estudio de Macías y Bastida (2019).



En lo que respecta a la satisfacción académica, se revisaron estudios previos sobre esta variable desde la percepción de los estudiantes y adaptando las propuestas de Tacca *et al.* (2020); Hurtado-Palomino (2021); Rahmatpour *et al.* (2019); Liu *et al.* (2017) y Torkzade (2014) para conformar una escala que lograra captar la satisfacción en un sentido de evaluación en la formación académica en la universidad de manera general. Las medidas descritas pueden observarse en la tabla 1.

► **Tabla 1** Validez del modelo de medida.

Variable	Ítems
Responsabilidad social universitaria (RSU)	Campus responsable
	CAMPR1 En la universidad las relaciones interpersonales son en general de respeto y cordialidad.*
	CAMPR2 Percibo que hay un buen clima laboral entre los trabajadores de la universidad.
	CAMPR3 Entre profesores y estudiantes hay un trato de respeto y colaboración.
	CAMPR4 No percibo discriminación por género, raza, nivel socioeconómico u orientación política o sexual.
	CAMPR5 Hay equidad de género en el acceso a los puestos directivos.
	CAMPR6 Me siento escuchado como ciudadano, puedo participar en la vida institucional.
	CAMPR7 La universidad está organizada para recibir a estudiantes con necesidades especiales.
	CAMPR8 La universidad toma medidas para la protección del medio ambiente en el campus.
	CAMPR9 He adquirido hábitos ecológicos desde que estoy en la universidad.
	CAMPR10 Percibo que el personal de la universidad recibe una capacitación y directivas para el cuidado del medio ambiente en el campus.
	CAMPR11 Los procesos para elegir a las autoridades son transparentes y democráticos.
	CAMPR12 Las autoridades toman las grandes decisiones en forma democrática y consensuada.
	CAMPR13 Percibo coherencia entre los principios que declara la universidad y lo que se practica en el campus.
	CAMPR14 Los estudiantes se preocupan y participan activamente en la vida universitaria.
	CAMPR15 Los estudiantes tienen una participación adecuada en las instancias de gobierno.
CAMPR16 En la universidad reina la libertad de expresión y participación para todo el personal docente, no docente y estudiantes.	

(continúa)



Variable	Ítems
Responsabilidad social universitaria (RSU)	Campus responsable
	CAMPRI7 Se me informa de modo transparente acerca de todo lo que me concierne y afecta en la universidad.
	CAMPRI8 Los mensajes publicitarios que difunde la universidad son elaborados con criterios éticos y de responsabilidad social.
	CAMPRI9 La universidad nos invita a mantener buenas relaciones con las demás universidades con las cuales compete.
	CAMPRI20 La universidad busca utilizar sus campañas de marketing para promover valores y temas de responsabilidad social.
	Formación profesional y ciudadana
	FORM1 La universidad me brinda una formación ética y ciudadana que me ayuda a ser una persona socialmente responsable.
	FORM2 Mi formación es realmente integral, humana y profesional, y no sólo especializada.
	FORM3 La universidad me motiva para ponerme en el lugar de otros y reaccionar contra las injusticias sociales y económicas presentes en mi contexto social.
	FORM4 Mi formación me permite ser un ciudadano activo en defensa del medio ambiente e informado acerca de los riesgos y alternativas ecológicas al desarrollo actual.
	FORM5 Los diversos cursos que llevo en mi formación están actualizados y responden a necesidades sociales de mi entorno.
	FORM6 Dentro de mi formación he tenido la oportunidad de relacionarme cara a cara con la pobreza.
	FORM7 Dentro de mis cursos he tenido la oportunidad de participar en proyectos sociales fuera de la universidad.
	FORM8 Mis profesores vinculan sus enseñanzas con los problemas sociales y ambientales de la actualidad.
	FORM9 Dentro de mi formación tengo la posibilidad de conocer a especialistas en temas de desarrollo social y ambiental.
	FORM10 Dentro de mis cursos he tenido la oportunidad de hacer investigación aplicada a la solución de problemas sociales y/o ambientales.
	Participación social
	PARTS1 Percibo que mi universidad se preocupa por los problemas sociales y quiere que los estudiantes seamos agentes de desarrollo.
	PART2 Percibo que mi universidad mantiene contacto estrecho con actores clave del desarrollo social (Estado, ONG, organismos internacionales, empresas).
	PARTS3 La universidad brinda a sus estudiantes y docentes oportunidades de interacción con diversos sectores sociales.
PARTS4 En mi universidad se organizan muchos foros y actividades en relación con el desarrollo, los problemas sociales y ambientales.)	

