

### Un camino hacia la alta calidad en el servicio, una mirada desde la academia<sup>1</sup>

*A way to high quality in service, a perspective from the academy.*

Helina Margarita Arango<sup>2</sup>  
Madelein Coneo Tuberquia<sup>3</sup>  
Alejandra Arias Osorio<sup>4</sup>



1 Artículo de revisión, adscrito a la investigación "Sistematización de la estrategia de Extensión Universitaria 'Misiones': pertinencia e impacto social de la Universidad Católica de Oriente", trabajo realizado por la Facultad de Ciencias Sociales, Facultad de Ciencias de la Educación y Facultad de Ciencias de la Salud, en el periodo comprendido entre 2017-1 y 1-2018-1.

2 Enfermera; magíster; docente investigadora del programa de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Católica de Oriente. Coinvestigadora. Correo electrónico: harango@uco.edu.co.

3 Estudiante de VIII semestre, programa de Enfermería, auxiliar de investigación, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Católica de Oriente.

4 Estudiante de VIII semestre, programa de Enfermería, auxiliar de investigación, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Católica de Oriente.

#### Cómo citar este artículo

Arango, H. M., Coneo Tuberquia, M. y Arias Osorio, A. (2019). Un camino hacia la alta calidad en el servicio, una mirada desde la academia. *Revista Universidad Católica de Oriente*, 30(44), 10-23.

---

## Resumen

Este artículo de revisión tuvo un enfoque cualitativo, narrativo descriptivo, que abarcó como objetivo determinar si la extensión y proyección social es el punto donde convergen universidades, estudiantes, docentes y comunidad, como respuesta a la responsabilidad social de las instituciones de educación superior. Para la búsqueda de la información, se indagó en diferentes bases de datos: Medline; Scielo; Dialnet, Redalyc, Google, Google Académico. Una vez finalizada la búsqueda se seleccionaron 12 artículos y para su estudio se utilizó la *Guía de revisión de tesis y artículos científicos*, y la triangulación fue la técnica utilizada para el análisis a profundidad de los datos. En los hallazgos cabe destacar que un aspecto para tener en cuenta se relacionó con la trascendencia que tiene para la universidad, el que la comunidad posea un concepto claro sobre qué es la universidad y cuál es su función. Se concluyó que tanto la extensión como la proyección social universitaria, son un punto de intersección entre los diferentes actores sociales, ciudadanos competentes, comprometidos con dar una respuesta efectiva, enmarcada en la responsabilidad social, componente efectivo de la calidad institucional de la universidad.

### Palabras clave

La universidad, comunidad universitaria, ciudadano, extensión y proyección social, responsabilidad social.

---

## Abstract

This review article had a qualitative, descriptive narrative approach, which included as objective, determining if the social extension and projection is the point where universities, students, teachers and community converge, as a response to the social responsibility of higher education institutions. For the search of the information, it was searched in different databases: Medline; Scielo; Dialnet, Redalyc, Google, Google Academic, the following keywords were considered: The university in the community, extension and social projection, student and community relationship, social responsibility. Once the search was completed, 12 articles were selected and for its study, a thesis and scientific articles review guide was used, and triangulation was the technique used for the in-depth analysis of the data. In the findings, it should be noted that one aspect to consider was related to the importance it has for the university, that the community has a clear concept of what the university is and what its fusion is. It was concluded that both the extension and the university social projection are a point of intersection between the different social actors, competent citizens, committed to providing an effective response framed in social responsibility, an effective component of quality.

### Key words

University, university community, citizen, extension and social projection, social responsibility.

---

# Introducción

---

La educación superior se enfrenta a grandes retos como respuesta a los cambios generados en el mundo; el aumento en los márgenes de pobreza es la muestra indiscutible de que este es un planeta cada vez más polarizado. «A partir de estos postulados, la potencial equidad de la riqueza es cada vez más restringida, al igual que las oportunidades de empleo, de atención sanitaria [...] (Del Huerto, 2007, p. 3). En este contexto se debe trabajar en función de una sociedad con oportunidades reducidas para su emancipación económica y cultural.

