

garantizar esta atención. En el *relacionamiento con el usuario de las actividades de investigación* (indicador 3) es decir, investigadores y entes relacionados con esta función, se hace un esfuerzo por mantener acciones para atender a estos usuarios y dispone políticas para ello. En **extensión** igualmente existen iniciativas para escuchar las demandas de los usuarios o beneficiarios de los programas de extensión.

En el caso de la *gestión de los impactos relacionamiento con el usuario de las actividades* (indicador 4) que causa la **docencia**, la **investigación** y la **extensión** de la universidad en la comunidad, se puede observar que existen algunas iniciativas para estudiar eventualmente el impacto de sus actividades en los grupos relacionados con cada función.

Tabla 3. Promedios de cumplimiento de los ítems que componen los indicadores de la dimensión social en cada función clave universitaria

Dimensión: Social						
Indicador 1: Monitoreo de los impactos en los DDHH para la Prom docencia		Indicador 1: Monitoreo de los impactos en los DDHH para la Prom investigación		Indicador 1: Monitoreo de los impactos en los DDHH para la Prom extensión universitaria		
1.	La universidad trata los casos de respeto de los derechos humanos de sus grupos relacionados con las actividades de docencia	3,8	La universidad se asegura de no practicar discriminación contra trabajadores, terceros o cualquier otra parte interesada, con la cual desarrolla investigaciones, incluyendo a las comunidades de su entorno	3,8	La universidad en el desarrollo de sus programas de extensión posee conocimiento de los riesgos potenciales e impactos en los derechos humanos que causa a las comunidades de su entorno	3,9
2.	La universidad cuenta con un canal formal y confidencial de denuncias para las quejas de grupos relacionados con las actividades de docencia que sientan vulnerados sus derechos	3,5	La universidad cuenta con un canal formal y confidencial de denuncias para tratar las quejas de grupos relacionados con la actividad de investigación que sienta vulnerados sus derechos humanos	3,1	La universidad en el desarrollo de sus programas de extensión cuenta con políticas formales específicas para tratar cuestiones relacionadas a los derechos humanos en las comunidades de su entorno	3,4
3.	La universidad involucra a sus grupos relacionados con las actividades de docencia en el desarrollo y aplicación de buenas prácticas de respeto a los derechos humanos	3,7	La universidad involucra a grupos relacionados con la actividad de investigación en el desarrollo y aplicación de buenas prácticas del respeto a los derechos humanos	3,6	La universidad en el desarrollo de sus programas de extensión tiene acciones conjuntas con la comunidad del entorno para mitigar los riesgos relacionados con los derechos humanos en sus operaciones	3,5
4.	La universidad posee procedimientos conjuntos con sus grupos relacionados con las actividades de docencia (o representantes) para remediar los impactos relacionados con los derechos humanos en sus actividades	3,5	La universidad posee procedimientos conjuntos con sus grupos relacionados con la actividad de investigación para remediar los impactos relacionados con los derechos humanos en sus actividades	3,4	La universidad en el desarrollo de sus programas de extensión influye en el respeto de los derechos humanos en las comunidades de su entorno, haciendo cambiar su comportamiento	3,6
Indicador 2: Compromiso con el desarrollo profesional del docente		Indicador 2: Compromiso con el desarrollo profesional del Prom investigador		Indicador 2: Compromiso con el desarrollo profesional de quienes Prom ejercen la extensión universitaria		
1.	La universidad realiza actividades de formación para mejorar el desempeño en las funciones de sus docentes	4	La universidad ofrece programas de formación para mejorar el desempeño en las funciones de sus investigadores	3,9	La universidad en sus programas de extensión ofrece a sus colaboradores entrenamiento básico para la realización de sus funciones en las comunidades de su entorno	3,5
2.	La universidad cuenta con una política transparente y consolidada de becas de estudios para sus docentes	2,6	La universidad cuenta con una política transparente y consolidada de becas de estudios para sus investigadores	3,3	La universidad en sus programas de extensión cuenta con un diagnóstico de las competencias desarrolladas por sus colaboradores en la realización de sus funciones en las comunidades de su entorno	3,4
3.	La universidad ofrece entrenamiento a sus docentes para el desarrollo de liderazgos para la sustentabilidad	2,6	La universidad ofrece entrenamiento a sus investigadores para el desarrollo de liderazgos para la sustentabilidad	2,8	La universidad en sus programas de extensión reconoce y premia el desempeño de sus colaboradores para la realización de sus funciones en las comunidades de su entorno	3,5