(continúa)



Variable	Ítems
	<p>PARTS5 Existe en la universidad una política explícita para no segregar el acceso a la formación académica a grupos marginados (población indígena, minoría racial, estudiantes de escasos recursos, etc.) a través de becas de estudios u otros medios.</p>
	<p>PARTS6 En mi universidad existen iniciativas de voluntariado y la universidad nos motiva a participar de ellos.</p>
	<p>PARTS7 En el transcurso de mis estudios he podido ver que el apoyo a grupos vulnerables y el desarrollo humano están poco relacionados.</p>
	<p>PARTS8 Desde que estoy en la universidad he podido formar parte de grupos y/o redes con fines sociales o ambientales organizados o promovidos por mi universidad.</p>
	<p>PARTS9 Los estudiantes que egresan de mi universidad han recibido una formación que promueve su sensibilidad social y ambiental.</p>
	<p>PARTS10 En el transcurso de mi vida estudiantil he podido aprender mucho sobre la realidad nacional y los problemas sociales de mi país.</p>
<p>Satisfacción académica</p>	<p>SATIS1 Mi formación en la universidad ha sido adecuada.**</p>
	<p>SATIS2 En general, estoy satisfecho con el trabajo desempeñado por la universidad.</p>
	<p>SATIS3 La formación universitaria que he recibido en la universidad permite satisfacer los requerimientos del campo laboral.</p>
	<p>SATIS4 Los conocimientos impartidos por la universidad concuerdan con los requeridos por las organizaciones.</p>
	<p>SATIS5 El desempeño de la universidad es satisfactorio.</p>
	<p>SATIS6 Los esfuerzos integrales de la universidad permiten satisfacer las exigencias de la realidad actual.</p>

Fuente: elaboración propia con base en literatura revisada:

* Vallaeys *et al.*, 2009.

** Tacca *et al.*, 2020; Hurtado-Palomino *et al.*, 2021; Rahmatpour *et al.*, 2019; Liu *et al.*, 2017; Torkzade, 2014.



Instrumento

Se realizó una encuesta aplicada de manera autoadministrada en medios digitales, en la que se incluyeron cuestionamientos demográficos, seguido de las variables latentes evaluadas con base en una escala tipo Likert de 5 puntos. Se determinó utilizar una graduación de cinco puntos, al ser esta suficiente y sugerida en estudios que analizan el número de alternativas respecto de estadísticos como la media, la varianza y curtosis (Dawes, 2008; Matas, 2018); siendo 1: totalmente en desacuerdo y 5: totalmente de acuerdo.

Resultados

Una vez especificado el modelo hipotético con base en las relaciones planteadas (figura 1), se procedió a validar las medidas propuestas. Con el fin de identificar la agrupación de ítems, se realizó un análisis factorial exploratorio (AFE) basado en componentes principales con la rotación Oblimin directa, al ser la indicada para poder considerar variables latentes que asumen cierta correlación entre ellas (López-Aguado y Gutiérrez-Provecho, 2019).

Después de eliminar las cargas factoriales menores a 0.5, según lo sugerido por Hair *et al.* (1999), se lograron construir cuatro componentes basados en la agrupación de autovalores mayores a la unidad. Las declaraciones que no lograron agruparse fueron CAMPR1, CAMPR2, CAMPR3, CAMPR4, CAMPR5, CAMPR6, CAMPR7, CAMPR14, FORM1, FORM2 y FORM3, lo que abre tareas para el desarrollo estrategias que mejoren y eleven la percepción de dichos aspectos.

La medida Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) de adecuación de muestreo resultó de 0.973, una muestra aceptable al estar por encima de 0.7 (Kaiser, 1974), y complementada por una prueba de esfericidad de Bartlett significativa (0.000), haciendo viable la correcta interpretación del AFE. La varianza explicada total fue de 80%. En la tabla 2 se muestran dichos resultados, omitiendo la visualización de las cargas factoriales menores a 0.4.

► **Tabla 2** Análisis factorial exploratorio (AFE).

Matriz de patrón ^a				
	Componente			
	1	2	3	4
CAMPR8			0.798	
CAMPR9			0.883	
CAMPR10			0.874	
CAMPR11			0.925	
CAMPR12			0.889	
CAMPR13			0.733	
CAMPR15			0.661	

(continúa)



Matriz de patrón ^a				
	Componente			
	1	2	3	4
FORM4				0.546
FORM5				0.587
FORM6				0.691
FORM7				0.898
FORM8				0.733
FORM9				0.829
FORM10				0.787
PARTS1	0.641			
PARTS2	0.755			
PARTS3	0.733			
PARTS4	0.940			
PARTS5	0.879			
PARTS6	0.893			
PARTS7	0.804			
PARTS8	0.746			
PARTS9	0.771			
PARTS10	0.835			
SATIS1		0.819		
SATIS2		0.892		
SATIS3		0.934		
SATIS4		0.895		
SATIS5		0.936		
SATIS6		0.885		
Método de extracción: análisis de componentes principales. Método de rotación: Oblimin con normalización Kaiser.				
^a La rotación ha convergido en 8 iteraciones.				

Fuente: elaboración propia desde AMOS, versión 24.