La responsabilidad de las instituciones de educación superior no solo radica en egresar profesionales promisorios con brillantes propuestas para el avance laboral. En este punto es necesario hacer una referencia sobre la importancia de las estrategias pedagógicas, Achury (2008) manifiesta que se debe consolidar: el aprendizaje basado en problemas, el diálogo de saberes, todas las actividades de extensión, un mayor compromiso con la investigación y un uso adecuado de las tecnologías de la información, con el fin de: «[...] desarrollar en el estudiante el empoderamiento como una forma visible de identidad profesional, para que se facilite la adquisición de poder, autonomía y responsabilidad y se cumpla con las demandas de la sociedad [...] (Achury, 2008, p. 99).

## **«El aprendizaje basado en problemas, el diálogo de saberes, todas las actividades de extensión».**

Por lo tanto, se requiere que las instituciones de educación superior egresen profesionales con un mayor nivel de compromiso para mejorar la calidad de vida en sus regiones. Derivado de lo anterior, podemos decir:

La universidad se considera una institución social que tiene la misión fundamental de conservar, desarrollar y promover la cultura de una sociedad, incluyendo lo científico y lo tecnológico, además de las políticas encaminadas al desarrollo de valores, sentimientos, tradiciones y raíces históricas de la sociedad (Báez, 2010, p. 348).

Este compromiso universitario, demanda un mayor enlace de sus tres funciones sustantivas: docencia, investigación y extensión, vista esta última como:

[...] una de las vías a través de las cuales se desarrolla el proceso de comunicación cultural en su más amplio sentido, es una fase

muy importante de socialización de la producción e interacción cultural en las diversas ramas del quehacer universitario, facilita el vínculo Universidad-Sociedad a través de sus diferentes formas de manifestación (difusión de la cultura científico-tecnológica, sociohumanística, político-ideológica, de salud, entre otras), facilita además, la prestación de servicios a la comunidad universitaria y a la población en general [...] (Del Huerto, 2007, p. 4).

En tal sentido se hace necesario referirse a la concepción que se tiene en diferentes estamentos universitarios sobre la *proyección social*, como otro elemento articulador entre la academia y la comunidad. En la Universidad Católica de Oriente se entiende la proyección social como: «Integrar las diferentes áreas de conocimiento, estrechar vínculos con diferentes sectores de la sociedad, inclusión social de personas vulnerables, promover el desarrollo y difusión cultural» (2018, p. 58).

La *extensión y proyección social* es reconocida como el medio por el cual la Universidad se aproxima a la comunidad, conoce su estilo de vida y entra en contacto con sus problemas y necesidades; esta no puede ser vista como un conglomerado de actividades para fortalecer la evolución práctica de los educandos; debe ser la respuesta a los requerimientos del medio; es el punto en que la transformación debe ser caracterizada en un acto de doble vía, que permita a la universidad plasmar de forma real su *visión y misión*, que el docente se desarrolle como profesional auténtico y ejemplar, el estudiante obtenga respuesta a los cuestionamientos de orden personal y profesio-

## «La razón de ser de la universidad contemporánea es satisfacer las necesidades sociales e individuales»

nal; además que la comunidad se vea reflejada en la solución de sus problemas críticos.

En concordancia con lo anterior, la *extensión y proyección social*, debe aportar soluciones efectivas a las demandas de una sociedad cambiante y profundamente afectada por la inequidad. Desde este punto de vista: «La razón de ser de la universidad contemporánea es satisfacer las necesidades sociales e individuales, a partir de la preparación del ser humano como ente activo en la sociedad en la que se desempeña» (del Huerto, 2007, p. 4). Las *instituciones de educación superior* deben postear las bases propias de su desarrollo en el servicio. A este respecto Cedeño y Machado (2012) afirman:

[...] la Universidad es una institución al servicio de la comunidad, cuya existencia es aceptable siempre que cumpla una acción continua de carácter social, educativa y cultural, acercándose a todos los sectores de la sociedad para estudiar sus problemas, ayudar a resolverlos y orientar adecuadamente los esfuerzos colectivos (p. 374).

De lo anterior se desprende que el servicio es un factor que compromete la calidad y es el ámbito en el cual coinciden pautas coherentes con la legi-

timidad del accionar: Suchman (1995) citado por Larrán y Andrades (2014) señala que: «La legitimidad es la percepción o asunción generalizada de que las acciones de una entidad son deseables, apropiadas o adecuadas dentro de algún sistema de normas, valores, creencias y definiciones construido socialmente» (p. 97). Ahora bien, la legitimidad de las acciones es validada por la *responsabilidad social* en el transcurrir de la historia.

