

Stakeholders y responsabilidad social universitaria en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco¹

Stakeholders and University Social Responsibility at the National University of San Antonio Abad in Cusco

Ana María, Venero Vásquez²; Victoria, Puente de la Vega Aparicio³

RESUMEN

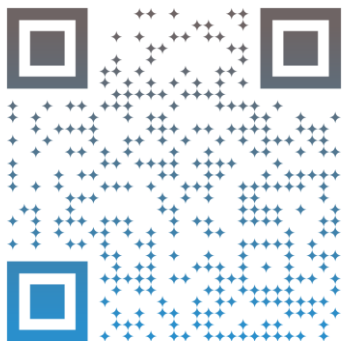
El objetivo de la investigación fue identificar la percepción de los Stakeholders internos y externos respecto a la responsabilidad social universitaria que cumple la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco (UNSAAC). Con tal propósito, se efectuó una investigación básica, cualitativa, descriptiva y no experimental, con una muestra probabilística de 211 de Stakeholders internos y una muestra no probabilística de 49 representantes de stakeholder externos. Se aplicaron las técnicas de encuesta y entrevista. Los resultados evidenciaron que la mayor parte de los Stakeholders internos perciben que la responsabilidad social universitaria de la entidad es medianamente aceptable en los cuatro ejes de la responsabilidad social (gestión, formación, cognición y participación social), en cambio, una parte importante de los Stakeholders externos perciben que la universidad se encuentra desvinculada de las organizaciones de su entorno local y regional, especialmente en los aspectos de gestión e investigación, no obstante consideran que la universidad es una organización potencialmente aliada a sus actividades institucionales.

Palabras claves: Responsabilidad social, stakeholders, universidad.

ABSTRACT

The objective of the research was to identify the perception of internal and external stakeholders regarding the university social responsibility fulfilled by the National University of San Antonio Abad in Cusco (UNSAAC). For this purpose, a qualitative, descriptive, and nonexperimental basic research was carried out, with a probabilistic sample of 211 internal stakeholders and a non-probabilistic sample of 49 external stakeholder representatives. Surveys and interview techniques were applied. The results showed that the most of the internal stakeholders perceive that the university social responsibility is moderately acceptable in the four axes of social responsibility (management, training, cognition and social perception), on the other hand, an important part of the external stakeholders perceive that the university is disconnected from the organizations of its local and regional environment, especially in the aspects of management and research, nevertheless consider that the university is an organization potentially allied to its institutional activities.

Keywords: Social responsibility, stakeholders, university.



Fecha de recibido: 25/12/2021

Fecha de revisado: 09/01/2022

Fecha de aceptado: 09/05/2022



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 4.0 Internacional

Cómo referenciar este artículo:

Venero Vásquez., A. M. y Puente de la Vega. P., V. (2022). Stakeholders y responsabilidad social universitaria en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. *Revista Política, Globalidad y Ciudadanía*, 8(16), 195-222. <https://doi.org/10.29105/pgc8.16-10>.

¹ El presente artículo constituye un avance de la investigación que viene realizando la autora para optar al Grado Académico de Doctora en Administración en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, denominada "Modelo de Responsabilidad Social Universitaria desde la perspectiva de sus Stakeholders en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019". Las encuestas utilizadas en la investigación fueron diseñadas y validadas por la Unión de Responsabilidad Social Universitaria Latinoamericana (URSULA).

² Maestría en Administración por la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Docente de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Email: ana.venero@unsaac.edu.pe; Orcid: 0000-0001-5079-5997.

³ Doctora en Administración por la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Docente de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Email: victoria.puentedelavega@unsaac.edu.pe. Orcid: 0000-0002-5800-7569.

1.-INTRODUCCIÓN

La teoría de los *Stakeholders* fue planteada por primera vez de manera sistemática por Edward Freeman el año 1984, en su obra “Gestión Estratégica: un enfoque de partes interesadas”. La definición de *Stakeholder* que realiza Freeman es “cualquier grupo o individuo que puede afectar o ser afectado por la consecución de los objetivos de la empresa”. Según esta teoría, una organización debe identificar a sus grupos de interés internos y externos, establecer un diálogo, conocer sus requerimientos y abrir una relación de intercambio de información, generando efectos positivos en la organización.

Hay quienes matizan el concepto de *Stakeholder* señalando que puede ser “cualquier individuo o grupo de interés que, de manera explícita o implícita, voluntaria o involuntaria tenga alguna apuesta hecha (*to stake*) en la marcha de la organización” y que pueden condicionar o ser condicionados de manera directa o indirecta por la actividad de aquella (Fernandez & Bajo, 2012).

Sin embargo, la teoría de los *Stakeholders* alcanza su mayor reconocimiento en la norma internacional ISO 26000, cuyo numeral 4.5 señala siete principios básicos en la responsabilidad social de las organizaciones, dentro de los cuales se encuentra el respeto a los intereses de las partes interesadas, según el cual una organización debería: a) identificar a sus partes interesadas, b) reconocer y mostrar el debido respeto, tanto por sus intereses, como por sus derechos legales y responder a las inquietudes que manifiesten, c) reconocer que algunas partes interesadas pueden afectar significativamente a las actividades de la organización; d) evaluar y tener en cuenta la habilidad relativa de las partes interesadas para contactar, involucrarse e influir en la organización; e) tener en cuenta la relación de los intereses de sus partes interesadas con las más amplias expectativas de la sociedad y del desarrollo sostenible; f) considerar los puntos de vista de las partes interesadas cuyos intereses probablemente se vean afectados por una decisión o actividad, incluso cuando no tengan un rol formal en la gobernanza de la organización, o no sean conscientes de estos intereses.