En segundo lugar, y con el propósito de validar las escalas utilizadas para medir a cada variable latente, se realizó el análisis de fiabilidad alfa de Cronbach. El resultado para la escala de participación social fue de $\alpha = 0.969$; para la variable satisfacción fue de $\alpha = 0.966$; mientras que el campus responsable obtuvo un valor de $\alpha = 0.956$, y la formación profesional y ciudadana tuvo un total de $\alpha = 0.949$. Siendo todos los coeficientes superiores a 0.7 pueden declararse aceptables (Nunnally, 1978). Enseguida se ejecutó el análisis confirmatorio para evaluar la validez en el modelo de medida.

Se analizaron los resultados de la fiabilidad compuesta (CR), y fueron de 0.966 y 0.932, ambos situados por encima de 0.7 y por ello son aceptables. Para la varianza media extraída (AVE), que acepta resultados mayores a 0.50, los valores fueron superiores a 0.80. Respecto a la varianza máxima compartida al cuadrado (MSV), que confirma que los ítems solo definen a la dimensión a la que pertenecen (Hair *et al.*, 2010), esta resultó ser menor que la AVE, siendo entonces aceptable (Garrido *et al.*, 2019). La proporción heterorasgo-monorasgo o *beterotrait-monotrait ratio* (HTMT) que mide las correlaciones entre los indicadores de constructos diferentes en relación con el promedio de las correlaciones de los reactivos dentro de la misma escala, fue menor a 0.90, siendo por tanto satisfactorios en cuanto a la validez discriminante (Henseler, 2015; Hair *et al.*, 2017). Tales indicadores pueden consultarse en la tabla 3.

► **Tabla 3** Validez del modelo de medida.

	CR	AVE	MSV	MaxR(H)	Validez discriminante		Análisis HTMT
					SATISFACCIÓN ACADÉMICA	RSU	
SATISFACCIÓN ACADÉMICA	0.966	0.825	0.622	0.967	0.908		
RSU	0.932	0.821	0.622	0.942	0.789***	0.906	0.771

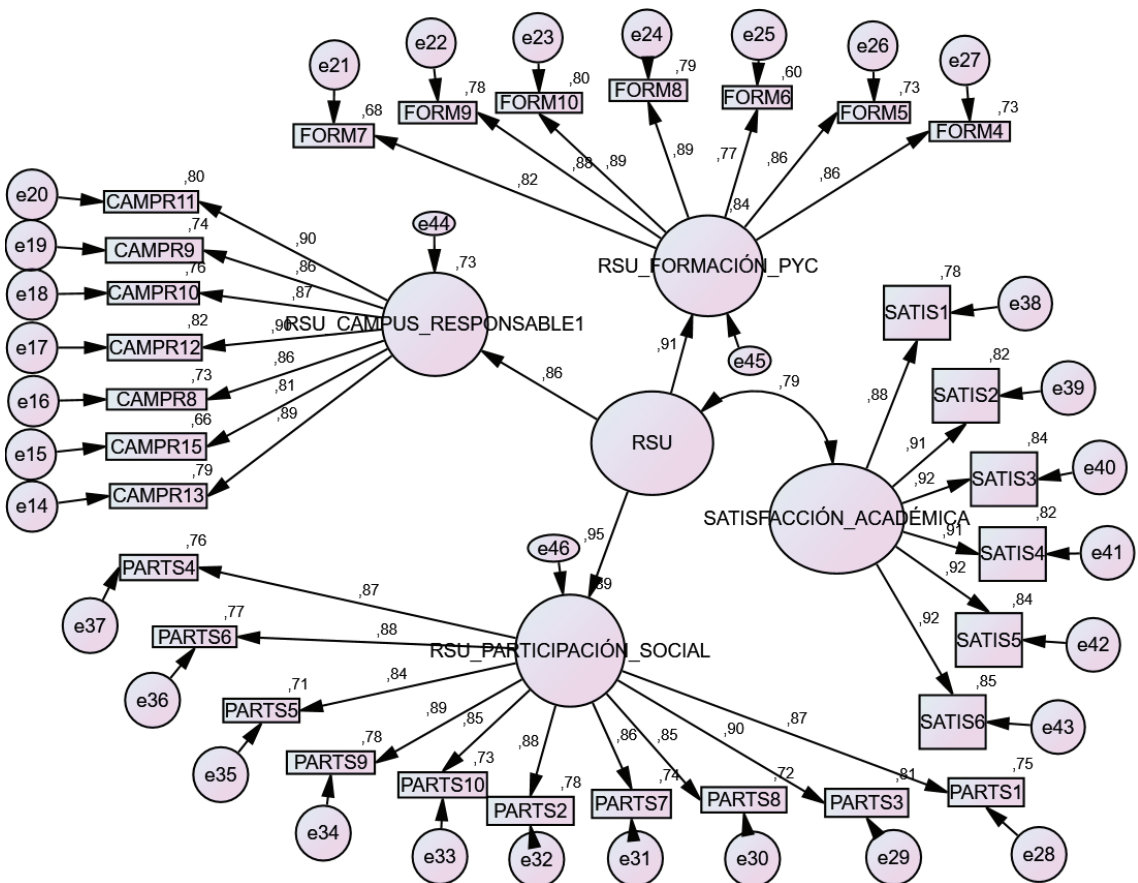
Nota: significancia de correlaciones: † $p < 0.100$; * $p < 0.050$; ** $p < 0.010$; *** $p < 0.001$

Fuente: elaboración propia con base en análisis en AMOS 24.