Es así como el acercamiento de la universidad a la comunidad debe estar enmarcado por la *responsabilidad social*, con prácticas validadas por el contexto; además regidas por el respeto en doble vía, con una transformación que favorezca a todos los actores involucrados en la gestión de cualquier tipo de intervención. Entonces ¿qué es la *responsabilidad social universitaria*? «Es la gestión justa y sostenible de los impactos universitarios» (Vallaey, 2014, p. 107). Por todo esto la *responsabilidad social universitaria*, se debe apartar de las premisas del mercado empresarial, para ir más allá; autoevaluarse, criticarse, replantearse de una manera íntegra, dejar de lado las acciones meramente intervencionistas y copartícipes, para llevarlas a un nivel superior donde esté implícita la transformación que pueda generar impacto benéfico y tangible; por consiguiente: «De la satisfacción social que produzca la acti-

**«La responsabilidad social universitaria, se debe apartar de las premisas del mercado empresarial, para ir más allá»**

vidad extensionista depende, por una parte, la eficiencia de la misma y por otra, la continuidad del movimiento en ascenso del desarrollo socio-cultural» (Báez, 2010, p. 352).

La *responsabilidad social universitaria* debe ser el punto de partida para todos los programas ofertados, además es importante insistir en que esta incumbe tanto a instituciones públicas como privadas. «Si hay una responsabilidad social de la universidad, es porque ella no puede definir a su antojo su vínculo con la sociedad, sino que tiene que responder, desde sus propias pericias y facultades organizacionales, por los problemas sociales [...]» (Vallaey, 2014, p. 111). En el marco institucional, la *responsabilidad social universitaria* debe formar parte de la estructura y política organizacional, ser la esencia de la vida académica y el punto de partida para un verdadero impacto en la región, independientemente de su razón o naturaleza social.

La articulación entre *extensión, proyección social y responsabilidad social universitaria* ha sido una de las dificultades a la que se han enfrentado los líderes de este proceso al interior de las *instituciones de educación superior*, pues la universidad es un lugar donde «[...] muchas personas piensan, investigan y aprenden, y otras aseguran dicho proceso, pero no todas lo hacen en forma articulada y dirigida hacia un mismo propósito institucional» (Albán, 2016, p.43). Por este motivo se hace necesario plantear lineamientos claros que orienten el avance:

Ello está sustentado en el entendimiento de que asumir su compromiso y respon-

sabilidad social es, para una universidad, también un proceso permanente de mejora continua; el camino hacia un horizonte que nunca se puede alcanzar en su totalidad y es un camino que puede coincidir con el camino de la elevación de la calidad, a través de la autoevaluación (Albán, 2016, p. 44).

Albán (2016) refiere que la responsabilidad social se basa en el compromiso, el autodiagnóstico, el cumplimiento y la rendición de cuentas, todos estos asuntos articulados a un proceso de autoevaluación responsable que direcciona la institución hacia la mejora continua. En virtud de lo anterior, cada una de las facultades, programas y departamentos que componen la estructura académico-administrativa de las universidades, debe plantear sus planes de extensión y proyección social articulados de tal manera que todos se enfoquen hacia un mismo objetivo, el mejoramiento continuo de la calidad de vida en el territorio.

Las universidades tienen el compromiso de trazar proyectos y líneas de cooperación para la comunidad, con el objetivo de promover un ambiente sostenible. «[...] es necesario establecer relaciones con representantes de otros proyectos de investigación y de extensión, con instituciones y entes regionales, alcaldías, gobernaciones, asociaciones de vecinos, comunidades educativas, entre otras, con el fin de generar procesos de participación [...]» (Achury, 2008, p. 104). Los programas académicos en función de lograr un mayor acercamiento con la comunidad, poseen la responsabilidad social de trabajar por una mejor calidad de vida y en ese sentido «La extensión universitaria es importante para trabajar y fo-

## «La responsabilidad social se basa en el compromiso, el autodiagnóstico, el cumplimiento y la rendición de cuentas»

mentar el vínculo con la comunidad como forma de impulsar los planes sociales, culturales y comunitarios que potencian la salud colectiva [...] (Machado y Calá, 2014, p. 281); si se tiene en cuenta que según la Organización Mundial de la Salud (OMS) «La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades».

