



Revista Electrónica "Actualidades  
Investigativas en Educación"  
E-ISSN: 1409-4703  
[revista@inie.ucr.ac.cr](mailto:revista@inie.ucr.ac.cr)  
Universidad de Costa Rica  
Costa Rica

Gaete Quezada, Ricardo

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS PARTES  
INTERESADAS: UN ESTUDIO DE CASO

Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación", vol. 15, núm. 1, enero-abril, 2015, pp.

1-29

Universidad de Costa Rica  
San Pedro de Montes de Oca, Costa Rica

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44733027012>

- ▶ Cómo citar el artículo
- ▶ Número completo
- ▶ Más información del artículo
- ▶ Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica

Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal  
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto



## LA RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS PARTES INTERESADAS: UN ESTUDIO DE CASO

THE UNIVERSITY SOCIAL RESPONSIBILITY FROM THE PERSPECTIVE OF THE STAKEHOLDERS: A CASE STUDY

Volumen 15, Número 1  
Enero - Abril  
pp. 1-29

Este número se publicó el 1° de enero de 2015  
DOI: [dx.doi.org/10.15517/aie.v15i1.17729](https://dx.doi.org/10.15517/aie.v15i1.17729)

Ricardo Gaete Quezada

Revista indexada en [REDALYC](#), [SCIELO](#)

Revista distribuida en las bases de datos:

[CATÁLOGO DE LATINDEX](#), [IRESIE](#), [CLASE](#), [DIALNET](#), [DOAJ](#), [E-REVIST@S](#),  
[SHERPA/ROMEO](#), [QUALIS](#), [MIAR](#)

Revista registrada en los directorios:

[ULRICH'S](#), [REDIE](#), [RINACE](#), [OEI](#), [MAESTROTECA](#), [PREAL](#), [CLACSO](#)



# LA RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS PARTES INTERESADAS: UN ESTUDIO DE CASO

THE UNIVERSITY SOCIAL RESPONSIBILITY FROM THE PERSPECTIVE OF THE STAKEHOLDERS: A CASE STUDY

Ricardo Gaete Quezada<sup>1</sup>

**Resumen:** El artículo analiza el concepto responsabilidad social universitaria desde la perspectiva de los significados que le atribuyen un conjunto de partes interesadas internas y externas de una universidad pública española. La investigación se desarrolló mediante un enfoque cualitativo a través de 91 entrevistas semi-estructuradas, considerando los procedimientos establecidos por la Teoría Fundamentada de los datos como estrategia para analizar la información recopilada. Se identificaron tres grandes ejes para describir el concepto estudiado: relación de la universidad con la sociedad, gestión de los impactos sociales del quehacer universitario y las respuestas universitarias a las demandas sociales. Se concluyó que el concepto de responsabilidad social universitaria para el caso estudiado, se encuentra estrechamente relacionado con la capacidad institucional para devolver a la sociedad lo entregado por ella en cuanto al financiamiento, para lo cual la universidad debe acercarse más a las partes interesadas a fin de conocer cuáles son sus necesidades, lo que le permitirá implementar acciones más eficientes para apoyarlas en la solución de las problemáticas sociales.

**Palabras clave:** EDUCACIÓN SUPERIOR, RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA, ESTUDIO DE CASO, TEORÍA FUNDAMENTADA, ESPAÑA.

**Abstract:** The article analyzes the university social responsibility concept from the perspective of the meanings attributed to a number of internal and external stakeholders of a Spanish public university. The research was conducted using a qualitative approach through 91 semi-structured interviews, considering the procedures established by the Grounded Theory as a strategy to analyze the information collected. Three themes are identified to describe the concept studied: Relationship between the university and society, management of social impacts of university mission and university responses to social demands. It is concluded that the concept of social responsibility of universities for the studied case, is closely related to the institutional capacity to give back to society what it delivers in terms of funding, for which the university must get closer to stakeholders to know what your needs, allowing you to implement actions that are more efficient to support them in solving social problems.

**Key word:** HIGHER EDUCATION, UNIVERSITY SOCIAL RESPONSIBILITY, CASE STUDY, GROUNDED THEORY, SPAIN.

---

<sup>1</sup> Universidad de Antofagasta, Chile. Doctor en Sociología, Universidad de Valladolid, España.

Dirección electrónica: [ricardo.gaete@uantof.cl](mailto:ricardo.gaete@uantof.cl)

**Artículo recibido:** 7 de marzo, 2014

**Enviado a corrección:** 12 de setiembre, 2014

**Aprobado:** 1º de diciembre, 2014

## **1. Introducción**

En las últimas décadas, es posible constatar que la relación “universidad-sociedad” se ha visto afectada por las consecuencias de diferentes procesos de cambio social que, entre otras cuestiones, han modificado la apreciación de los actores sociales respecto a los efectos e implicancias del quehacer universitario en sus intereses y necesidades. Estas percepciones sociales han sido influenciadas por sucesos tales como: la masificación de la educación superior, la creciente importancia de la formación universitaria para mejorar el acceso al trabajo, o el valor que adquiere la información y por último, el desarrollo de competencias laborales en el contexto de la sociedad del conocimiento.

En el contexto antes descrito, el presente trabajo analiza la responsabilidad social que tienen las universidades contemporáneas desde la óptica del impacto que su misión institucional tiene para los actores sociales en la actualidad, desarrollando un estudio de caso de una universidad española. Sin embargo, a nivel universitario la investigación sobre la responsabilidad social de la propia universidad es minoritaria en comparación con el caso de las empresas. Esto se debe, a juicio de Hill (2004, p. 92), a que los investigadores universitarios en esta materia, cuando ocasionalmente consideran la universidad como objeto de estudio en cuanto a su propia responsabilidad social como institución, han concentrado mayoritariamente sus investigaciones en el impacto de la formación en la sociedad, en lugar de intentar determinar en qué consiste concretamente el comportamiento socialmente responsable de las instituciones universitarias.