Una vez comprobada la fiabilidad y validez, se procedió a ejecutar el modelo estructural basado en el método de máxima verosimilitud. Al analizar la relación causal propuesta, se encontró un efecto positivo ($\alpha = 0.789$) y significativo ($p < 0.001$) entre la responsabilidad social universitaria percibida y la satisfacción académica del alumnado. El coeficiente de determinación R^2 ajustado del modelo fue de 62%; lo que, según autores previos, representa un efecto sustancial (Cohen, 1988). Al evaluar el ajuste del modelo, el error de aproximación cuadrático medio (RMSEA) obtenido fue de 0.07, el cual es aceptable por resultar inferior a 0.08. El índice de bondad de ajuste comparativo (CFI) resultó de 0.9, siendo satisfactorio al estar por encima de 0.90; mientras que para el chi cuadrado sobre los grados de libertad (CMIN/DF) los valores fueron de 3.50, estando todos los indicadores dentro de los parámetros sugeridos por Hu y Bentler (1999).

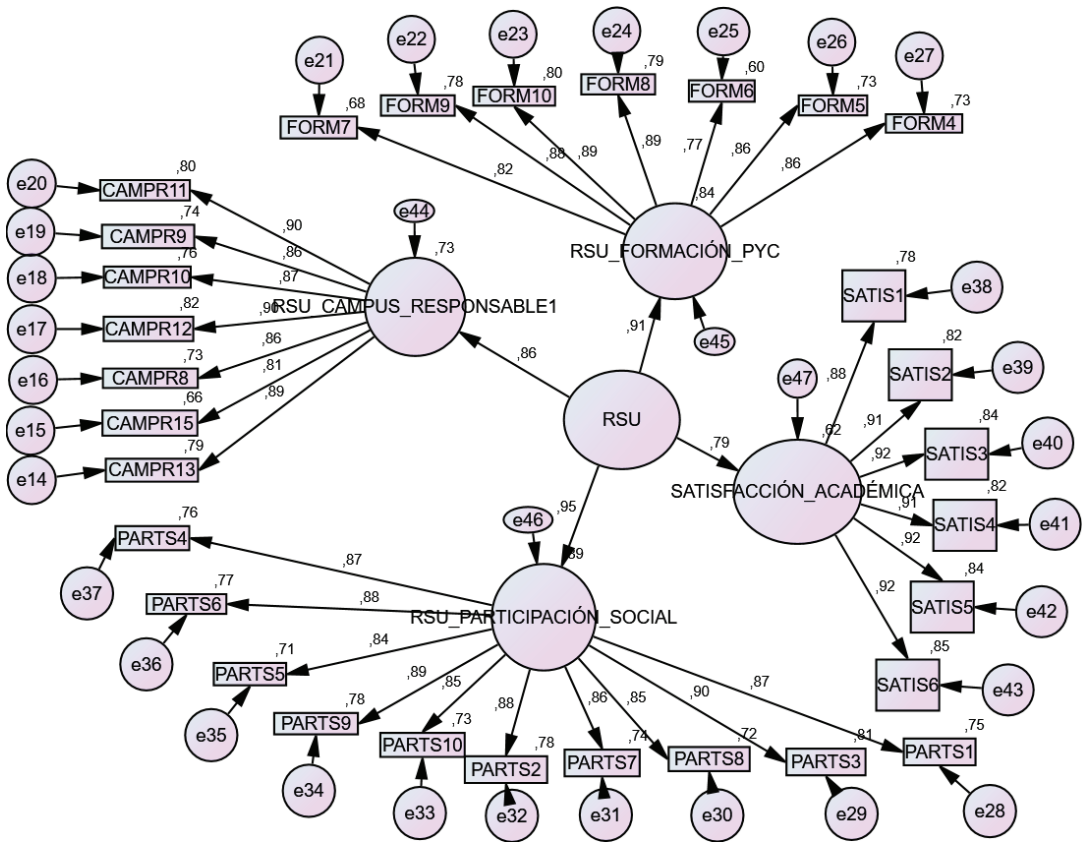
► **Figura 2** Modelo de medida.



Fuente: elaboración propia con apoyo del software estadístico AMOS versión 24.



► **Figura 3** Modelo estructural.



Fuente: elaboración propia con apoyo del software estadístico AMOS versión 24.