En la teoría de los *Stakeholders*, la organización rinde cuentas a los grupos de interés. El compromiso con los *Stakeholders* se define como “las acciones desarrolladas por la empresa para dar el derecho a ser escuchados a sus grupos de interés tradicionalmente excluidos. Este derecho va acompañado con el compromiso de responder a los requerimientos de los *Stakeholders*” (Aldeanueva, 2013, págs. 238-239). Es decir, no se trata solamente de identificarlos o escucharlos sino de atender sus demandas e incorporarlos en el proceso de gestión empresarial.

Pero no es solo en el campo empresarial que el concepto de los *Stakeholders* ha tenido acogida, también se ha extendido al ámbito de las organizaciones científicas, educativas y culturales, como puede comprobarse en las declaraciones de la UNESCO, que desde la Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el siglo XXI realizada en 1998, señalaba que las universidades, particularmente las universidades latinoamericanas, se han visto convocadas a desarrollar sus actividades en función de los contextos sociales caracterizados por grandes desigualdades económicas, pobreza y extrema pobreza, deterioro del medio ambiente, inseguridad y violencia, corrupción de organismos públicos y privados, etc.

Es decir, la UNESCO y otras organizaciones enfatizan la necesidad de reorientar las universidades hacia una mayor pertinencia social, lo que implica tornar la mirada hacia sus propios entornos sociales, sean estos locales, nacionales o regionales, para darse cuenta que efectivamente, el desenvolvimiento tradicional de las universidades tiene fuertes características endógenas, muchas veces elitistas, con muy poca sensibilidad por la problemática económica y social de su entorno, y sobre todo, sin ninguna forma de articulación y participación de los grupos de interés (*stakeholders*) en el cumplimiento de sus funciones más destacadas como es la gestión, formación, investigación y extensión.

La ley universitaria peruana N° 30220, promulgada en julio (2014), incluye por primera vez a la responsabilidad social universitaria como “fundamento de la vida universitaria”, otorgándole a ésta una categoría conceptual de carácter transversal y aplicable a todas las funciones desarrolladas por la universidad, señalando además que dicha responsabilidad social es ante todo una “gestión ética y eficaz del impacto generado por la universidad en la sociedad debido al ejercicio de sus funciones académicas, de investigación y de servicios de extensión y participación en el desarrollo nacional en sus diferentes niveles y dimensiones” (Art. 124°).

Sin embargo, a siete años de la promulgación de la Ley Universitaria, la UNSAAC no ha realizado aún un plan estratégico en materia de responsabilidad social universitaria. La inercia conceptual y operativa propiciada en cierto modo por su Estatuto que la mantiene dentro del marco de una concepción tradicional de extensión o proyección social, la falta de identificación de los ejes de desarrollo de la responsabilidad social universitaria, así como la no identificación de sus *Stakeholders* externos e internos, hace que se encuentre en desventaja frente a otras universidades públicas o privadas, que han logrado formular sus modelos y planes estratégicos de responsabilidad social universitaria.

En este contexto, la presente investigación, se planteó como problema de investigación: ¿Cuáles son las percepciones que tienen los *Stakeholders* internos y externos sobre la responsabilidad social universitaria de la UNSAAC? En consecuencia, el objetivo de la investigación fue identificar las percepciones de los *stakeholders* internos y externos respecto a la responsabilidad social universitaria de la UNSAAC.

Una consideración apriorística o hipotética es que las percepciones que tienen los *Stakeholders* internos y externos acerca de la gestión de la responsabilidad social universitaria en la UNSAAC son incompatibles entre sí, es decir, que mientras los *Stakeholders* internos consideran como buena o aceptable la gestión de la responsabilidad social universitaria, los *Stakeholders* externos la consideran insuficiente e incluso ausente.

El conocimiento de la percepción de los *stakeholders*, constituye la base fundamental sobre el cual puede erigirse las acciones de gestión, formación e investigación de la universidad si se desea establecer una interacción con su contexto social, lo que justifica al mismo tiempo la presente investigación.

2.- FUNDAMENTO TEÓRICO

Identificación de Stakeholders

Varios autores han tratado de identificar los grupos de interés o *Stakeholders* de una Universidad desde su propia perspectiva.

Para Gaete (2015), hay tres niveles de stakeholders, un primer nivel integrado por: estudiantes, docentes, investigadores, gobierno universitario, centros universitarios; un segundo nivel integrado por gremios profesoraes, centros de investigación, empresas, otras universidades, ministerio de educación y ciencia, y un tercer nivel integrado por organizaciones no gubernamentales, partidos políticos, asociaciones de vecinos, municipalidades, instituciones de educación secundaria, fundaciones, gobierno regional y gobierno nacional.

Por su parte, la Universidad Autónoma de Nuevo León (2014, pág. 21), propone solamente dos categorías de *Stakeholders*, internos y externos, entre los internos se encuentran los estudiantes, profesores, investigadores, administrativos, órganos de gobierno, consejos consultivos y directivos; entre

los externos se encuentran los egresados, los padres de familia, los familiares de empleados, el entorno vecinal, las empresas, los organismos públicos, las organizaciones no gubernamentales, los proveedores, los medios de comunicación, las instituciones de educación superior, los centros de investigación nacionales y extranjeros, etc.