A pesar de lo anterior, en el ámbito de las políticas públicas, en España es donde la Responsabilidad Social Universitaria (RSU) ha adquirido un lugar relevante en el Sistema de Educación Superior, gracias a los planteamientos que realiza la denominada “Estrategia Universidad 2015”. En dicha propuesta, se plantea que al año 2015 las universidades españolas deben disponer de un proyecto de RSU aprobado por sus respectivas instancias de Gobierno Universitario como expresión del compromiso de la universidad con su entorno local, las generaciones futuras y la sociedad global considerando la responsabilidad social como una de las misiones emergentes de las instituciones universitarias contemporáneas.

Así, la RSU es una temática que desde finales de la década de los noventa aparece en la órbita de las universidades españolas (Gaete, 2011, p. 122). Sin embargo, el concepto de responsabilidad social es originario del ámbito empresarial, sus raíces más importantes se encuentran en la filantropía y el altruismo, que ha evolucionado hacia planteamientos

relacionados con la ética, la rendición de cuentas y la sostenibilidad como sus principales formas de expresión entre las organizaciones empresariales.

De esta forma, el presente artículo resume los principales resultados del estudio de caso sobre los discursos y perspectivas que expresan los “stakeholders” de la Universidad de Valladolid (UVa), respecto del concepto de RSU y las implicancias que tiene en la relación de la universidad con la sociedad.

En la primera parte del trabajo, se identifican algunos aspectos relevantes relacionados con el concepto de RSU, tanto respecto de su significado como sobre los principales modelos de análisis existentes en la literatura. Posteriormente, se presenta el análisis de los datos obtenidos a partir de la realización de 91 entrevistas semi-estructuradas a diferentes partes interesadas internas y externas de la UVa como estudio de caso, identificándose las principales categorías y subcategorías del concepto de RSU mediante el procedimiento propuesto por la Teoría Fundamentada de Glaser & Strauss, apoyados con el software Atlas Ti 5.0.-

A partir de los resultados obtenidos en el estudio se elabora una propuesta de aspectos que integran un concepto de universidad socialmente responsable, mediante los procedimientos metodológicos propuestos por la teoría fundamentada de los datos. En virtud de dichos planteamientos, el concepto de RSU propuesto se encuentra sustentado sobre tres ejes principales: a) Relación Universidad - Sociedad; b) Impactos sociales del quehacer universitario; c) Respuestas universitarias a las demandas sociales.

## **2. Aspectos relevantes del concepto de RSU.**

Una de las principales justificaciones para analizar la aplicación de la responsabilidad social al quehacer universitario viene de la mano de los cambios sociales ocurridos en las últimas décadas y que han afectado directamente el funcionamiento de las universidades, destacando especialmente la masificación del acceso a la educación superior, o la mayor valoración del conocimiento como eje de la economía mundial. Dicho escenario se ha traducido en una importante orientación de las universidades hacia una serie de roles emergentes que amplían el espectro de su responsabilidad social (Bok, 1982, p. 75).

Según la UNESCO (1998, p. 3), la economía del conocimiento y la sociedad de la información acrecientan la responsabilidad social de las universidades respecto de la producción y difusión del conocimiento generado en su interior, lo que obliga a estas instituciones a prestar más atención a las demandas y requerimientos de la sociedad

respecto de su quehacer, transformándose en uno de los primeros antecedentes formales de la aplicación de la RSU al ámbito universitario.

No obstante, el desarrollo e implantación de la RSU no está exento del riesgo de simplemente adaptar el modelo empresarial de la responsabilidad social al funcionamiento universitario, lo que no sería del todo correcto dado que las empresas habitualmente tienen como su principal objetivo obtener una utilidad o beneficio económico, mientras que las universidades por la particular naturaleza de su misión institucional debieran orientarse hacia la satisfacción de los intereses de la sociedad en su conjunto, por lo que su modelo de responsabilidad social debe considerar esa condición (De la Cruz y Sasia, 2008, p. 22). La simple adaptación del modelo puede traer consigo entre otros riesgos una excesiva concentración de las universidades en la rendición de cuentas, habitualmente asociada al formato del “Global Reporting Initiative” (GRI) como principal forma de expresión de la responsabilidad social aplicada al ámbito universitario, traducida en la elaboración de memorias que informan sobre los impactos sociales, económicos y medioambientales.

Dentro del modelo de universidad socialmente responsable, según Rodríguez Fernández (2010, p.10), es recomendable considerar dos grandes ejes: (1) la mayor o menor participación/diálogo con los “stakeholders”; y (2) la orientación hacia los intereses sociales globales o hacia los grupales o parciales. Con base en estas orientaciones, dicho autor identifica cuatro modelos de RSU:

- Académico tradicional: Formación de profesionales con conocimientos generales, estrecha relación de tipo gremial entre maestro y discípulo, rechazo a la injerencia de otros “stakeholders”, ninguna rendición de cuentas a la sociedad.
- Académico moderno y corporativo: Altamente permeable a la influencia del profesorado como “stakeholder” dominante, orientando el quehacer universitario hacia sus propios intereses, fortalecimiento de la comunidad académica, existiendo fronteras claras entre universidad y sociedad.
- Empresarial e instrumental: Orientación de la universidad hacia su rol dentro de la economía del conocimiento, fortalecimiento de una relación abierta y funcional entre universidad y sociedad, mayor diálogo con todo tipo de stakeholders, especialmente aquellas sensibles y demandantes por acceso al conocimiento generado por la universidad.
- Global, pluralista e intrínsecamente responsable: Relación e impacto que tiene el quehacer de la universidad en sus “stakeholders”, desarrollando una estructura

administrativa y de Gobierno adhoc a estos propósitos, así como una cultura organizacional sensible a las necesidades e intereses de los grupos internos y externos a la universidad.