4.	La universidad estimula a sus docentes a participar e involucrarse en el desarrollo de programas de perfeccionamiento profesional	3,8	La universidad estimula a sus investigadores a participar e involucrarse en el desarrollo de programas de perfeccionamiento profesional	3,7	La universidad en sus programas de extensión influye en el sector universitario a involucrarse en el tema	3,8	
Indicador 3: Relacionamento con el estudiante desde la docencia		Prom	Indicador 3: Relacionamento con el usuario de las actividades de investigación		Prom	Indicador 3: Relacionamento con el usuario de las actividades de extensión	
1.	La universidad atiende las demandas del estudiante en temas académicos	4,4	La universidad atiende las demandas de grupos y/o dependencias relacionadas a las investigaciones que realiza	4	La universidad escucha las demandas de los usuarios de los programas de extensión	3,8	
2.	La universidad dispone de políticas de atención al estudiante en temas académicos	4,4	La universidad dispone de políticas de atención a los grupos y/o dependencias relacionadas con la investigación	4	La universidad dispone de una política de atención que se comunica de forma proactiva con los usuarios de sus programas de extensión	3,8	
3.	La universidad mide los niveles de satisfacción del estudiante en cuanto a temas académicos	3,4	La universidad utiliza la información recibida de las demandas de grupos y/o dependencias, para la planificación de la investigación universitaria	3,5	La universidad implementa reuniones o foros de público en general de forma regular, con el objetivo de discutir las necesidades más apremiantes de los potenciales usuarios de sus programas de extensión	3,1	
4.	La universidad ha conseguido ganar notoriedad por la calidad de la atención a los estudiantes en temas académicos	3,8	La universidad ha conseguido ganar notoriedad, por el apoyo ofrecido a grupos y/o dependencias relacionadas con la investigación	3,5	La universidad incentiva la participación de los usuarios de los programas de extensión en temas relacionados con la solución de problemas que le afectan	3,6	
Indicador 4: Gestión de los impactos que causa la docencia de la universidad en la comunidad		Prom	Indicador 4: Gestión de los impactos que causa la investigación de la universidad en la comunidad		Prom	Indicador 4: Gestión de los impactos que causa la extensión universitaria en la comunidad	
1.	La universidad eventualmente estudia el impacto de sus actividades de docencia en sus grupos relacionados (comunidad, egresados, gobierno...)	3,2	La universidad eventualmente estudia el impacto de sus actividades de investigación en las comunidades de su entorno	3,2	La universidad se relaciona en forma eventual con las comunidades de su entorno evitando causar trastornos con sus actividades (económicos, sociales, ambientales)	3,8	
2.	La universidad tiene políticas o programas de capacitación de sus docentes para minimizar los impactos negativos que causa	2,9	La universidad tiene políticas o programas de capacitación de sus investigadores para realizar abordajes en función de minimizar los impactos negativos que causa	3	La universidad mantiene uno o varios canales de diálogo con las comunidades de su entorno para comunicar los resultados de las consultas a las partes afectadas	3,5	
3.	La universidad monitorea periódicamente las necesidades de los grupos relacionados (comunidad, egresados, gobierno...) a efectos de la planificación de su pensa	3	La universidad cuenta con investigadores que participan activamente de la discusión de problemas comunitarios que orientan nuevas investigaciones	3,6	La universidad procura ofrecer formación continua a sus egresados y así aumentar los niveles de calificación de la mano de obra local	3,3	
4.	La universidad es reconocida por su preocupación por los impactos de su actividad docente en el desarrollo de la comunidad	3,6	La universidad es reconocida por su preocupación por los impactos de sus actividades de investigación en el desarrollo de la comunidad	3,6	La universidad mantiene un comité con representantes de la institución y de las comunidades de su entorno, que se reúne regularmente y cuyos temas de debate y decisiones se participan a las autoridades universitarias	2,5	

Fuente: elaboración propia con datos obtenidos del cuestionario aplicado.