Discusión

A través de este estudio se pudo comprobar la relación causal propuesta, encontrando un efecto positivo y significativo entre la RSU y la satisfacción académica del alumnado, con lo cual se cumple la H_1 : la responsabilidad social universitaria tiene un efecto positivo y significativo en la satisfacción académica de los estudiantes universitarios. Los resultados aportan al campo de conocimiento en el área objeto de estudio y se respaldan en los trabajos de Santos *et al.*, 2020; Vázquez *et al.*, 2016; Gallardo-Vázquez *et al.*, 2016; Zhang *et al.*, 2020; Fatkhullah *et al.*, 2023; Story y Castanheira, 2019, y Asrarul-Haq *et al.*, 2017.



El estudio se basó en covarianzas para comprobar la hipótesis planteada. Aunque la RSU no haya sido abordada con suficiencia como una variable de segundo orden en estudios empíricos previos basados en covarianzas, existen investigaciones basadas en técnicas alternas que han estudiado los esfuerzos socialmente responsables de las universidades en distintos contextos. Tales hallazgos pueden revisarse, por ejemplo, en las investigaciones de Latif *et al.* (2021) al mostrar que las acciones universitarias responsables impactan en la satisfacción y lealtad de los alumnos; lo que también guarda sintonía con los trabajos de Ali *et al.* (2021) en tanto se encontraron efectos similares desde la RSU, en ambos casos bajo la aplicación de técnicas basadas en varianzas.

Y en la propia universidad objeto de estudio, realizar acciones caminadas a fortalecer los ámbitos organizacionales (dimensión campus responsable); educativos (dimensión formación profesional y ciudadana) y sociales (dimensión participación social), influye desde su sinergia para propiciar la satisfacción de su alumnado. No obstante, los resultados de esta investigación también ayudan a identificar oportunidades de mejora en las percepciones del alumnado, pues no todas las declaraciones de responsabilidad social universitaria lograron agruparse en factores consistentes y, por tanto, se excluyeron del análisis estructural, como en el caso de las declaraciones con nexos en las relaciones interpersonales, clima laboral, colaboración, equidad de género, formación ética y ciudadana, discriminación, formación integral, humana y profesional, contexto social.

Conclusiones

Los aportes principales del presente estudio son la confirmación de que la RSU, vista como un constructo multidimensional, puede ser estudiada como la base de la satisfacción académica estudiantil. Esto, en suma, con la ejecución de un modelo de ecuaciones estructurales de segundo orden, pionero en el análisis de la relación propuesta. La RSU en esta investigación fue construida desde las múltiples dimensiones que involucran en forma directa al alumnado, demostrando que tal multidimensionalidad guarda efectos que la convierten en una sinergia que genera efectos en la satisfacción académica.

Considerando que el sector público representa la mayor matrícula estudiantil, este es un fenómeno que representa los intereses sociales del colectivo mexicano. Los resultados muestran implicaciones para la gestión universitaria en el campo de la responsabilidad social, y la estima conveniente para las universidades que aún no la adoptan.

Las principales limitaciones de este trabajo se relacionan con la muestra, pues corresponde a una universidad con el perfil de negocios del sector público. Así pues, se sugiere la inclusión de muestras representativas de distintos perfiles educativos en distintos sectores y zonas geográficas, así como nuevos segmentos de interés (entre ellos docentes y el personal administrativo) que colaboran de manera activa en las universidades.

Tal como se muestra en el manual de Vallaeys (2009), replicado por autores como Macías y Bastida (2019), solo se retomaron tres de las cuatro dimensiones, por ser las que tienen mayor impacto en la comu-



nidad estudiantil; no obstante, una tarea para la agenda es proponer una escala respecto de la gestión social del conocimiento que pueda ser respondida desde la perspectiva de los estudiantes universitarios. A su vez, pueden añadirse variables alternas como el desempeño, calidad educativa, la confianza, la lealtad y la reputación, donde la RSU es precursora de esta relación.

Se declara que la obra que se presenta es original, no está en proceso de evaluación en ninguna otra publicación, así también que no existe conflicto de intereses respecto a la presente publicación.