De igual manera, Gaete (2012, p. 122) plantea la necesidad de avanzar en la incorporación de los stakeholders en el gobierno universitario, aun cuando reconoce la existencia de algunos obstáculos que pueden dificultar o frenar la mayor participación de las partes interesadas de la universidad en los procesos de toma de decisiones, destacando entre otros aspectos la rigidez de la estructura organizativa de las universidades, o la gran complejidad técnica para concretar dicha participación.

Otras propuestas sobre el significado de la RSU hacen énfasis en el impacto de largo plazo que el quehacer universitario tiene en la sociedad, por lo que según De la Cruz y Sasia (2008, p. 35), la RSU puede adquirir tres significados relevantes:

- Consecuencialista: La universidad mantiene una deuda con la sociedad a partir del financiamiento que ésta le ha entregado, lo que se traduce en una devolución de la universidad hacia la sociedad con un sentido asistencialista y reactivo.
- Contractual: La universidad declara un compromiso social específico que se traduce en un conjunto de respuestas universitarias a las demandas de la sociedad.
- Prospectivo: La universidad, en conjunto con otros agentes sociales, desarrolla esfuerzos que van más allá de su misión institucional para alcanzar un desarrollo más sustentable y justo de la sociedad.

Otra mirada del modelo de universidad socialmente responsable es desarrollado por Gaete (2011, p. 113), quien identifica tres perspectivas o enfoques que moldean la RSU:

- Perspectiva Gerencial: Orientada hacia la rendición de cuentas y la identificación de los “stakeholders” de la universidad, concentrando los esfuerzos en gestionar adecuadamente los impactos del quehacer universitario en la sociedad.
- Perspectiva Transformacional: Prioriza la contribución efectiva del quehacer de la universidad al debate y la reflexión para alcanzar una sociedad más sustentable, justa y equitativa, donde las instituciones universitarias asumen un rol más crítico y propositivo respecto de las principales problemáticas que afectan al sistema social.
- Perspectiva Normativa: Transferencia de los valores universitarios a la sociedad en cuanto eje cultural del comportamiento social y cívico de los ciudadanos, mediante el

establecimiento de redes interuniversitarias de carácter nacional e internacional dedicadas a la transmisión y fomento de determinados valores y principios.

En la práctica, señala Gaete (2011), estas perspectivas pueden coexistir simultáneamente en virtud de la visión de cada universidad respecto de la RSU, articulándose alrededor de dos premisas fundamentales de la responsabilidad social: la transparencia y la participación.

Asimismo, existen enfoques de la RSU que la conectan directamente con la formación de los futuros profesionales a través de metodologías docentes vinculadas al aprendizaje-servicio (Martínez, 2008, p. 15), el cual combina el aprendizaje académico más tradicional con la contribución a la sociedad y sus problemáticas a través de proyectos o estrategias de intervención concretas, desarrolladas en las asignaturas o prácticas de los estudiantes. En línea de trabajo de la RSU, la formación de profesionales socialmente responsables encuentra en las investigaciones de la Dra. Gracia Navarro y su equipo un desarrollo especialmente relevante, colocando énfasis en los valores y las actitudes de los estudiantes (Navarro *et al*, 2012, p. 140), lo que incluso se ha traducido en un modelo educativo institucional para educar en responsabilidad social<sup>2</sup>.

De igual modo, otras propuestas sobre el concepto de RSU enfatizan en la importancia de fomentar principios o valores en el quehacer universitario en su conjunto, que permitan el desarrollo de las principales actividades universitarias con un marco ontológico que potencie el comportamiento socialmente responsable de toda la comunidad universitaria (Arana *et al*, 2008, p.217; Jiménez, 2002, p.96).

En la búsqueda de una adecuada integración de las diferentes perspectivas sobre la RSU expuestas anteriormente, Vallaeys (2008, p.209) reconoce que la responsabilidad social aplicada al quehacer universitario permite reformular su compromiso social mediante una mayor vinculación y pertinencia de sus funciones, destacando la relevancia de la gestión de los impactos sobre sus “stakeholders” como su característica fundamental, definiéndola como:

[...] una política de mejora continua de la Universidad hacia el cumplimiento efectivo de su misión social mediante 4 procesos: Gestión ética y ambiental de la institución; Formación de ciudadanos responsables y solidarios; Producción y Difusión de conocimientos socialmente pertinentes; Participación social en

---

<sup>2</sup> Consultar en [http://www2.udec.cl/rsu/index.php?option=com\\_content&view=article&id=16&Itemid=17](http://www2.udec.cl/rsu/index.php?option=com_content&view=article&id=16&Itemid=17)

promoción de un Desarrollo más humano y sostenible. Las estrategias específicas socialmente responsables para lograr esta mejora son:

- 1) La participación integrada de los grupos de interés internos y externos en el quehacer de la Universidad;
- 2) La articulación de los planes de estudios, la investigación, la extensión y los métodos de enseñanza con la solución de los problemas de la sociedad;
- 3) El autodiagnóstico regular de la institución con herramientas apropiadas de medición para la rendición de cuentas hacia los grupos de interés [...]

Las miradas sobre el concepto de RSU expuestas anteriormente, nos permiten observar un cambio importante demandado por la sociedad hacia las universidades, con el propósito de que dichas instituciones asuman en su quehacer una mayor preocupación por las necesidades y problemáticas sociales, orientando la generación de conocimiento hacia la resolución de aquellas situaciones de interés social, lo que exigirá a la universidad un rol más activo y permanente en el desarrollo sostenible de la sociedad, situación que dista bastante de la figura tradicional de la universidad endogámica preocupada, fundamentalmente, por lo que sucede en su interior.