5.3. Dimensión Ambiental

En detalle, en cuanto al *sistema de gestión ambiental* (indicador 5), se puede evidenciar que existen algunas iniciativas para reconocer impactos ambientales negativos relacionados con las funciones de **docencia, investigación y extensión**, e incluso se establecen algunas políticas ambientales orientadas en este sentido.

Referido al uso sustentable de los recursos (materiales, agua y energía) (indicadores 6, 7 y 8), se muestran importantes debilidades en las tres

funciones clave. Falta la consolidación de iniciativas incluyéndose en las políticas ambientales, evitando así que sean actividades de algunas veces o casi nunca o nunca, y sean parte de la planificación y gestión universitaria. Es débil también la participación de los grupos de interés para llegar a ser ejemplo y propulsar cambios en el sector, la difusión en las comunidades de acciones con foco en la reducción del consumo de materiales, agua y energía y alianzas estratégicas para mitigar los impactos en el consumo.

Tabla 4. Promedios de cumplimiento de los ítems que componen los indicadores de la dimensión ambiental en cada función clave universitaria

Dimensión: Ambiental					
Indicador 5: Sistema de gestión ambiental para la docencia		Prom	Indicador 5: Sistema de gestión ambiental para la investigación		Prom
1	La universidad realiza actividades eventuales con los grupos relacionados con las actividades de docencia para reconocer los impactos ambientales negativos de sus actividades	3,2	La universidad realiza actividades eventuales con los grupos relacionados con las actividades de investigación para reconocer los impactos ambientales negativos de sus actividades	3,3	La universidad realiza actividades eventuales con grupos relacionados con las actividades de extensión para reconocer los impactos ambientales negativos de sus actividades
2	La universidad cuenta con una política ambiental que orienta las actividades de docencia hacia propuestas en sistemas de gestión ambiental	3,4	La universidad cuenta con una política ambiental que orienta las actividades de investigación hacia propuestas en sistemas de gestión ambiental	3,4	La universidad tiene como política divulgar los resultados de sus actividades de extensión en cuanto a sistemas de gestión ambiental
3	La universidad involucra a los grupos relacionados con las actividades de docencia en la formulación de medidas de mitigación de impactos negativos	3,3	La universidad involucra a los grupos relacionados con las actividades de investigación en la formulación de medidas de mitigación de impactos negativos	3,3	La universidad involucra a las comunidades y grupos relacionados con las actividades de extensión en la formulación de medidas de mitigación de impactos negativos
4	La universidad es reconocida por la participación de los grupos relacionados con las actividades de docencia en el diseño de sistemas de gestión ambiental	3,6	La universidad es reconocida por la participación de los grupos relacionados con las actividades de investigación en el diseño de sistemas de gestión ambiental	3,4	La universidad posee un programa de acompañamiento a las comunidades de su entorno para desarrollar iniciativas de apoyo a la mejora de los aspectos ambientales
Indicador 6: Uso sustentable de recursos desde la docencia: materiales		Prom	Indicador 6: Uso sustentable de recursos desde la investigación: materiales		Prom
1	La universidad realiza eventualmente campañas con los grupos relacionados con las actividades de docencia para fomentar la reducción del consumo de materiales (reutilización, reducción, reciclaje)	3,4	La universidad realiza eventualmente campañas con los grupos relacionados con las actividades de investigación para fomentar la reducción del consumo de materiales (reutilización, reducción, reciclaje)	3,3	La universidad realiza eventualmente campañas en las comunidades de su entorno para fomentar la reducción del consumo de materiales
2	La universidad cuenta con políticas formales que orientan el comportamiento de los grupos relacionados con las actividades de docencia a efecto de reducir el uso de materiales	3,5	La universidad cuenta con políticas formales que orientan el comportamiento de los grupos relacionados con las actividades de investigación a efecto de reducir el uso de materiales	3,1	La universidad tiene planes de acción formalizados para estimular la reducción del consumo de materiales y residuos generados en las comunidades de su entorno

3.	La universidad invierte en actividades docentes que fomentan el uso de nuevas tecnologías para la reducción del consumo de materiales	3,3	La universidad invierte en actividades de investigación que fomentan el uso de nuevas tecnologías en la reducción del consumo de materiales	2,9	La universidad usa su plan de reducción de materiales como referencia para el desarrollo y reformulación de productos (Ej.: uso de nuevos materiales, sustitución por materiales renovables) en las comunidades de su entorno	2,9
4.	La universidad es reconocida públicamente por el involucramiento de los grupos relacionados con las actividades de docencia en la formulación de medidas de reducción del consumo de materiales	3,3	La universidad es reconocida por la participación de los grupos relacionados con las actividades de investigación en la formulación de medidas de reducción del consumo de materiales	3	La universidad realiza alianzas estratégicas con las comunidades de su entorno para mitigar impactos negativos del consumo de materiales	3,1