Referencias

- Ali, J., Azeem, M., Marri, M. Y. K. y Khurram, S. (2021). University Social Responsibility and Self Efficacy as Antecedents of Intention to Use E-Learning: Examining Mediating Role of Student Satisfaction. *Psychology and Education Journal*, 58(2), 4219-4230. <http://psychologyandeducation.net/pae/index.php/pae/article/view/2797/2458>
- Álvarez-Rodríguez, J., Aguilar-Morales, N. y Magaña-Medina, D. (2020). Confiabilidad y validez de contenido de escalas para medir la responsabilidad social universitaria. *Educación y Ciencia*, 2448, 71-90.
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (2020). Anuarios Estadísticos de la Educación Superior. ANUIES. Recuperado de <http://www.anui.es/informacion-y-servicios/informacion-estadistica-de-educacion-superior/anuario-estadistico-de-educacion-superior>.
- Arambewela, R. y Hall, J. (2006). A comparative analysis of international education satisfaction using SERVQUAL. *Journal of Services Research*, 6, 141-163. <https://hdl.handle.net/10536/DRO/DU:30003511>
- Arroyo, M. A. G. y Noriega, M. A. B. (2023). Antecedentes de responsabilidad social universitaria: un desafío para las instituciones de educación superior. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*, XI (1), 1-18. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v11i1.3689>
- Asrar-ul-Haq, M., Kuchinke, K. P. y Iqbal, A. (2017). The relationship between corporate social responsibility, job satisfaction, and organizational commitment: Case of Pakistani higher education. *Journal of Cleaner Production*, 142, 2352-2363. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2016.11.040>
- Chen, W.-K. T. (2023). The mediating role of organizational identification between corporate social responsibility dimensions and employee opportunistic behavior: Evidence from symmetric and asymmetric approach triangulation. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 32(1), 50-74. <https://doi.org/10.1080/19368623.2022.2123075>
- Coelho, M. (2022). Universitas: How do students perceive university social responsibility in three European higher education institutions? *International Journal of Sustainability in Higher Education*, 23(4), 767-782. <https://doi.org/10.1108/IJSHE-04-2021-0130>



- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioural sciences*. 2nd ed. Lawrence Erlbaum.
- Condori-Apaza, M. V. (2022). Responsabilidad social universitaria: percepción de docentes y autoridades de universidades públicas peruanas. *Revista de Ciencias Sociales*, 28(6), 314-328. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8598059>
- Fatkhullah, M. R. (2023). Community Satisfaction Analysis towards Corporate Social Responsibility Program of PT Kilang Pertamina Internasional Dumai Unit. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 6(1), 275-289. <https://bircu-journal.com/index.php/birci/article/view/7456/pdf>
- Fray, L., Gore, J., Harris, J. y North, B. (2020). Key influences on aspirations for higher education of Australian school students in regional and remote locations: A scoping review of empirical research. *Australian Educational Researcher*, 47, 61-93. <https://doi.org/10.1007/s13384-019-00332-4>
- Gallardo-Vázquez, D. (2019). Escala de medida de responsabilidad social en el contexto universitario: una triple visión basada en competencias, formación y participación del estudiante. *Estudios Gerenciales*, 35(151), 159-177. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2019.151.3138>
- Garrido, S. J., Arbach, K., Cupani, M., Ghío, F. B., Azpilcueta, A. E., y Morán, V. E. (2019). Propiedades psicométricas de la escala de desviación de la norma en jóvenes. *Liberabit*, 25(2), 233-249. <https://dx.doi.org/10.24265/liberabit.2019.v25n2.07>
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L. y Black, W. C. (1999). *Análisis multivariante* (5a. ed.). Prentice Hall.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. y Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7a. ed.). Prentice Hall.
- Hair, J., Hult, T., Ringle, C. y Sarstedt, M. (2017). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. Sage Publications.
- Henseler, J., Ringle, C. M. y Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modelling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115-135. DOI: <https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>
- Henseler, J., Ringle, C. M. y Sinkovics, R. R. (2009). The use of partial least squares path modeling in international marketing. *New Challenges to International Marketing*, 20, 277-319. [https://doi.org/10.1108/S1474-7979\(2009\)0000020014](https://doi.org/10.1108/S1474-7979(2009)0000020014)
- Hu, L. y Bentler, P. M. (1999). Cut off criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 6(1), 1-55. <https://doi.org/10.1080/10705519909540118>
- Hurtado-Palomino, A., Merma-Valverde, W., Ccorisapra-Quintana, F. D. M., Lazo-Cerón, Y. y Boza-Salas, K. (2021). Estrategias de enseñanza docente en la satisfacción académica de los estudiantes universitarios. *Comuni@ción*, 12(3), 217-228. <http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.559>
- ISO. (2015). *Normas ISO9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad*. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- Joffres, S. (2023). Who creates social work training curricula? On students' participation. *Revue Phronesis*, 12(1), 64-78. <https://doi.org/10.7202/1095149ar>
- Kaiser, H. F. (1974). An index of factorial simplicity. *Psychometrika*, 39(1), 31-36. <https://doi.org/10.1007/BF02291575>