Aldeanueva (2013), señala que, en la universidad, no es fácil identificar a los grupos de interés debido a su carácter universal, a la gran cantidad de organizaciones que tienen una relación directa o indirecta con ella y a un conjunto de factores que determinan la importancia de cada grupo de interés, a los cuales se agrega el tipo o modelo académico que sigue cada universidad, que determinan el ámbito y complejidad de sus relaciones. Sin embargo, a pesar de esta dificultad, este autor identifica grupos de interés internos y externos: entre los primeros se encuentran: el personal administrativo y de servicios, el personal docente e investigador y los alumnos; y entre los segundos: las empresas y la sociedad en general.

Para la Unión de Responsabilidad Social Universitaria Latinoamericana - URSULA (2019), los grupos de interés externos pueden estar integrados por los proveedores, los vecinos, los familiares del personal, los egresados, los empleadores, las comunidades marginales, los colegios profesionales, los centros de investigación, las empresas del sector social (ONGs, comunidades locales), los organismos internacionales de desarrollo, las universidades de referencia mundial y/o expertos internacionales, las universidades competidoras, las comunidades locales, las organizaciones sociales, el Estado, etc. Y los grupos de interés internos estarían conformados por los estudiantes, docentes, investigadores y administrativos.

Expectativas de los Stakeholders

Cada grupo de interés posee su propia percepción y expectativa respecto a la universidad, dependiendo de su posición, la naturaleza de sus actividades, su cercanía a la toma de decisiones y muchos otros factores que condicionan tales percepciones y expectativas. Para Aldeanueva (2013) algunas de las expectativas de los *Stakeholders* más cercanos a la universidad serían las siguientes (pp. 244-245):

Tabla 1.

Expectativas de los grupos de interés según Aldeanueva (2013)

Grupos de interés	Expectativas
Personal de administración y servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de igualdad y conciliación entre la vida familiar y la laboral. • Planificación de recursos humanos a largo plazo. • Plan de carrera profesional para el personal de administración y servicios. • Mejoras en los procesos de gestión de recursos humanos (selección, promoción, evaluación, desempeño, etc.). • Mayor reconocimiento y consideración en la toma de decisiones. • Formación.
Personal docente e investigador	<ul style="list-style-type: none"> • Universidad modelo en el respeto de los derechos laborales: estabilidad, evaluación, promoción, salarios, convenios colectivos, desarrollo profesional, clima laboral, etc. • Mejora de recursos materiales y su distribución entre áreas. • Asignación racional de recursos en la docencia y en la investigación. • Mejora del sistema de gestión medioambiental. • Mejora del reconocimiento de la labor realizada por el personal docente e investigador. • Transferencia de la investigación a la sociedad. • Formación continua en el profesorado.
Alumnos	<ul style="list-style-type: none"> • Docencia de mayor calidad, más práctica y adaptada a las nuevas realidades sociales. • Orientar y facilitar el acceso al mercado laboral. • Mayor cooperación con otras universidades. Facilitar los intercambios. • Mejorar la comunicación con el alumno. Difusión de las acciones desarrolladas. • Aumento de la participación del alumnado en la vida universitaria y en la toma de decisiones. • Investigación práctica, según lo demandado por la sociedad. • Vinculación permanente con los alumnos y los egresados: formación de posgrado adaptada a las realidades del egresado.
Empresas	<ul style="list-style-type: none"> • Formar al alumno en capacidades y competencias. Mayor empleabilidad del egresado. • Selección y contratación de proveedores siguiendo criterios de responsabilidad social. • Agilizar los procedimientos administrativos. • Mayor información y transparencia sobre los procedimientos. • Transferencia de conocimientos generado por la investigación de la universidad a la empresa. • Mayor y mejor relación de la universidad con las empresas de su entorno. • Formar al alumno en ética empresarial y en responsabilidad social.
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión interna de la universidad transparente, eficaz y eficiente. • Relación fluida y abierta con la sociedad civil. • Imponer a proveedores y clientes criterios de responsabilidad social. • Investigación responsable de acuerdo a las demandas sociales. • Formación del alumno para poder integrarlo en la realidad social. • Conocimientos en gestión empresarial y habilidades sociales. Creación de empresas y autoempleo. • Formación integral en valores: sentido ético y compromiso social. • Cumplir el papel de agente dinamizador y promotor de cambios en la sociedad. • Dimensión social de la universidad: acceso, equidad y atención de minorías.

Fuente: (Aldeanueva, 2013, págs. 244-245)

Según Jongbloed & Goedegebuure (como se citó en Gaete, 2012), la universidad debe establecer “un constante diálogo con sus grupos de interés para sobrevivir en un sistema en el que las demandas son heterogéneas e imprevisibles».

Por su parte, Aldeanueva (2013) señala que la importancia de los grupos de interés o stakeholders de la universidad depende del poder, la legitimidad o la urgencia de interacciones o relaciones que establezcan con ellos.

En este mismo sentido, para Burrows (como se citó en Gaete, 2012), existe la necesidad de establecer un proceso de interacción que puede enmarcarse en cuatro dimensiones: posición, grado de participación, potencial para cooperación o amenaza, y su relevancia e influencia en la organización universitaria.