La *responsabilidad social* es la guía orientadora para las *instituciones de educación superior*, al hablar de salud y calidad de vida; dicha guía se debe ver reflejada en el aporte al territorio de soluciones en cooperación, verdaderamente incluyentes, que estimulen a las comunidades para una participación en la solución de los problemas. Sobre esto, Machado y Calá, (2014) manifiestan lo siguiente:

Es pertinente emprender un trabajo conjunto desde la extensión universitaria, en cuanto al conocimiento y tratamiento que el individuo debe tener de sus problemas de salud, de las condiciones higiénico-sanitarias y de los niveles de insalubridad presentes en su entorno para que asuma una actitud responsable ante ellos y contribuya a su solución (p. 282).

Por otra parte, todas las *misiones* desde extensión y proyección social universitaria, deben ser el

resultado de una actividad incluyente, representada en el diagnóstico y el reconocimiento del contexto, por intermedio de estrategias que favorezcan la participación de la comunidad; con el planteamiento de pautas libres de presiones y cuestionamientos, representados por los intereses de minorías y agentes externos al contexto. Es así como se plantea que la extensión y proyección social ligada en forma directa a la responsabilidad social debe trascender el avance económico, como se propone en el siguiente apartado:

La responsabilidad social universitaria (RSU) es una estrategia orientada a alcanzar un nivel de excelencia y pertinencia en la calidad del quehacer de las instituciones de educación superior en busca de la transformación social para lograr el desarrollo sostenible, más allá del crecimiento económico (Montalvo et al, 2017, p. 100).

¿Cuál es la relación entre extensión y proyección social con la responsabilidad social? Se puede concluir que la responsabilidad social es el eje fundamental de la extensión y proyección social, no solo en la *responsabilidad* de egresar profesionales idóneos y estructurados, sino de garantizar que egresan de una institución de educación superior totalmente comprometida con la comunidad de su área de influencia y en general con toda la sociedad.

Las instituciones de educación superior son concebidas desde el concepto de bienestar social; es difícil imaginar la planeación de las mismas sin el componente social, ya que es inherente a ellas, es parte de su naturaleza

y razón de ser, y es importante contrastar hasta qué punto el discurso ideal y ético en el cual se cimientan las universidades trasciende las palabras y es transformado de manera notable y palpable en la realidad; estas no pueden ser vistas como entes independientes de su entorno y atendiendo a unos intereses particulares ya que se alejarían de su verdadera identidad. (Torres y Sánchez, 2014, p. 71).

Es legítimo reconocer que todas las estrategias que se planteen para lograr un mayor acercamiento de la universidad a las comunidades poseen una verdadera validez, por este motivo, el objetivo de este estudio fue determinar si la extensión y proyección social es el punto donde convergen universidades, estudiantes, docentes y comunidad, como respuesta a la responsabilidad social desde las instituciones de educación superior.

## Metodología

Esta revisión tuvo un enfoque cualitativo, cuyo objetivo fue determinar de una manera sistemática en diversas publicaciones, cuál es la percepción que tienen sobre la relación existente entre extensión y proyección social y la responsabilidad social. Se efectuó una revisión de tipo narrativo, teniendo en cuenta que este tipo de revisiones [...] pueden ser más propicias en proyectos de orientación cualitativa (descriptivos, explicativos, de exploración...) [...] (Sánchez, 2011, p. 177).

La búsqueda de la información se llevó a cabo en diferentes bases de datos: Medline; Scielo; Dialnet, Redalyc, Google, Google Académico. Esta

recolección de información se formalizó durante los meses de julio a noviembre del año 2017. Una vez se captaron 32 artículos, se organizaron tres categorías: internacionales, nacionales, departamentales y regionales y se utilizó para la revisión de la información de los artículos la *Guía de revisión de tesis y artículos científicos* (Hurtado, 2012, p. 205). El filtro se dio a través de la lectura del resumen de cada uno, excluyendo los que no tenían una relación directa con el tema de la investigación y que se orientaban más al sector productivo y económico; se seleccionaron 12 artículos y se plasmaron en una plantilla con los siguientes datos relevantes; autor y año, título, objetivo, hallazgos y conclusiones.