- Latif, K.F., Bunce, L. y Ahmad, M.S. (2021), How can universities improve student loyalty? The roles of university social responsibility, service quality, and “customer” satisfaction and trust. *International Journal of Educational Management*, 35(4), 815-829. <https://doi.org/10.1108/IJEM-11-2020-0524>
- Liu, L., Wang, Y. S. y Wu, T. J. (2017). Student Satisfaction Scale Development and Application for Sport Management in China. *EURASIA Journal of Mathematics, Science & Technology Education*, 13(5), 1429-1444. <https://doi.org/10.12973/eurasia.2017.00678a>
- López-Aguado, M. y Gutiérrez-Provecho, L. (2019). Cómo realizar e interpretar un análisis factorial exploratorio utilizando SPSS. *REIRE Revista d’Innovació i Recerca en Educació*, 12(2), 1-14. <http://doi.org/10.1344/reire2019.12.227057>
- Macías, V. D. y Bastidas, V. C. (2019). Responsabilidad social universitaria: estudio de caso desde la perspectiva de los estudiantes. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, 6(23), 23-44. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215067134003>
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20(1), 38-47. <https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1347>
- Mayorga-Fernández Vivar, D.M. y De la Rosa Moreno, L. (2021). La formación inicial docente desde la responsabilidad social universitaria: satisfacción del alumnado en relación a una experiencia de aprendizaje-servicio. *Ensayos. Revista de la Facultad de Educación de Albacete*, 36(1), 35-50. <https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/38195/ramon.cozar%2c%2bENSAYOS361-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Moghadam, M. R. S., Govindan, K., Dahooie, J. H., Mahvelati, S. y Meidute-Kavaliauskiene, I. (2021). Designing a model to estimate the level of university social responsibility based on rough sets. *Journal of Cleaner Production*, 324, 129178. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2021.129178>
- Montalvo, W., C., Canduelas, A. A., Arimatea, J., Cámac, M. M., Cornejo, A. (2022). La responsabilidad social universitaria y la satisfacción académica en estudiantes universitarios. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, IX(2), 1-21. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v9i2.3104>
- Muñoz, H. y Miranda, L. (eds.) (2023). *Reinventar nuestro presente para un futuro sostenible*. Universidad Anahuac <https://accesoabierto.anahuac.mx/accesoabierto/publicaciones.php?Accion=Informacion&Pub=161>
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory*. McGraw-Hill.
- O’Brien, E., Çulum Iliç, B., Veidemane, A., Dusi, D., Farnell, T. y Scukanec, S. N. (2022). Towards a European framework for community engagement in higher education – A case study analysis of European universities. *International Journal of Sustainability in Higher Education*, 23(4), 815-830. <https://doi.org/10.1108/IJSHE-03-2021-0120>
- Osti, A., Almeida, L. (2022). Satisfacción académica en el contexto de la educación superior brasileña. *Revista Ibero-Americana de Estudos em Educação*, 17(3), 1558-1576. <https://doi.org/10.21723/riaee.v17i3.16088>
- Rahmatpour, P., Nia, H. S. y Peyrovi, H. (2019). Evaluation of psychometric properties of scales measuring student academic satisfaction: A systematic review. *Journal of Education and Health Promotion*, 8, 256. https://journals.lww.com/jehp/fulltext/2019/08000/evaluation_of_psychometric_properties_of_scales.256.aspx



- Rodríguez, C. (2022). Concepciones frente a los niños y las niñas como sujetos de participación en programas y políticas públicas de América Latina. *Encuentros*, 20(2), 57-69. <http://ojs.uac.edu.co/index.php/encuentros/article/view/2265/2517>
- Santeli, G. E. y Montoya, M. G. (2017). La responsabilidad social universitaria en Ecuador. *Estudios de la Gestión: revista internacional de administración*, 1, 9-27. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=828701>
- Severino, P., Sánchez, M. y Rodríguez, L. (2023). Percepción de estudiantes universitarios sobre responsabilidad social y la crisis sanitaria. *Formación Universitaria*, 16(1), 67-76. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062023000100067>
- Smith, N. C. (2001). Ethical guidelines for marketing practice: A reply to Gaski and some observations on the role of normative marketing ethics. *Journal of Business Ethics*, 32(1), 3-18. <https://doi.org/10.1023/A:1010685524206>
- PDI (2023, 31 de mayo). Plan de Desarrollo Institucional 2022-2025. Universidad Autónoma de Tamaulipas. Recuperado de <https://www.uat.edu.mx/Documents/PDI-2022-2025.pdf>
- Ruff Escobar, C. R. (2021). Efectividad de la gestión en las universidades desde modelos de percepción de calidad de estudiantes: el modelo de la Universidad Bernardo O'Higgins. *Revista de Metodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa*, XXXI, 259-279. <https://doi.org/10.46661/revmetodoscuantecomprensa.4336>
- Tacca Huamán, D. R., Tacca Huamán, A. L. y Cuarez Cordero, R. (2020). Inteligencia emocional del docente y satisfacción académica del estudiante universitario. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 14(1). <https://doi.org/10.19083/ridu.2020.887>
- Tomás Miguel, J. M., Gutiérrez Sanmartín, M. y Alberola Enguix, S. (2023). Social support, self-efficacy and academic satisfaction of university students during the COVID-19 lockdown. *Estudios sobre Educación*. <https://hdl.handle.net/11162/243303>
- Torkzadeh, J. y Mohtram, M. (2014). The validation of student's academic satisfaction scale. *Higher Education Letter*, 7(26), 155-176.
- UNESCO. (2023). *Avances hacia el ODS 4 en educación superior: desafíos y respuestas políticas en América Latina y el Caribe*. IESAL, UNESCO.
- Vallaey, F., De la Cruz, C. y Sasía, P. M. (2009). *Responsabilidad social universitaria. Manual de primeros pasos*. McGrawHill, Banco Interamericano del Desarrollo.
- Vallaey, F. (2014). La responsabilidad social universitaria: un nuevo modelo universitario contra la mercantilización. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 5(12), 105-117. [https://doi.org/10.1016/S2007-2872\(14\)71945-6](https://doi.org/10.1016/S2007-2872(14)71945-6)
- Vallaey, F. y Álvarez Rodríguez, J. (2019). Hacia una definición latinoamericana de responsabilidad social universitaria: aproximación a las preferencias conceptuales de los universitarios. *Educación XXI: revista de la Facultad de Educación*. <http://hdl.handle.net/11162/190342>
- Venaik, S., Midgley, D. F. y Devinney, T. M. (2005). Dual paths to performance: The impact of global pressures on MNC subsidiary conduct and performance. *Journal of International Business Studies*, 36(6), 655-675. <https://doi.org/10.1057/palgrave.jibs.8400164>
- Vázquez, J.L., Aza, C.L. y Lanero, A. (2016). University social responsibility as antecedent of students' satisfaction. *Int Rev Public Nonprofit Mark* 13, 137-149. <https://doi.org/10.1007/s12208-016-0157-8>