Según Kehm (2012), la mayor participación de los *Stakeholders* en la toma de decisiones de la universidad plantea una evolución del concepto de gobierno al de *gobernanza*, superando el modelo tradicional de gobierno y fortaleciendo el modelo impulsado desde las necesidades de los *stakeholders*. Además, señala que el concepto de gobernanza implica la participación de los agentes sociales en la toma de decisiones, su inclusión en las estructuras decisionales y una mayor coordinación en los procedimientos del mismo tipo, por lo que es necesario determinar el grado de legitimidad que cada *Stakeholder* posee para participar en alguno de los procesos de toma de decisiones universitarias.

Responsabilidad social universitaria (RSU) y Stakeholders

Gomez Andrade (2011) en su investigación titulada “La Iniciativa universitaria en torno al concepto de Responsabilidad Social” de la Universidad Autónoma de Barcelona (UAB), expresa que es posible lograr una coordinación y estrecha vinculación con los *Stakeholder* externos y los *Stakeholder* internos, operativizando programas y proyectos que demandan un trabajo en red a través de alianzas con diversas organizaciones y entidades, y comprometerse incluso con el cumplimiento de acuerdos internacionales como el Protocolo de Kyoto, la Agenda 2030, etc.

Para Kehm (2012), la legitimidad de las universidades depende cada vez más de la eficiencia de su gestión y su adaptación a las nuevas perspectivas socioeconómicas y a su capacidad de respuesta a las demandas, necesidades y expectativas de la sociedad. Se considera que los servicios que ofrecen deben contribuir a la agenda de modernización de las emergentes sociedades y economías del conocimiento.

Por su parte, Vallaeys (2013), señala que la responsabilidad social universitaria es hacerse cargo de los impactos que las actividades de gestión, formación, investigación y extensión generan en su entorno interno y externo, más allá de cualquier compromiso o proyección social.

Gaete (2015) va más allá de una gestión de impactos, señala que es importante facilitar la incorporación de los *Stakeholders* a los procesos de planificación y evaluación del comportamiento socialmente responsable de la institución, a fin de evitar concentrar los esfuerzos únicamente en rendir cuentas, o realizar actos de beneficencia que son muy efectivos en cuanto a la imagen institucional, pero débiles en cuanto a la correcta ejecución de un modelo de responsabilidad social basado en la participación e interacción con los *Stakeholders*.

Gomez, Alvarado y Pujols (2018) señalan que tanto profesores como estudiantes están dispuestos a ir más allá de las actividades de aprendizaje tradicionales y generar una dinámica de participación en acciones y proyectos de investigación dirigidos a la solución de problemas sociales y ambientales, en el marco de un proceso de coordinación, debate y priorización con los propios actores, comunidades locales o stakeholders externos. Este proceso dinámico generaría oportunidades de trabajo, nuevos enfoques ambientales, utilización de datos o resultados producidos por otros proyectos de investigación, y participación de estudiantes de diversas especialidades para resolver problemas y satisfacer necesidades de grupos sociales específicos. Todo lo cual debería ser tomado en cuenta en la estructura curricular y en los procesos de evaluación académica.

En ese mismo sentido, la Dirección Académica de Responsabilidad Social de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP-DARS, 2019), plantea que no es suficiente observar o gestionar los impactos de la universidad en la sociedad, sino involucrarse activamente en la formación de una ciudadanía democrática, procurando que el conocimiento que se produzca en dicho proceso sea socialmente pertinente “para atender las necesidades y avanzar hacia una comunidad que se entiende y reconoce diversa, como parte de la historia y como actor fundamental del debate público” (p. 19).

Medición de la responsabilidad social desde la perspectiva de sus stakeholders

Stakeholder internos

Para efectuar la medición de la responsabilidad social universitaria desde la perspectiva de sus *Stakeholders* internos, URSULA ha diseñado una herramienta estandarizada constituida por 12 metas,

66 indicadores y 5 niveles de logro de gestión integral y transversal de RSU en 4 ámbitos de acción: gestión organizacional, formación, cognición y participación social. Las 12 metas son las siguientes:

Tabla 2.

Metas para efectuar la medición de la responsabilidad social universitaria (RSU)

Ámbitos de acción de RSU	N°	Metas
Gestión organizacional	1	Buen clima laboral y equidad
	2	Campus sostenible
	3	Ética, transparencia e inclusión
	4	Aprendizaje servicio
Formación	5	Inclusión curricular de los objetivos de desarrollo sostenible
	6	Mallas diseñadas con actores externos
	7	Inter y transdisciplinariedad
Cognición	8	Investigación en y con la comunidad
	9	Producción y difusión de conocimientos útiles
	10	Integración de la proyección social con la formación
Participación social	11	Proyectos cocreados, duraderos y de impacto
	12	Participación en la agenda de Desarrollo local, nacional e internacional.

Fuente: URSULA (2019:125)

Cada una de las metas presenta un conjunto de indicadores de verificación, las mismas que son materia de valoración utilizando una escala ordinal del 1 al 5, de acuerdo con la siguiente valoración: 1 totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 parcialmente en desacuerdo, 4 parcialmente de acuerdo, 5 de acuerdo, 6 totalmente de acuerdo.