La organización y el análisis de la información recolectada se dio por medio de la triangulación de la información. Hurtado (2012), citada por Arango, explica que la triangulación es una herramienta de origen cualitativo que:

Consiste en obtener información acerca de los eventos de estudio, proveniente de fuentes variadas; actores diversos de una situación o hecho, documentos, diarios y registros. Permite tanto complementar información como corroborarla. Este tipo de triangulación es el más frecuentemente utilizado en los diseños de fuente mixta (p. 293).

Se seleccionaron los datos que generaron la claridad para dar respuesta al objetivo de este trabajo investigativo.

## Hallazgos

Un aspecto para tener en cuenta se relacionó con la trascendencia que tiene para el desarrollo universitario, el hecho de que la comunidad en general posea un concepto claro sobre qué es la universidad y cuál es su función en una región específica. «[...] aclarar al público sobre lo que es y lo que no es una “universidad”, y esto tiene que ver con crear un consenso alrededor de lo que debería ser una universidad socialmente responsable» (Vallaey, 2014, p. 116).

Se logró evidenciar que la *inclusión social* es uno de los aspectos más importantes a considerar, y se explica así: «Entre las experiencias adquiridas con este empeño caracterizador de la comunidad, se encuentra el reconocimiento de la necesidad del autodesarrollo local como el proceso donde se gesta el bienestar comunitario, [...]» (Machado y Calá, 2014, p. 284). De esta manera, se reitera la importancia de lograr una mayor participación comunitaria en los propósitos de extensión y proyección social.

El compartir lecciones aprendidas, generar trabajos investigativos y de gestión, comunicar experiencias con otras universidades de la región, en el ámbito nacional e internacional, favorecerá una mayor inmersión del estudiante, docentes y

**«Reconocimiento de la  
necesidad del autodesarrollo  
local como el proceso  
donde se gesta el bienestar  
comunitario»**

egresados, ante una problemática específica, que es compartida por otras latitudes. Además, como consenso general se percibe una claridad sobre la importancia de generar en el educando, habilidades, destrezas y facultades específicas que le permitan desenvolverse profesionalmente en todos los ámbitos del saber: «Esta estrategia se basa en hacer alianzas entre países, especialmente en Latinoamérica, para construir proyectos meta-céntricos de interés para la región que permitan una participación de los estudiantes, los docentes y los egresados [...]» (Achury, 2008, p. 106).

La responsabilidad social universitaria está estrechamente relacionada con el concepto de autoevaluación y calidad, para la fase de acreditación; meta que las universidades deben pautar en todos sus términos de gestión:

Por eso, sostenemos que la RSU, bien puede ser un proceso que se logre a través de la autoevaluación, con fines de elevación de la calidad y de esta forma dicho proceso podrá ser empleado tanto en la acreditación a la cual estamos obligados todas las instituciones universitarias, como a lograr una RSU sostenible. Pues ambos procesos coinciden en perseguir una calidad real en la institución (Albán, 2016, p. 48).

Una de las dificultades mayormente expresadas en diferentes espacios de interlocución universitaria está relacionada con lograr una adecuada articulación entre extensión, proyección y responsabilidad social universitaria, al interior de las instituciones de educación superior, pues como se mencionó antes, la universidad es un

lugar donde «[...] muchas personas piensan, investigan y aprenden, y otras aseguran dicho proceso, pero no todas lo hacen en forma articulada y dirigida hacia un mismo propósito institucional» (Albán, 2016, p. 43). Esta situación se presenta motivada por la visión distorsionada que se posee sobre una responsabilidad social paralizada, situación errónea, que incluye una mirada desde lo ético:

Como la responsabilidad social al igual que la calidad, no admiten parcialidad ni segmentaciones, no es posible realizar actuaciones responsables en un ámbito y dejar otros ocultos a la mirada ética; por lo tanto, no se trata sólo de crear una nueva oficina cuya tarea es encargarse de la Responsabilidad Social Universitaria o de mejorar el área de extensión y la proyección social solidaria de la universidad, sin tocar a los demás procesos de la institución (Albán, 2016, p. 44).