Indicador 7: Uso sustentable de recursos desde la docencia: agua		Prom	Indicador 7: Uso sustentable de recursos desde la investigación: agua		Prom	Indicador 7: Uso sustentable de recursos desde la extensión universitaria: agua		Prom
1.	La universidad realiza eventualmente campañas con los grupos relacionados con las actividades de docencia para fomentar la reducción del consumo de agua	2,4	La universidad realiza eventualmente campañas con los grupos relacionados con las actividades de investigación para fomentar la reducción del consumo de agua	2,6	La universidad realiza eventualmente campañas en las comunidades de su entorno para fomentar la reducción del consumo de agua	2,5		
2.	La universidad cuenta con políticas formales que orientan el comportamiento de los grupos relacionados con las actividades de docencia para reducir el uso de agua	2,6	La universidad cuenta con políticas formales que orientan el comportamiento de los grupos relacionados con las actividades de investigación para reducir el uso de agua	2,7	La universidad tiene planes de acción formalizados en las comunidades de su entorno para reducir el consumo del agua	2,6		
3.	La universidad invierte en actividades de docencia que fomentan el uso de nuevas tecnologías para la reducción del consumo de agua	2,5	La universidad invierte en actividades de investigación que fomentan el uso de nuevas tecnologías para la reducción del consumo de agua	2,6	La universidad difunde en las comunidades de su entorno acciones con foco en la reducción del consumo de agua	2,5		
4.	La universidad es reconocida por la participación de los grupos relacionados con las actividades de docencia en la reducción del consumo de agua	2,5	La universidad es reconocida por la participación de los grupos relacionados con las actividades de investigación en la formulación de medidas de reducción del consumo de agua	2,7	La universidad realiza alianzas estratégicas con las comunidades de su entorno para mitigar los impactos del consumo de agua	2,3		
Indicador 8: Uso sustentable de recursos desde la docencia: energía		Prom	Indicador 8: Uso sustentable de recursos desde la investigación: energía		Prom	Indicador 8: Uso sustentable de recursos desde la extensión universitaria: energía		Prom
1.	La universidad realiza eventualmente campañas con los grupos relacionados con las actividades de docencia para fomentar la reducción del consumo de energía	2,7	La universidad realiza eventualmente campañas con los grupos relacionados con las actividades de investigación para fomentar la reducción del consumo de energía	2,7	La universidad realiza eventualmente campañas en las comunidades de su entorno para fomentar la reducción del consumo de energía	2,6		
2.	La universidad cuenta con políticas formales que orientan el comportamiento de los grupos relacionados con las actividades de docencia para reducir el uso de energía	2,7	La universidad cuenta con políticas formales que orientan el comportamiento de los grupos relacionados con las actividades de investigación para reducir el uso de energía	2,6	La universidad tiene planes de acción formalizados para reducir el consumo de energía en las comunidades de su entorno	2,6		
3.	La universidad invierte en actividades de docencia que fomentan el uso de nuevas tecnologías para la reducción del consumo de energía	2,7	La universidad invierte en actividades de investigación que fomentan el uso de nuevas tecnologías para la reducción del consumo de energía	2,6	La universidad realiza inversiones en el desarrollo de nuevas tecnologías con foco en la reducción del consumo energético en las comunidades de su entorno	2		
4.	La universidad es reconocida por la participación de los grupos relacionados con las actividades de docencia en la reducción del consumo de energía	2,6	La universidad es reconocida por la participación de los grupos relacionados con las actividades de investigación en la formulación de medidas de reducción del consumo de energía	2,7	La universidad realiza alianzas estratégicas con las comunidades de su entorno para mitigar los impactos negativos del consumo de energía	2,3		

Fuente: elaboración propia con datos obtenidos del cuestionario aplicado.