Stakeholders externos

Antes de recoger las percepciones de los *Stakeholder* externos URSULA recomienda que “cada institución de educación superior, desde su propio contexto institucional y social, debe definir a los grupos de interés externos que quiere atender prioritariamente”, para ello sugiere cumplir con tres tareas: a) identificar los grupos de interés de la Universidad, b) implantar un canal de relación y participación periódica que permita recopilar sus opiniones, demandas y expectativas, y c) realizar las entrevistas con los representantes de los grupos de interés identificados. También propone la construcción de un cuestionario de entrevista para cada uno de los grupos de interés externos seleccionados, promoviendo el diálogo a través de preguntas abiertas, algunas de las cuales serían las siguientes: a) ¿cómo considera las relaciones que mantiene con la Universidad? b) responde la Universidad a sus expectativas cuando

desarrollan algún trabajo conjunto? ¿Qué opinión tiene sobre los estudiantes que egresan de la Universidad? ¿Considera a la Universidad una organización aliada a sus actividades? ¿Qué sugerencias quisiera formularle a la Universidad para mejorar su relación y la calidad de sus actividades?

3.- MÉTODO

Diseño

La investigación fue realizada desde un enfoque cualitativo e intersubjetivo con base en los postulados teóricos e instrumentales propuestos por URSULA que es, posiblemente, una de las mejores propuestas teóricas realizadas sobre responsabilidad social universitaria en el continente latinoamericano.

El diseño metodológico utilizado fue básico, descriptivo y no experimental. Es decir, se busco conocer la percepción de los stakeholder internos y externos respecto a la responsabilidad social universitaria desarrollada en la UNSAAC, sin establecer relaciones de causa a efecto y sin manipular variables ni dimensiones.

Participantes

Las unidades de análisis incluyen a los *stakeholders* internos y externos. Entre los internos se encuentran los docentes, investigadores, estudiantes y trabajadores, y entre los externos se encuentran las instituciones estatales o gubernamentales, empresas, universidades, instituciones educativas y colegios profesionales.

La población de los *Stakeholders* internos estuvo compuesta por 5045 personas (entre docentes, investigagadores, estudiantes y trabajadores) y la población de los *Stakeholders* externos fue infinita, representada por una gran cantidad de instituciones y organizaciones del entorno social, económico, académico y gubernamental.

El método de muestreo utilizado para los *Stakeholders* internos fue de carácter probabilístico y el tamaño muestral fue calculado aplicando la fórmula para poblaciones finitas, al 95% de nivel de confianza y un margen de error del 5%, determinándose un tamaño muestral de 211 stakeholder internos. La selección de la muestra fue proporcionalmente estratificada y aleatoria.

El método de muestreo utilizado para los stakeholders externos fue no probabilístico y el tamaño muestral fue determinado por el criterio de conveniencia, en función a la disponibilidad de las principales instituciones del entorno social, habiéndose elegido 49 representantes de instituciones u organizaciones locales, distribuidos entre instituciones estatales o gubernamentales, empresas, universidades, instituciones educativas y colegios profesionales.

Los criterios de inclusión para los stakeholders internos fueron los siguientes:

- Ser docente nombrado de categoría principal; estudiante con matrícula regular en el momento de efectuar el estudio; investigador reconocido como docente-investigador por la universidad; y trabajador con responsabilidad de funcionario a cargo de alguna unidad administrativa.
- Encontrarse activo, presente y en cumplimiento de funciones docentes, estudiantiles, investigativas o administrativas al momento de efectuar el estudio.
- Aceptar su participación en el estudio.

Los criterios de exclusión para los stakeholders internos fueron los siguientes:

- Ser docente asociado, auxiliar o jefe de prácticas nombrado o contratado en el momento de efectuar el estudio; ser estudiante, pero no registrar matrícula regular al momento de efectuar el estudio; no contar con el reconocimiento de docente investigador; no ejercer cargo de funcionario administrativo ni estar encargado de una unidad administrativa.
- Encontrarse con permiso, licencia o estar cumpliendo alguna comisión de servicio fuera de la ciudad o la institución.
- No haber aceptado participar en el estudio.

La muestra de los *Stakeholders* externos fue elegida de manera discrecional en función a la disponibilidad de las instituciones u organizaciones locales. Para cuyo efecto, primero, se efectuó una lista de las principales instituciones del entorno gubernamental, académico, empresarial y gremial; segundo, se les solicitó por escrito a cada una de ellas para establecer una entrevista personal o virtual con el representante institucional; tercero, se recibieron las aceptaciones y consentimientos de las instituciones respectivas; cuarto, se les visitó personalmente a cada una de los representantes para realizar la entrevista, o en su defecto, se estableció una comunicación virtual para efectivizar la entrevista respectiva.

Instrumentos

Los recursos utilizados en la investigación fueron: a) humanos: un investigador principal, dos encuestadores y un técnico estadístico; b) materiales: equipos de computación, equipos de telefonía móvil, movilidad para el desplazamiento en la ciudad y encuestas físicas o virtuales; c) las técnicas de recopilación de datos fueron la encuesta y la entrevista, la primera fue estandarizada por URSULA y la segunda comprende preguntas sugeridas por la misma institución. La encuesta aplicada a los *Stakeholders* internos fue estructurada en cuatro áreas de acción, 12 metas, 66 indicadores y 175 ítems o afirmaciones, con una escala de valoración ordinal del 1 al 6 (1: totalmente en desacuerdo; 2 en desacuerdo; 3 parcialmente en desacuerdo; 4 parcialmente de acuerdo; 5 de acuerdo; 6 totalmente de acuerdo). La entrevista aplicada a los *Stakeholder* externos, fue estructurada con 8 interrogantes abiertas orientadas a recoger la percepción de los mismos respecto a la RSU de la UNSAAC.