A partir de los antecedentes teóricos expuestos en lo que precede, surgen algunas preguntas de investigación relevantes de analizar en el contenido de este trabajo: ¿Cuáles son los elementos distintivos del modelo de responsabilidad social aplicado al ámbito universitario que lo diferencian del empresarial? ¿Pueden las universidades orientar su quehacer institucional hacia los intereses sociales en desmedro de los intereses de los grupos académicos o estudiantiles dominantes? ¿Están preparadas las universidades contemporáneas para asumir un liderazgo social que oriente su quehacer hacia el desarrollo sostenible y la transformación de la sociedad?

### **3. Metodología**

Apoyándonos en el paradigma interpretativo-hermenéutico, el objetivo de la investigación es el siguiente: proponer un modelo de análisis del quehacer de la universidad socialmente responsable, desarrollado a partir de los significados y puntos de vista que formula los “stakeholders” de la Universidad de Valladolid (UVa), respecto de los elementos, características y condiciones de la RSU.

La indagación se desarrolló mediante un diseño de investigación cualitativa, a través de un estudio de caso único como método de investigación, y la entrevista semi-estructurada como la técnica de recolección de la información, cuyo propósito fue obtener las experiencias y referencias discursivas acerca del significado que los “stakeholders” otorgan a la RSU.

El procedimiento de realización de las entrevistas consideró un solo entrevistador y un solo entrevistado con un encuentro único para cada entrevista, sin un guion de preguntas pre-establecido, pero con la utilización de una breve introducción sobre el tema de la investigación al comienzo de cada entrevista, leído a cada entrevistado antes de empezar, utilizando el entrevistador una pauta de cotejo de los temas relevantes para la investigación, los cuales fueron chequeados por el investigador en cada entrevista realizada, y únicamente ante la ausencia de referencias durante la entrevista por parte del entrevistado sobre alguno de los tópicos de la pauta, se procedió a formular una pregunta específica sobre el tema dentro de la entrevista.

Para la realización de las entrevistas se consideraron los criterios del principio de saturación de los discursos, es decir, se dejó de entrevistar a partir del momento en el que no se obtuvieron nuevos puntos de vista o planteamientos diferentes a los ya recopilados en las entrevistas previas. En total, se realizaron 91 entrevistas durante el trabajo de campo de la investigación distribuidas con el propósito de abarcar los diferentes tipos de “stakeholders” de la universidad estudiada, por lo que del total de las entrevistas realizadas, el 21% corresponden a “stakeholders” del nivel de recursos básicos, el 27% fue realizada con representantes del contexto científico – tecnológico, el 52% con partes interesadas provenientes del ámbito político-social de la universidad estudiada. Los tipos de partes interesadas entrevistadas se observan en la Figura 1.

Figura 1: Tipos de partes interesadas entrevistadas durante la investigación, según ámbito o contexto.



Fuente: Elaboración propia

Según lo indicado anteriormente y en concordancia con lo planteado en la figura 1, una parte importante de las entrevistas fue desarrollada con partes interesadas externas a la universidad estudiada, debido al alto interés de la sociedad local en el quehacer institucional de la institución estudiada, que entre otros aspectos destacados es una de las más antiguas de España, fundada en el siglo XIV y además por el fuerte arraigo que genera como única universidad pública de la ciudad.

Para el análisis de los datos obtenidos en las entrevistas se utilizó el procedimiento planteado por la teoría fundamentada en los datos, es decir:

1. Microanálisis: Análisis detallado y pormenorizado “palabra por palabra”, o “línea por línea” de los textos examinados, para reconocer e interpretar datos de manera cuidadosa, identificando una serie de incidentes relevantes para la investigación.
2. Codificación: Implica realizar los procesos de codificación abierta y axial, desarrollando un examen analítico y descriptivo de los datos. La codificación abierta es el proceso analítico para identificar en los textos aquellos conceptos fundamentales relacionados con la investigación, a la vez que se descubren las propiedades y dimensiones de los conceptos identificados inicialmente como categorías. La codificación axial según Andréu et al (2007, p.92), “consiste básicamente en codificar intensamente alrededor de una categoría considerada como eje”, denominándola comúnmente como categoría central, por su gran capacidad explicativa respecto del problema de investigación.

3. Articulación de la teoría: Dar forma a la teoría mediante la articulación de los elementos básicos de cualquier propuesta teórica: categorías, propiedades de las categorías e hipótesis.

Además, los textos de las transcripciones de las entrevistas fueron analizadas con el apoyo del software Atlas Ti 5.0, para identificar las categorías y subcategorías durante el proceso de microanálisis y codificación.

#### 4. Análisis de los resultados.

##### 4.1 Microanálisis y codificación abierta

Como resultado del trabajo de campo de nuestra investigación, hemos logrado identificar un conjunto de citas que se encuentran contenidas en los fragmentos de los textos de las entrevistas, y que poseen algún significado para nuestro estudio, asociándose dichos “incidentes” con uno o más códigos utilizados para agrupar dichas referencias y que se distribuyeron en seis familias de códigos, como se observa en el cuadro 1.

Cuadro 1. Distribución de Códigos por Familia.

Familias de Códigos	Total Códigos	Códigos con más citas en cada familia
Universidad de Valladolid	27	Profesorado Universitario (97) Estudiantes (78)
Misión de la Universidad	9	Formación universitaria (142) Investigación universitaria (118)
Responsabilidad Social de la Universidad	2	Concepto de responsabilidad social (220) “Stakeholders” (149)
Impactos del quehacer universitario	9	Empleabilidad de los titulados (89) Cooperación universitaria al desarrollo (48)
Demandas sociales hacia el quehacer universitario	17	Acceso a la universidad (64) Adaptación a proceso de Bolonia (38)
Relación de la universidad con la sociedad	17	Relación universidad – sociedad (188) Colaboración institucional (141)

Fuente: Elaboración propia.