6. Conclusiones y recomendaciones

La universidad juega un rol de suma importancia por sus actividades esenciales o claves de docencia, de investigación y de extensión para responder a los constantes cambios de la sociedad. Este permanente cambio y adaptación va más allá de lo económico, social, político, cultural o ambiental e incluye los aspectos de integridad y hasta espiritualidad. De allí la necesidad de reinventarse desde su planificación estratégica, estructural, hasta sus metodologías de trabajo, garantizando así ideas innovadoras. La universidad a través de la docencia, la investigación y la extensión debe formar a los profesionales con responsabilidad ciudadana y sustentable, quienes luego deberían ser partícipes protagónicos en el desarrollo de las sociedades y generación de cambios en el entorno, procurando de ese modo, el desarrollo sostenible.

Del trabajo de investigación empírica, se logró observar que las universidades públicas de la zona metropolitana del estado Mérida, en su mayoría, se encuentran en un nivel de cumplimiento moderado considerando los promedios globales por indicador en las diferentes dimensiones social y ambiental y en sus funciones clave.

No obstante, destaca por su alto cumplimiento, en la **función clave de Docencia**, el indicador de *relacionamiento con el estudiante* (indicador 3 de la dimensión Social). En las funciones clave de **Investigación y Extensión**, no existen indicadores con altos promedios. Asimismo, resaltan con bajo cumplimiento en las funciones **Docencia, Investigación y Extensión** los indicadores *Uso sustentable del recurso agua* y *Uso sustentable del recurso energía* (indicadores 7 y 8 respectivamente, de la dimensión Ambiental).

En referencia específicamente a la **dimensión Social**, en cuanto al monitoreo de los impactos en los DDHH para la **docencia, la investigación y la extensión**, lo ideal sería formalizar el establecimiento

de procedimientos, para corregir y minimizar los impactos inherentes a los derechos humanos. Con respecto al relacionamiento con el estudiante se evidenció que los esfuerzos desde la docencia están consolidados con un alto cumplimiento. No obstante, para lograr el protagonismo se podrían asumir estrategias para resaltar la calidad de la atención a los estudiantes en actividades de extensión e incentivar la participación activa en investigaciones de búsqueda de soluciones de los problemas que les afecta.

Por último, en cuanto a la **dimensión Ambiental**, se observó que existen algunas iniciativas para reconocer impactos ambientales negativos relacionados con las funciones clave, e incluso se establecen algunas políticas ambientales orientadas a sistemas de gestión en este sentido. La universidad debería además lograr la participación de los grupos de interés relacionados con cada función para la propuesta de medidas que mitiguen estos impactos y formalizar actividades que eduquen, capaciten y generen competencia de estos grupos de interés.

En el caso del uso sustentable de los recursos (materiales, agua y energía) en las actividades de **docencia e investigación**, las iniciativas actuales deben consolidarse para ser parte de la planificación y gestión universitaria. Por otro lado, en el caso de **extensión** deben proponerse nuevos temas ambientales a ser considerados en los programas de extensión y difundir en las comunidades de su entorno acciones con foco en la reducción del consumo de materiales, agua y energía y realizar alianzas estratégicas para mitigar los impactos de este consumo, siendo importante la inversión en actividades que fomenten el uso de nuevas tecnologías para la reducción del consumo de estos recursos. Asimismo, estableciendo políticas y planes de acción formales que orienten el comportamiento de docentes, investigadores y participantes en programas de extensión.