Procedimientos

El procesamiento de los datos fue realizado con la ayuda de un técnico estadístico y unas hojas de cálculo Excel. La interpretación de los datos fue realizada utilizando un baremo con una escala de valoración ordinal distribuida en cinco niveles: 1 a 2 puntos, percepción de RSU muy bajo; 2.01 a 3.00 puntos, percepción de RSU bajo; 3.01 a 4.00 puntos, percepción de RSU medio; 4.01 a 5.00 puntos, percepción de RSU alto; 5.01 a 6.00 puntos, percepción de RSU muy alto. Los datos provenientes de la entrevista fueron procesados utilizando matrices, no obstante, a fin de facilitar su análisis e interpretación, se clasificaron las respuestas en una escala nominal de cuatro alternativas: a) percepciones positivas, b) percepciones negativas, c) percepciones ambiguas o indefinidas y d) no sabe o no desea opinar. La verificación de las hipótesis fue realizada utilizando el método estadístico descriptivo y la contrastación de hallazgos.

4.- RESULTADOS

Percepciones de los Stakeholders internos

Los resultados de la encuesta aplicada a los *stakeholders* internos son presentados a continuación de acuerdo con las dimensiones de responsabilidad social universitaria.

Tabla 3.

Percepciones de los Stakeholders internos

<i>Stakeholders</i> internos	Dimensiones de RSU	Indicadores (metas)	Puntaje promedio	Valoración
Docentes	Gestión organizacional	Buen clima laboral y equidad	3.07	Medio
		Campus sostenible	2.68	Bajo
		Ética, transparencia e inclusión	3.02	Medio
	Formación	Inter y transdisciplinariedad	3.58	Medio
		Investigación en y con la comunidad	2.84	Bajo
		Producción y difusión de conocimientos útiles	2.89	Bajo
Estudiantes	Gestión organizacional	Buen clima laboral y equidad	4.00	Medio
		Campus sostenible	3.36	Medio
		Ética, transparencia e inclusión	3.65	Medio
	Formación	Aprendizaje y servicio	3.90	Medio
		Inclusión de objetivos de desarrollo sostenible	4.13	Alto
		Mallas diseñadas con actores externos	3.69	Medio
	Participación social	Integración de la proyección social con la formación e investigación	3.97	Medio
		Proyectos cocreados	3.69	Medio
		Participación en la agenda de desarrollo local, nacional e internacional	3.55	Medio
Investigadores	Cognición	Inter y transdisciplinariedad	3.29	Medio
		Investigación en y con la comunidad	2.72	Bajo
		Producción y difusión de conocimientos útiles	2.91	Bajo
Trabajadores	Gestión organizacional	Buen clima laboral y equidad	3.34	Medio
		Campus sostenible	2.90	Bajo
		Ética, transparencia e inclusión	3.39	Medio
Puntaje promedio total en todas las dimensiones			3.36	Medio

Fuente: Elaboración propia (2021).

En general, los *Stakeholder* internos (docentes, estudiantes, investigadores y trabajadores) tienden a valorar la responsabilidad social universitaria como media, lo que significa que existe la percepción de que la gestión organizacional, la formación, la cognición y la participación social que demanda la responsabilidad social universitaria se realizan de manera aceptable pero no totalmente satisfactoria.

Destacan los niveles altos de valoración que realizan los estudiantes al “buen clima laboral y equidad” (4.00) de la gestión organizacional y a la “inclusión de objetivos de desarrollo sostenible” (4.13) del proceso de formación; lo que indicaría que existe un ambiente favorable para el desarrollo laboral y el desarrollo sostenible en el proceso de formación. Sin embargo, también destacan los niveles bajos de valoración que realizan los docentes al “campus sostenible” de la gestión organizacional (2.68), a la

“investigación en y con la comunidad” (2.84) y a la “producción y difusión de conocimientos útiles” (2.89) en la formación. Lo que significaría una desaprobación o crítica a las políticas de sostenibilidad, a los niveles de participación de la comunidad en la investigación y a la utilidad de los conocimientos difundidos por la universidad.

De igual modo, se puede apreciar también los niveles bajos de valoración que realizan los investigadores a los mismos indicadores o metas, es decir, a la “investigación en y con la comunidad” (2.72) y la “producción y difusión de conocimientos útiles” (2.91) en el proceso de cognición.

Finalmente, los trabajadores realizan un bajo nivel de valoración al indicador “campus sostenible” de la gestión organizacional, lo que significa un cuestionamiento a los órganos de dirección y a su política de sostenibilidad al interior de la universidad, coincidentes con la valoración que realizan los docentes.

En general, las percepciones de los *Stakeholders* internos respecto a los dimensiones e indicadores de la responsabilidad social es poco satisfactoria, es decir, existen observaciones en las acciones desplegadas en las áreas de formación, cognición y gestión organizacional.

Percepciones de los Stakeholders externos

Los resultados de las entrevistas aplicadas a los *Stakeholders* externos se presentan a continuación de acuerdo a dos categorías: relaciones instituciones y percepciones respecto a los cuatro ejes de responsabilidad social universitaria.