Así, en la primera columna del cuadro 1 se identifican las seis familias que agrupan a los diferentes códigos, entendiendo por estos últimos como “combinación de elementos que tiene un determinado valor en un sistema de categorías concreto” (Trinidad *et al*, 2006, p.34). En la segunda columna se indica la cantidad de códigos agrupados en cada familia, identificándose desde los textos de las 91 entrevistas transcritas un total de 81 códigos

distribuidos en seis familias, siendo la familia de códigos “Universidad de Valladolid” la que agrupó el mayor número de códigos.

En la tercera columna del cuadro anterior se identifican los códigos con mayor cantidad de citas registradas en las transcripciones de las entrevistas dentro de cada familia. De acuerdo con el procedimiento estipulado por la teoría fundamentada de los datos, podemos observar el surgimiento de la categoría central dentro del proceso de análisis, la cual corresponde al código “concepto de responsabilidad social” con un total de 220 citas o incidentes.

La primera familia de códigos identificada en el cuadro 1 corresponde a la Universidad de Valladolid, que agrupa a los códigos que describen la percepción esbozada por los habitantes de la ciudad sobre el quehacer de dicha institución, destacándose el rol de docentes y estudiantes, la condición de universidad pública o la tradición histórica de dicha universidad por tratarse de una de las más antiguas de España.

[...] tiene una historia y un peso muy específico la Universidad de Valladolid no, en áreas muy concretas por ejemplo no sé en Derecho, o en las Ingenierías bueno sobre todo en las Letras no, en Medicina fueron las primeras facultades se hicieron aquí en Valladolid [...] (Entrevista 82, Administración Pública).

En la familia “Misión de la Universidad”, se concentran aquellos códigos relacionados con los principales aspectos que representan el quehacer de las universidades, que han sido identificados por los diferentes “stakeholders” entrevistados:

[...] la responsabilidad social de la universidad debe ser primero con los alumnos que tiene, tiene que formar buenos profesionales de lo que sea para eso están en la universidad y esos son sus clientes y una de sus misiones importantes es formar buenos profesionales, buenos estudiantes en la vida [...] (Entrevista 13, ONG).

Así, los principales incidentes identificados en los textos de las transcripciones de las entrevistas realizadas muestran la relación que se debe establecer entre la responsabilidad social y la misión institucional de cada universidad, es decir: la formación, la investigación y el fomento de la cultura.

[...] me forma a los ciudadanos, a los jóvenes me los prepara, me da titulaciones y ya está, claro la universidad de cara a este *feedback* entre la sociedad y la universidad, la

universidad tiene también el campo de la investigación, de la propuesta, de pues ser una avanzadilla pues en la innovación [...] (Entrevista 24, Administración Pública).

A lo anterior, a los procesos de Reforma Universitaria se suman funciones más recientes, como la gestión y la extensión universitaria, o los aportes a la innovación y el emprendimiento. Sin embargo, uno de los aspectos distintivos de la misión de la UVa es su condición de universidad pública, lo que se transforma en un eje fundamental para determinar cuál es su responsabilidad social:

[...] indudablemente la capacidad que tiene la Universidad de Valladolid o cualquiera de las otras universidades públicas en las ciudades no la tiene ninguna empresa, y me atrevería a decir que ninguna institución pública, en cuanto a medios a su disposición, en cuanto a capacidad investigadora y en cuanto a capacidad de llegar diariamente y de forma masiva a la sociedad [...] (*Entrevista 21, Fundación*).

[...] defender el concepto de universidad pública como valor por encima de todo, que permite de alguna manera que el nivel cultural, formativo y por tanto investigador aumente [...] (*Entrevista 28, Partido Político*).

[...] porque no hay que olvidar que es una universidad pública, y por lo tanto yo creo que tiene esa responsabilidad y ese compromiso de no cerrar las puertas a los privilegiados que puedan acceder al máximo conocimiento no, entonces se supone que tiene que abrir sus puertas hacia la sociedad [...] (*Entrevista 50, Centro Universitario de la UVa*).

Así, los aspectos relacionados con el acceso a la formación de toda la sociedad, al igual que aquellos elementos relativos a la función investigadora de la universidad, aparecen fuertemente vinculados con la noción de universidad pública, que en el caso de esta última función universitaria incluso es descrita en términos muy concretos, en cuanto a la investigación básica o fundamental:

[...] especialmente en el caso de las universidades públicas pues la orientación de la investigación debe de combinar esto que llamaba la investigación básica, genérica que abarque incluso campos que luego no vayan a tener una traducción efectiva digamos desde un punto de vista más económico, productivo, etc., pero que forman parte del saber y de la tradición universitaria sin duda y por tanto esa faceta de la investigación pues no se puede ni se debe abandonar [...] (*Entrevista 39, Partido Político*).

Esta situación de la investigación básica o fundamental como responsabilidad de la universidad pública es importante para nuestra investigación, especialmente, en cuanto a la configuración del concepto de RSU, dado que en este caso sería una responsabilidad social propia de la universidad pública, especialmente por el nivel de recursos, equipamiento e infraestructura con la cual es dotada la UVa por parte de la sociedad.

Asimismo, el sentimiento de pertenencia de la universidad pública con respecto a la sociedad surge fuertemente a partir del financiamiento que la segunda entrega a la primera, particularmente, en términos de considerar que la universidad pública está al servicio de la sociedad por el hecho de percibir este financiamiento, aspecto que también está presente en diferentes entrevistas:

[...] la universidad es de todos, la Universidad Pública es de todos y la pagamos entre todos y entonces evidentemente todos somos protagonistas de que esta Universidad de Valladolid, y más sintiéndonos identificados sobre todo los que estamos en ella evidentemente, pero también desde fuera porque es la universidad de nuestra ciudad [...] (*Entrevista 14, Asociación de Estudiantes UVa*).