7. Referencias

- Aristimuño, M. (2012). La Valoración de la Responsabilidad Social Universitaria: Dimensiones e indicadores para su abordaje. *Revista COPÉRNICO*, (16), 23-29.
- Baca, H. (2015). *La responsabilidad social universitaria: Propuesta conceptual y medición en el ámbito de una universidad privada de Lima – Perú*. Universidad de Sevilla, Sevilla, España.
- Casas, M. (2000). Reestructuración de la universidad venezolana pública en la encrucijada. *Educación superior y sociedad*, 11 (1), 77-98.
- Domínguez, M. (2009). Responsabilidad social universitaria. *Humanismo y trabajo social*, 8, 37-67. https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/1498/Hum8_art1.pdf?sequence=1
- Fernández, C.; Delpiano, C. y De Ferrari, J. (2006). *Responsabilidad Social Universitaria. Una manera de ser Universidad. Teoría y práctica en la experiencia chilena* (1ra edición). Santiago de Chile, Chile: Proyecto Universidad: Construye País, Corporación PARTICIPA.
- Fernández, R. y Martínez, A. (2008). Naturaleza estratégica de la Responsabilidad Social Empresarial. *Revista Globalización, competitividad y gobernabilidad*, 2 (2), 116-125.
- Global Reporting Initiative (2013). *Reporte: Sustentabilidad Integrada al Negocio sobre directrices G4 de Global Reporting Initiative (GRI)*. Comisionado por: Acción RSE. Amsterdam, Holanda: GOVERNART.
- Guerras, L. y López, J. (2003). La responsabilidad social de la empresa. Perspectivas desde la dirección estratégica de la empresa. *Revista del Instituto de Estudios Económicos*, 1, 263-275.
- Huerto, M. (2012). La extensión universitaria desde una perspectiva estratégica en la gestión integral de la universidad médica contemporánea. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*, 26 (4), 531-540.
- Instituto ETHOS de Empresas y Responsabilidad Social (2013). *Indicadores ETHOS-IARSE para negocios sustentables y responsables*.
- Kent, P., Trucco, G., Cifuentes, A., Sendín, M., Capart, D., Capart, S., Domínguez, R., Echeverría, V., Pugh, D., Salazar, L. y Soetbeer, G. (2018). Responsabilidad Social Universitaria: una mirada endógena. *FACES*, 24 (51), 77-91. <http://nulan.mdp.edu.ar/2967/1/FACES-51-kent-et-al.pdf>
- Martínez, C. (2011). Responsabilidad social universitaria y su articulación con las funciones docencia-investigación-extensión para su vinculación con el entorno social. *Boletín lesalc informa de educación superior*, (214). http://iesalc.unesco.org.ve/index.php?option=com_content&view=article&id=2595:responsabilidad-social-universitaria-y-su-articulacion-con-las-funciones-docencia-investigacion-extension-para-su-vinculacion-con-el-entorno-social&catid=126:noticias-pagina-nueva&Itemid=712&lang=es
- Meléndez, M.; Solís, P. y Gómez, J. (2010). Gobernanza y gestión de la universidad pública. *Revista de ciencias sociales*, 16 (2), 210-225.
- Mercado, O. (2010). Universidad y medio ambiente. *Trilogía. Ciencia tecnología sociedad*, 22 (32), 1-9.
- Organización Internacional de Estandarización (2010). *La guía de responsabilidad social de la norma de la Organización Internacional de Normalización (ISO) 26000*. Ginebra, Suiza.
- Pérez, A.; Naranjo, R. y Mesa, M. (2016). La responsabilidad social universitaria en la gestión estratégica de las universidades, 1-9. <https://www.researchgate.net>

net/publication/297313763_LA_RESPONSABILIDAD_SOCIAL_UNIVERSITARIA_EN_LA_GESTION ESTRATEGICA_DE LAS UNIVERSIDADES

- Raga, J. (2008). Claros y oscuros en el proceso de evaluación de la calidad en las universidades. En *Experiencias y consecuencias de la evaluación universitaria (estrategias de mejora en la gestión)*, Michavila, F. (editor). Fundación Universidad-Empresa. Madrid.
- Rodríguez, G. y Pacheco, J. (2009). Lineamientos para un modelo de gestión de las empresas y proyectos con orientación empresarial en la Universidad de Los Andes. *Visión gerencial*, (2), 369-382.
- UNESCO (1998). *Declaración mundial sobre la educación superior en el siglo XXI: visión y acción*. (Informe final). París: UNESCO.
- UNESCO (2009). *Conferencia Mundial sobre la Educación Superior - 2009: La nueva dinámica de la educación superior y la investigación para el cambio social y el desarrollo*. (Comunicado). París: UNESCO.
- Vallaey, F. (2008). ¿Qué es la responsabilidad social universitaria? 1-18.
http://www.ausjal.org/tl_files/ausjal/images/contenido/Documentos/Publicaciones/Educacion%20superior/Que%20es%20la%20Responsabilidad%20Social%20Universitaria%20-%20Francis%20Vallaey.pdf
- Vallaey, F.; de la Cruz, C. y Sasía, P. (2009). *Responsabilidad Social Universitaria. Manual de primeros pasos* (1ra edición). DF, México: Editorial McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.