Una mayoría relativa de *Stakeholders* externos (39.66%) tiene una percepción negativa respecto a la RSU de la UNSAAC, solamente un 27.97% de los entrevistados tiene una percepción positiva respecto al despliegue de la responsabilidad social universitaria institucional. Un 18.65% tiene una apreciación ambigua o indefinida y un 13.7% no conoce sobre el tema o no desea emitir opinión al respecto.

No obstante, existen matices en los resultados de acuerdo al tipo de pregunta formulada. Así, por ejemplo, en la 7ma. pregunta, el 61.2% de los entrevistados considera que no existe una participación de la sociedad local o regional en las funciones de gestión, formación e investigación que realiza la UNSAAC, lo que evidencia la poca vinculación de la universidad con las organizaciones de su entorno para efectos de gestión, formación e investigación.

Tabla 4.

Percepciones de los Stakeholder externos

	N°	Preguntas	Percepciones positivas		Percepciones negativas		Percepciones ambiguas o indefinidas		No sabe no opina		Total	
			N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Relaciones institucionales de la UNSAAC	1	¿Considera a la UNSAAC una organización aliada a sus actividades Institucionales?	27	55.1	18	36.7	1	2.04	3	6.12	49	100
	2	¿Su organización o institución mantiene algún tipo de relación con la UNSAAC?	18	36.7	20	40.8	8	16.3	3	6.12	49	100
	3	¿Responde la UNSAAC a las expectativas de su institución cuando desarrollan algún trabajo conjunto?	11	22.4	16	32.7	7	14.3	15	30.6	49	100
Percepciones respecto a los cuatro ejes de la responsabilidad social universitaria	4	¿En general qué opinión tiene respecto a la gestión de la UNSAAC?	8	16.3	26	53.1	8	16.3	7	14.3	49	100
	5	¿Qué opinión tiene sobre los estudiantes que egresan de la UNSAAC? ¿Cree que están bien preparados, son competitivos y tienen sensibilidad social?	18	36.7	5	10.2	25	51	1	2.04	49	100
	6	¿Qué referencia tiene respecto a la investigación que se realiza en la UNSAAC? ¿Cree que responde a la problemática y las necesidades sociales y económicas de la región?	7	14.3	21	42.9	8	16.3	13	26.5	49	100
	7	¿Considera que existe una participación de la sociedad local o regional en las funciones de gestión, formación e investigación que realiza la UNSAAC?	7	14.3	30	61.2	7	14.3	5	10.2	49	100
Subtotal			14	27.97	19	39.66	9	18.65	7	13.7	49	100

Fuente: Elaboración propia (2021).

Esta misma crítica o percepción negativa se hace evidente en la 4ta. Pregunta, porque el 53.1% de los entrevistados tiene en general una apreciación negativa respecto a la gestión de la universidad. Lo

mismo ocurre, aunque en menor porcentaje en la 6ta. Pregunta, porque el 42.9% de los *Stakeholder* externos perciben que la investigación no responde a la problemática ni a las necesidades sociales y económicas de la región.

Finalmente, en la 2da. pregunta, un importante 40.8% de entrevistados señala que sus organizaciones no mantienen ningún tipo de relación con la UNSAAC, lo que ratifica la poca vinculación de la universidad con las organizaciones de su entorno.

No obstante, y a pesar de todo, en la 1ra. Pregunta, el 55.1% de los entrevistados mantienen una percepción positiva respecto a la universidad en general, porque consideran que sigue siendo una organización aliada a sus actividades institucionales y que los estudiantes que egresan de la UNSAAC están bien preparados, son competitivos y tienen una sensibilidad social, aunque esto último esté expresado solamente por un 36.7% (5° pregunta) de los entrevistados.

5.- CONCLUSIONES

Cualquier política institucional de responsabilidad social que asuma la universidad debe necesariamente tomar en cuenta las inquietudes, percepciones y aspiraciones de sus grupos de interés o stakeholders tanto internos como externos. La Universidad no es una abstracción ni una isla, actúa dentro de un contexto social determinado y ese contexto social espera de la universidad un compromiso y una participación en la búsqueda de la solución de los distintos problemas y necesidades sociales. Por ello, conocer que la percepción que tienen los *Stakeholder* internos (docentes, estudiantes, investigadores y administrativos) respecto a las acciones de responsabilidad social universitaria cumplida por la UNSAAC es medianamente aceptable, indica que existe un margen de insatisfacción respecto a las acciones de responsabilidad social universitaria desplegadas por la universidad en los cuatro ejes de responsabilidad social (gestión, formación, cognición y participación social); pero también significa una crítica a las políticas de sostenibilidad de la gestión organizacional, así como a baja integración de la sociedad en los procesos de gestión, formación e investigación, así como a la poca utilidad de la producción y difusión de conocimientos para resolver los problemas de la comunidad.

Por otro lado, la universidad no puede mirarse a sí misma, no es un claustro o comunidad cerrada, está dentro de una sociedad a la que tiene que aportar para su desarrollo, luego entonces, es indispensable identificar a los stakeholders o grupos de interés externos, saber qué es lo que esperan o necesitan de la universidad. En ese sentido, la investigación ha determinado que los stakeholder externos muestran una

percepción mayoritariamente negativa respecto a la universidad, debido a su baja participación en la solución de los problemas del contexto, y viceversa, la no participación de la sociedad en las funciones de gestión, formación e investigación realizados por la UNSAAC.