[...] hay que entender eso lo pagamos todo, la universidad en un 85%, lo que pagan los alumnos o sus padres es un 15% de la matrícula, lo pagamos todos y por lo tanto ese concepto de lo público debería revertir, debería tener unos retornos [...] (*Entrevista 36, Partido Político*).

[...] la responsabilidad de la universidad es ayudar a los que nos rodean y porque además somos una entidad pública, vivimos de presupuesto público y yo creo que la sociedad tiene que recibir beneficios de la universidad...” (*Entrevista 63, Centro Universitario UVa*).

La condición de universidad pública predispone tremadamente la percepción social que existe entre los “stakeholders” acerca de la RSU que le corresponde UVa debido a que los actores sociales consideran que una de las obligaciones más importantes de las instituciones universitarias es revertir la inversión que la sociedad hace financiando la educación superior, estableciendo esta situación como la piedra angular de la relación entre la universidad y la sociedad, por ende, condiciona de manera importante la forma de entender el comportamiento socialmente responsable de esta universidad en la opinión de sus partes interesadas.

En virtud de lo anterior, la financiación estatal que recibe la universidad pública española aparece condicionada en algunas entrevistas a la necesidad de que las instituciones universitarias rindan cuentas a la sociedad de las actividades que realizan, y los resultados que obtienen gracias a los recursos sociales que reciben:

[...] en definitiva la universidad vive de unos fondos públicos es ella la que tiene que comunicar a la sociedad, ella en su conjunto los esfuerzos que está haciendo por mejorar, por avanzar, por conseguir, por lograr [...] (*Entrevista 52, Empresas*).

[...] la universidad nuestra es pública, y tiene una responsabilidad obvia porque nos mantienen con fondos públicos y por lo tanto lo que tenemos que hacer es difundir, es decir, hacer acciones de comunicación permanentemente para que los ciudadanos que aportan dinero con sus recursos de sus impuestos pues sepan en que se emplean los recursos [...] (*Entrevista 79, Instituto de Investigación*)

La demanda de rendición de cuentas por parte de la universidad hacia la sociedad, es un elemento relevante para nuestra investigación, en el ámbito empresarial los procesos de “accountability” aparecen fuertemente vinculados a las estrategias de responsabilidad social que llevan a cabo las empresas, principalmente a través de la elaboración de memorias, basándose en la estructura propuesta por el “Global Reporting Initiative” (GRI).

Otra de las familias de códigos identificados en nuestra fase de codificación fue la “Responsabilidad social de la universidad”, integrada únicamente por dos códigos: el concepto de responsabilidad social y el concepto de “stakeholders”:

[...] esa es la responsabilidad social de la universidad dar a sus estudiantes esa visión de conexión con todas las instituciones que luego le pueden servir de retroalimentación al propio sujeto, al propio individuo, al propio estudiante para ver cuál puede ser su perspectiva y su proyecto final porque no sabe muy bien el estudiante donde puede terminar o que es lo que puede trabajar [...] (*Entrevista 57, Administración Pública*).

También, se observan discursos que enfatizan la identificación de quiénes deben ser los destinatarios del quehacer universitario como sus “stakeholders”, un aspecto relevante del comportamiento socialmente responsable de la universidad:

[...] ¿Hacia quién debe de priorizar el trabajo la universidad? [...] a todas aquellas instancias sociales que primen o que trabajen en la búsqueda de la transformación

social y de la búsqueda de la equidad y de la justicia, y no solamente en los temas económicos o en los temas de búsqueda de empleo [...] (Entrevista 9, ONG).

Igualmente, identificamos como otra familia de códigos a los “Impactos del quehacer universitario”, clasificando en ella los incidentes que contengan referencias relativas a las consecuencias y efectos que tiene el cumplimiento de la misión de la universidad sobre los intereses y necesidades de sus “stakeholders” respecto de los cuales la universidad es socialmente responsable.

De esta manera, los principales impactos que a juicio de las partes interesadas entrevistadas tendrían que incluirse en la rendición de cuentas de la universidad estudiada, como expresión de la responsabilidad social emanada de su quehacer se encuentran: la transferencia del conocimiento, la empleabilidad de los titulados y la cooperación al desarrollo.

[...] la universidad devuelve a la sociedad el dinero que le da cuando [...] alguien que ha pasado por esas aulas empieza a trabajar y trabaja y empieza realmente al final a generar riqueza, o trabaja para otro, o monta su propio negocio, genera empleo, o sea ahí bueno yo creo que está implícita un poco en todas estas cuestiones que hemos ido hablando cuál es la responsabilidad social [...] (Entrevista 52, Empresas).

En cuanto a la familia de códigos “Demandas sociales hacia el quehacer universitario”, nos encontramos con aquellos códigos de los discursos que identifican alguna problemática social susceptible de ser satisfecha a través del quehacer universitario, y respecto de las cuales la UVa se tendría que responsabilizar socialmente:

[...] una implicación de la universidad pues quizá yo que sé haciendo propuestas, haciendo estudios por ejemplo en Castilla y León pues es una Región que tiene un futuro muy negro, muy oscuro porque es una Región bastante desértica, con un proceso de envejecimiento progresivo enorme, con muy poco tejido productivo, un tejido industrial casi nulo [...] (Entrevista 24, Administración Pública).