Para la acreditación en alta calidad, las instituciones de educación superior han centrado sus esfuerzos en potenciar la investigación y la docencia, y en algunos momentos se ha delegado a un segundo plano a la extensión y proyección social, desconociendo la realidad actual, que nos muestra otra gran variedad de posibilidades, para potenciar por igual las funciones sustantivas universitarias:

[...] si una universidad decide fortalecer la docencia o la proyección social y establece los mecanismos de gestión que aseguren una alta calidad en los resultados de esos enfoques, no ve la razón para que no se puedan calificar

como de alta calidad, así la investigación científica no es su prioridad (Ortiz y Zacarías, 2016, p. 2016).

## Discusión

Esta revisión devela la realidad en lo que se refiere a la extensión, proyección y responsabilidad social universitaria, es evidente que se articulan y no permiten exclusión, se deben presentar de forma paralela; se encontraron otros aspectos relacionados con las diversas ópticas con las cuales es mirada la extensión y proyección social al interior de las universidades, donde en muchos casos se tienen como un factor aislado y de menor importancia que las otras funciones sustantivas. Otro dato sumamente importante está relacionado con la poca claridad que tiene la comunidad sobre cuál es el verdadero sentido de las universidades, aspecto que está estrechamente relacionado con la responsabilidad social.

Las universidades poseen el compromiso de formar profesionales íntegros, con la suficiente capacidad para desempeñarse objetivamente en los diversos campos, tanto institucionales como comunitarios, bajo la guía y orientación de docentes comprometidos en fortalecer las capacidades de los estudiantes, además de participar activamente como miembro de una comunidad académica que debe trascender más allá de la vida en el claustro.

## Conclusiones

Para las universidades es un desafío la formación de profesionales coherentes con la realidad que afecta a su contexto, para el ejercicio responsable

de sus potencialidades. Las instituciones de educación superior se deben a una comunidad que los acoge y se involucra con la vida del claustro, labrando una relación de confianza que se fortalece, al tener como premisa que la formación de futuros profesionales no es una tarea fácil, que está investida de una gran responsabilidad. El desafío de las universidades es compartir con las comunidades la misión, la visión, las metas y los objetivos; es mostrar a la sociedad lo que implica declararse institución de educación superior.

En un mundo globalizado donde la brecha de clases es cada día más grande, donde los ricos son cada vez más ricos y la pobreza adquiere mayor incidencia, cobra gran relevancia la inclusión en los aspectos cotidianos, por esto, es preciso mejorar y estimular la participación de las comunidades en la toma de las decisiones que atañen a su presente y su futuro; es el reconocimiento de los saberes ancestrales, la cultura y su propia capacidad de autogestión, espacio que no abarca la imposición sino la libre autodeterminación.

Se debe subrayar que cuando se forma a un futuro profesional, el docente es la piedra angular de este proceso, transmite a su educando las propias experiencias de vida; espíritu que lo lleva a una continua búsqueda de nuevas estrategias para la enseñanza,

**«Se debe subrayar que cuando se forma a un futuro profesional, el docente es la piedra angular de este proceso»**

con el objetivo de cimentar las bases de un ciudadano competente que pueda hacer grandes aportes a la sociedad. Son los jóvenes y futuros profesionales los llamados a forjar los cambios, implementar nuevas estrategias, responder a los retos que surgen como resultado de la autoevaluación, para garantizar un servicio de calidad, entendiendo que la calidad es inherente a la responsabilidad social.

La extensión y proyección social son el punto de intersección entre los actores sociales, ciudadanos competentes cuyos procedimientos deben ser en-

marcados por una autoevaluación que tenga por fin primordial dar una respuesta efectiva a la responsabilidad social, unificar criterios que validen la calidad y la responsabilidad social, con hallazgos transversales a todo el accionar de las instituciones de educación superior. En general se observa la necesidad de fortalecer todas las funciones sustantivas, en especial la extensión y proyección social, porque es reconocida por la academia, como el eje central de encuentro entre la universidad, los docentes, los educandos y la comunidad.