- Wai, R. J. (2022). Systematic Design of Energy-Saving Action Plans for Taiwan Campus by Considering Economic Benefits and Actual Demands. *Energies*, 15(18), 6530. <https://doi.org/10.3390/en15186530>
- Yasuoka, J., Cordeiro, G. A., Brittes, J. L. P., Ordóñez, R. E. C., Bajay, S. V. y Nunes, E. (2022). IoT solution for energy management and efficiency on a Brazilian university campus—A case study. *International Journal of Sustainability in Higher Education*, 24(2), 426-448. <https://doi.org/10.1108/IJSHE-08-2021-0354>
- Zhang, Q., Cao, M., Zhang, F., Liu, J. y Li, X. (2020). Effects of corporate social responsibility on customer satisfaction and organizational attractiveness: A signaling perspective. *Business ethics: A European review*, 29(1), 20-34. <https://doi.org/10.1111/beer.12243>

Semblanzas

Lucirene Rangel Lyne. Es miembro del Sistema Nacional de Investigadoras e Investigadores y cuenta con perfil PRODEP. Integrante del Comité editorial de *Gestionar, Revista de Empresa y Gobierno*, y revisora de revistas indexadas de impacto nacional e internacional. Premios nacionales e internacionales otorgados por la AIMPN, CIT, ANFECA, ACACIA y UANL. Es autora de artículos que analizan la responsabilidad social corporativa percibida y el comportamiento de compra, así como de capítulos en libros publicados por editoriales como Springer.

María Aurelia Bocanegra Noriega. Profesora investigadora en la Universidad Autónoma de Tamaulipas. Miembro del Sistema Nacional de Investigadores y perfil deseable PRODEP. Doctora en Filosofía con especialidad en Administración. Miembro de cuerpo académico "Gestión de los intangibles en las organizaciones". Ha dirigido proyectos de investigación en licenciatura y ha publicado artículos sobre responsabilidad social corporativa, capital intelectual y comportamiento del consumidor en varias revistas indexadas. Es evaluadora de proyectos de investigación en la ANFECA y coordinadora de Control documental del SGC en la Facultad de Comercio y Administración de la UAT.

Ma. Angélica Garza Arroyo. Profesora investigadora en la Universidad Autónoma de Tamaulipas, con perfil deseable PRODEP y certificación en Contaduría Pública por la Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración (ANFECA). Ha dirigido proyectos de investigación en licenciatura, además de haber publicado artículos sobre responsabilidad social corporativa, capital intelectual y comportamiento del consumidor en diversas revistas indexadas. Es evaluadora de ponencias en congresos y de proyectos de investigación en la ANFECA. Se desempeña como coordinadora de planeación en la Facultad de Comercio y Administración de la UAT.

Magda Lizet Ochoa Hernández. Profesora de tiempo completo en la Facultad de Comercio y Administración de la UAT, donde imparte cátedra en licenciatura y posgrado. Ha publicado artículos sobre comportamiento del consumidor, responsabilidad social corporativa e intangibles. Es líder del cuerpo académico "Gestión de los intangibles en las Organizaciones"; cuenta con perfil deseable PRODEP y certificación en Otras Profesiones por parte de la ANFECA, además de ser miembro del SNI nivel I. Es coordinadora del doctorado en Gestión estratégica de negocios, avalado por el Sistema Nacional de Posgrados.