Así, la RSU estaría directamente vinculada con las problemáticas sociales que las personas viven diariamente, por lo que debería buscar respuestas a dichas necesidades desde el quehacer universitario. En esta familia se observa una mayor dispersión de códigos. No obstante, es posible sub-clasificar algunos de ellos en lo relativo al “Acceso a la

universidad”, entre los que destacan los aspectos relativos al aprendizaje a lo largo de la vida o el fracaso escolar. Asimismo, surgen códigos relacionados con un mayor liderazgo universitario, expresado en una mayor conciencia crítica o la transformación social.

Finalmente, la familia “Relación de la universidad con la sociedad”, muestra los mecanismos por medio de los cuales se establece un nexo entre la universidad y sus “stakeholders”, basados en aspectos absolutamente formales que facilitan la colaboración institucional, o simplemente el establecimiento de relaciones más informales mediante contactos individuales entre las personas que integran cada una de las instituciones:

[...] la universidad es una universidad pública, hace que su responsabilidad social tenga que ser general, y de hecho creo que es muy importante observar en lugares donde hay universidades la ciudad y la sociedad se comporta de una determinada manera, y en otras ciudades donde no hay universidades el tejido social o sociocultural es diferente [...] (Entrevista 21, Fundación).

La interacción o relación de la organización con la sociedad es un aspecto distintivo del modelo de responsabilidad social aplicado al ámbito empresarial, aspecto que también surge como un aspecto relevante en el contexto de la RSU. La relación universidad– sociedad está fuertemente condicionada por los nexos con empresas y Administraciones Públicas mediante convenios de colaboración, que le ofrecen la posibilidad de acceder a profesorado asociado, así como una importante fuente de contratación de los titulados que egresan de la misma:

[...] el convenio específico de colaboración con la UVa no sólo va a englobar reconocimiento de créditos o de materias complementarias a la formación, sino que se van a realizar proyectos de investigación, cursos a la demanda de los jóvenes [...] (Entrevista 34, Administración Pública).

El convenio de colaboración institucional como instrumento jurídico le permite a la UVa formalizar sus relaciones y obtener importantes beneficios desde el medio externo, tales como financiamiento, centros de prácticas laborales o becas.

#### **4.2 Codificación axial**

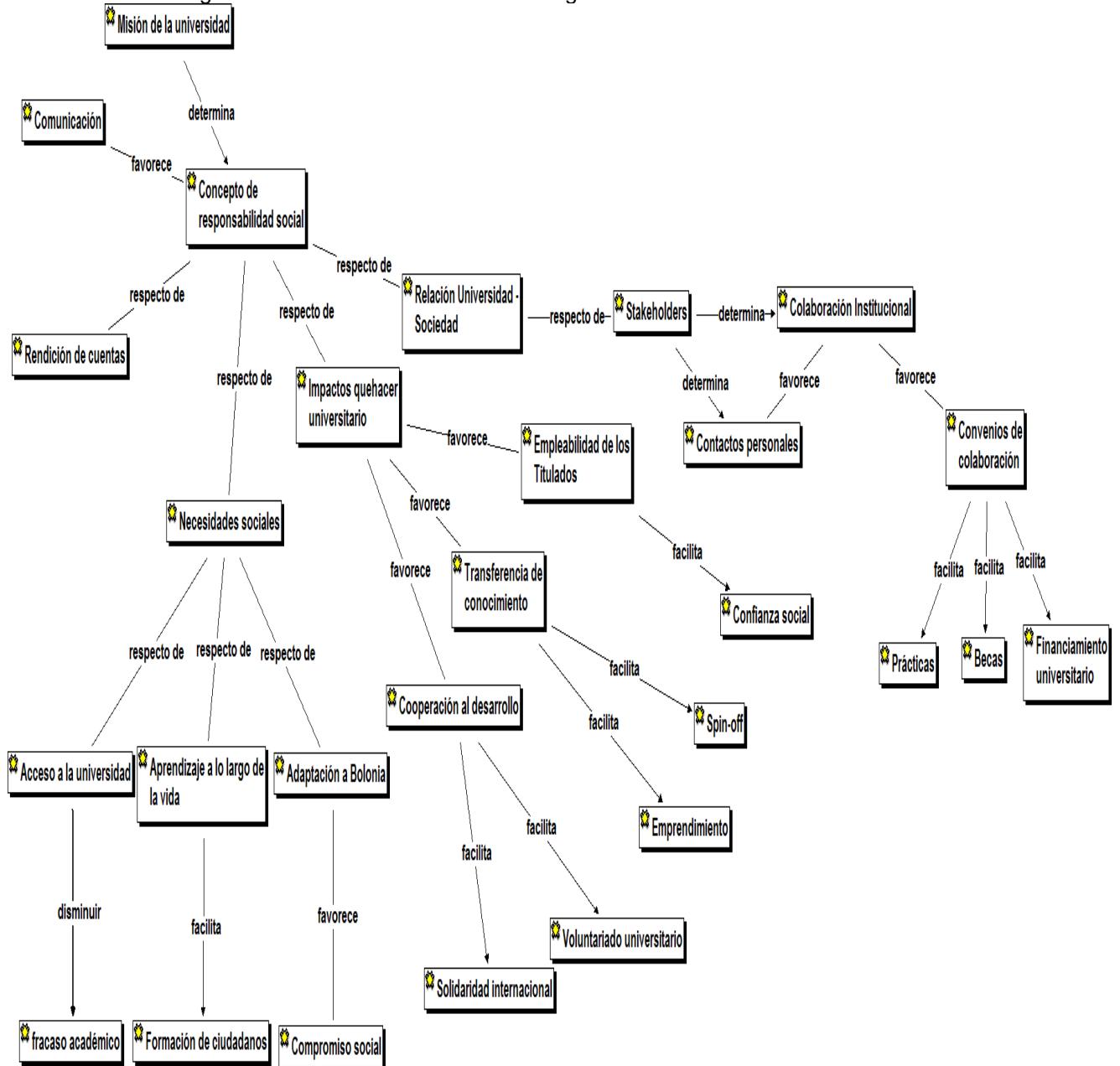
En esta etapa del proceso de construcción de la teoría substantiva de la RSU, describimos y relacionamos más detalladamente cada una de las categorías que hemos

asociado con las familias de códigos, construyendo nuestro modelo de RSU, siguiendo los planteamientos de la teoría fundamentada de los datos.