## Referencias bibliográficas

---

- Achury, D. (2008). *Estrategias pedagógicas en la formación de profesionales de enfermería*. Revista Investigación en Enfermería: Imagen y Desarrollo, vol. 10, núm. 2, julio-diciembre, 2008, pp. 97-113. Tomado de: <http://www.redalyc.org/pdf/1452/145217279007.pdf>.
- Albán, M. (2016). *La responsabilidad social universitaria, como componente para elevar la calidad educativa*. Revista Congreso Universidad, Vol. 5, No. 2, pp. 40 – 50. Tomado de: <http://www.congresouniversidad.cu/revista/index.php/rcu/article/view/734>
- Arango, H. (2016). *El cuidado integral en el contexto rural, una filosofía por recuperar*. (Tesis de grado para optar al título de Magíster en educación). Universidad Católica de Oriente. Rionegro – Antioquia.
- Báez, G. (2010). *La participación protagónica estudiantil en el proceso de extensión universitaria*. *Rev. latinoam. cienc. soc. niñez juv* 8(1) pp. 347-362. Tomado de: <http://www.umanizales.edu.co/revistacinde/index.html>
-

- 
- Cedeño, J., Machado, E. (2012). *Papel de la Extensión Universitaria en la transformación local y el desarrollo social*. *Revista Humanidades Médicas* 2012;12(3), 371-390. Tomado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/hmc/v12n3/hmc02312.pdf>
- Del Huerto, M., (2007). *La Extensión Universitaria como vía para fortalecer los vínculos Universidad-Sociedad desde la promoción de salud*. *Revista Cubana de Salud Pública*, vol. 33, núm. 2, abril-junio, 2007. Sociedad Cubana de Administración de Salud La Habana, Cuba. Tomado de: [scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662007000200005](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662007000200005).
- Hurtado, J. (2012). *Metodología de la investigación. Guía para la comprensión holística de la ciencia*. Bogotá – Caracas, Quirón Ediciones.
- Larrán, M. y Andrades, F. (2014). *Análisis de la responsabilidad social universitaria desde diferentes enfoques teóricos*. *Revista Iberoamericana de Educación Superior (ries)*, México, unam-iisue/Universia, vol. vi, núm. 15, pp. 91-107. Tomado de: <https://www.ries.universia.unam.mx/index.php/ries/article/view/144/571>
- Machado, F. y Calá, E. (2014). *Caracterización del entorno social comunitario como extensión universitaria en ciencias médicas*. *Revista EDUMECENTRO* 2014;6(2):279-87. Tomado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/edu/v6n2/edu19214.pdf>
- Montalvo, J., Villanueva, Y., Armenteros, M., Gómez, E., Cervantes, Y. (2017). *Participación comunitaria y responsabilidad social universitaria. Un estudio de caso*. *Revista Global de Negocios* Vol. 5, No. 5, 2017, pp. 99-111. Tomado de: <ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/rgnego/rgn-v5n5-2017/RGN-V5N5-2017-9.pdf>
- Ortiz, J. y Zacarías, J. (2016). *Percepciones sobre el modelo de gestión del conocimiento de las IES colombianas a partir de las integraciones sistémicas entre los procesos de investigación – docencia y proyección social*. *Revista*
-

---

*Criterio Libre / Año 14 / No. 24 / Bogotá (Colombia) / Enero-junio 2016 / ISSN 1900-0642.* Tomado de: <http://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/88>.

Sánchez, A. (2011). *Manual de redacción académica e investigativa: cómo escribir, evaluar y publicar artículos*. Medellín: Católica del Norte Fundación Universitaria.

Torres, A., Sánchez, L. (2014). *La responsabilidad social universitaria desde su fundamentación teórica*. Libre Empresa. Enero - junio, 69-105. Tomado de: [http://www.unilibrecali.edu.co/images2/revista-libre-empresa/pdf\\_articulos/volumen11-1/Libre\\_Empresa\\_16572818\\_Ene-Jun\\_2014\\_69-105.pdf](http://www.unilibrecali.edu.co/images2/revista-libre-empresa/pdf_articulos/volumen11-1/Libre_Empresa_16572818_Ene-Jun_2014_69-105.pdf).

Universidad Católica de Oriente. 2018. Presentación Institucional. Tomado de: <http://www.uco.edu.co/documentoslibres/Presentacion%20Institucional%20UCO%20%20032018.pdf>

Vallaes, F. (2014). *La responsabilidad social universitaria: un nuevo modelo universitario contra la mercantilización*. Revista Iberoamericana de Educación Superior (RIES), México, unam-iisue/Universia, vol. vi, núm. 15, pp. 105 -117. Tomado de: [www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007).