De manera especial, los stakeholders externos consideran que la investigación que realiza la UNSAAC no responde a la problemática ni a las necesidades sociales y económicas de la región; no obstante, siguen considerando a la Universidad es potencialmente una organización aliada a sus actividades institucionales, además de tener una apreciación aceptable respecto a la calidad profesional y sensibilidad social de los egresados de la Universidad.

REFERENCIAS

- Aldeanueva, I. (2013). Los grupos de interés en el ámbito de la responsabilidad social universitaria: un enfoque teórico. *Anuario Jurídico y Económico Escurialense*(XLVI), 235-254. Obtenido de <http://www.rcumariacristina.net:8080/ojs/index.php/AJEE/article/view/154/135>
- Fernandez, C., Delpiano, C., & De Ferari, J. (2006). *Universidad Construye País, Una Manera de Ser Universidad* (Corporación Participa ed.). Santiago, Chile: Gráfica Funny. Obtenido de <https://www.scribd.com/document/273088279/Univ-Construye-Pais-Completo-y-Final-2006>
- Fernandez, J., & Bajo, A. (Julio-diciembre de 2012). La Teoría del Stakeholder o de los grupos de interés pieza clave de la RSE, del éxito empresarial y de la sostenibilidad. *Revista Internacional de Investigación en Comunicación*, Vol 6(Nº 6), 130-143. doi:DOI: 10.7263/ADR.RSC.006.07
- Gaete Quezada, R. (2011). *Responsabilidad Social Universitaria: Una nueva mirada a la relación de la Universidad con la sociedad desde la perspectiva de las partes interesadas. Un estudio de caso*. Tesis Doctoral , Facultad de Educación y Trabajo Social, Universidad de Valladolid, Valladolid, España. Obtenido de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/923/TESIS148-120417.pdf;jsessionid=6D8D557DAC859A2E856BBAE87AD91428?sequence=1>
- Gaete Quezada, R. (2015). La Responsabilidad Social Universitaria desde la Perspectiva de las Partes Interesadas: un Estudio de Caso. (I. d. Educación, Ed.) *Revista Electrónica: Actualidades Investigativas en Educación*, 15(1), 1-29.
- Gaete, R. (2012). Gobierno universitario pluralista: Una propuesta de análisis desde la Teoría de los Stakeholders. *RUSC: Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*, Vol. 9(2), 115-129. Recuperado el 28 de 11 de 2019, de <http://rusc.uoc.edu/ojs/index.php/rusc/article/view/v9n2-gaete/v9n2-gaete>
- Gomez Vasquez, L., Alvarado Naveira, Y., & Pujols Bernabel, A. (2018). *Practicando la Responsabilidad Social Universitaria en el Caribe*. Puerto Rico: Scielo.

- Gomez, M. (2011). *La Iniciativa universitaria en torno al concepto de Responsabilidad Social (Universidad Autónoma de Barcelona)*. Tesis para optar al grado de Maestro en Administración de Negocios Internacionales en la Universidad Autónoma de México., México.
- Kehm, B. (2012). *La nueva gobernanza de los sistemas universitarios* (1ra. ed.). (M. Casals, Trad.) Barcelona, España: Octaedro - ICE.
- Ley 30220. (2014). Ley Universitaria. Perú.
- PUCP-DARS. (2019). *La Responsabilidad Social Universitaria en la Pontitifica Universidad Católica del Perú*. (D. A. Perú, Ed.) Lima, Perú: Dirección Académica de Responsabilidad Social-PUCP. Obtenido de <http://cdn01.pucp.education/dars/uploads/2019/07/10145640/libro-rsu-pucp-final-1007.pdf>
- UNESCO. (1998). *Conferencia Mundial sobre la Educación Superior: La Educación Superior en el Siglo XXI, Visión y Acción*. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Paris: Unesco.
- Universidad Autónoma de Nuevo León . (2014). *Modelo de Responsabilidad Social Universitaria de la Universiad Autónoma de Nuevo León*. Universidad Autónoma de Nuevo León, Nuevo León. Recuperado el 28 de 11 de 2019, de <http://responsabilidadsocial.uanl.mx/wp-content/uploads/2015/07/Modelo-RSU-UANL-2014.pdf>
- URSULA. (2019). *El Modelo Ursula de Responsabilidad Social Universitaria; Estrategias, Herramientas e Indicadores*. Recuperado el 6 de 1 de 2020, de Unionursula.org: <http://unionursula.org/wp-content/uploads/2019/12/ursula-modelo-responsabilidad-social-universitaria-rsu.pdf>
- Vallaeys, F. (2013). *La Responsabilidad Social Universitaria, ¿cómo entenderla para quererla practicarla?* Recuperado el 27 de setiembre de 2019, de [file:///C:/Users/Cliente/Downloads/4768-10574-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Cliente/Downloads/4768-10574-1-PB%20(1).pdf)
- Vallaeys, F., De la Cruz, C., & Sasia, P. (2009). *Responsabilidad Social Universitaria: Manual de Primeros Pasos* (1ra. ed.). México: Mc Graw Hill, BID.
- Valverde, J., Beita, W., Bermudez, J., Pino, G., Rodriguez, G., & Sanchez, R. (2011). *Gestión de la Responsabilidad Social Universitaria: Dimensiones y estudio de caso* (1ra. ed.). (T. e. Escuela de Relaciones Internacionales: Progrma Comercio, Ed.) Costa Rica: Dínamo Innovador.