Así, una vez concluido el proceso de codificación abierta, es decir, la fragmentación de los datos obtenidos por el investigador (Trinidad *et al*, 2006, p.47), corresponde desarrollar un proceso de codificación axial. Para el adecuado desarrollo de la codificación axial, es necesario codificar intensamente alrededor de la categoría central, la cual es considerada como eje para el desarrollo de esta etapa del análisis (Andréu *et al*, 2007, p.72). Así, como fuera señalado anteriormente en el caso de nuestra investigación la categoría central ha resultado ser “concepto de responsabilidad social”, como se observa en la Figura 2.

El proceso de codificación axial nos permitirá comenzar a estructurar las propiedades y características más importantes del concepto de RSU desde la perspectiva de las partes interesadas de la universidad estudiada.

Figura 2. Modelo relacional de las categorías de análisis de la RSU.



**Fuente:** Elaboración propia.

En la figura anterior, se nos muestra que la RSU como categoría central se encontraría delimitada por la misión institucional de la universidad, lo que permite acotar este concepto al quehacer universitario fundamental, esto es: docencia, investigación, extensión y gestión universitaria, lo que confirma plenamente lo planteado por Vallaeys (2008, p.210) expuesto en la primera parte de este artículo en la discusión teórica acerca de los aspectos relevantes

del concepto de RSU. Dentro de los significados y orientaciones atribuidos al concepto de RSU por las partes interesadas del caso estudiado, se destacan otros dos aspectos que lo favorecen o describen: la comunicación y la rendición de cuentas.

Ambos elementos se relacionan claramente con uno de los principios fundamentales del concepto de responsabilidad social, la transparencia, razón por la cual estos dos aspectos surgen como instancias a través de las cuales las universidades pueden fortalecer este importante principio de su responsabilidad social habitualmente vinculado con la elaboración de memorias de sustentabilidad que dan cuentas de los recursos y actividades realizadas dentro del quehacer universitario, ratificando con ello lo expuesto por Gaete (2011, p.114) para la perspectiva gerencial de la RSU.

De esta forma, el comportamiento socialmente responsable dentro del significado desarrollado por los “stakeholders” entrevistados durante la investigación se relaciona, a su vez, con tres grandes áreas de referencia: los impactos del quehacer universitario, las respuestas universitarias frente a las demandas sociales hacia su quehacer y los esfuerzos universitarios para relacionarse con la sociedad local, coincidiendo con lo planteado tanto por Vallaey (2008, p.210) sobre la existencia de una serie de impactos del quehacer universitario, así como con lo descrito por la perspectiva contractual propuesta por De la Cruz y Sasia (2008, p.36), en la que enfatizan la existencia de un compromiso social expresado en un conjunto de respuestas universitarias a las demandas sociales.

Por ello, la gestión de los impactos del quehacer universitario puede ser considerada como una expresión más tradicional de la aplicación del modelo de responsabilidad social a las empresas, con la diferencia de que en estas últimas se utiliza la perspectiva *triple bottom line*, que contempla los impactos económicos, sociales y medioambientales, mientras que en nuestra investigación los impactos están relacionados con aspectos específicos y propios del quehacer universitario: empleabilidad de los titulados, cooperación al desarrollo y transferencia del conocimiento.

Así, el modelo teórico desarrollado a partir de los resultados obtenidos fortalece la relación de la universidad con sus “stakeholders” y en general con la sociedad, lo cual puede permitir un importante avance del quehacer universitario para adecuarse a las demandas y necesidades que le manifiesta la sociedad en el siglo XXI.

#### **4.3 Integración de los elementos y propuesta de una teoría substantiva de la RSU**

De acuerdo con el procedimiento reseñado en el apartado metodológico sobre la teoría fundamentada de los datos, una vez concluida la etapa de codificación corresponde “ensamblar” la teoría sustantiva a partir de la categoría central identificada, describiendo además las propiedades e hipótesis de cada elemento de la teoría sobre el concepto de RSU propuesta en esta investigación.

##### **4.3.1 *El concepto de RSU.***

En el caso de nuestra propuesta, la categoría central está relacionada con la descripción del concepto de RSU, el cual se relaciona con la reversión de la universidad a la sociedad como proceso social básico, lo que le permite a estas instituciones devolver a la sociedad lo que le entrega en términos de financiamiento. Las principales características del concepto de RSU elaborado se relacionan con la vinculación efectiva del quehacer universitario con las necesidades sociales, un contacto más permanente con sus “stakeholders”, una preocupación permanente por los impactos generados en la sociedad y con el cumplimiento de un rol sensibilizador dentro de la sociedad respecto del comportamiento socialmente responsable. Los principales aspectos del concepto desarrollado a partir de los resultados de la investigación están expuestos en el cuadro 2.

Cuadro 2. Concepto de responsabilidad social universitaria y sus propiedades

Componentes		Descripción
Categoría Central	Responsabilidad social universitaria.	Es un comportamiento de la comunidad universitaria, tanto a nivel institucional como individual que posee un carácter implícito y obligatorio en el caso de las universidades públicas, en virtud de la financiación que la sociedad le otorga, y por la cual debe revertir a la sociedad intentando a lo menos: (1) mantener una relación activa y permanente con la sociedad en la cual está inserta; (2) responder a las necesidades sociales propias de su entorno; (3) gestionar adecuadamente los impactos sociales de su quehacer; y (4) fomentar el comportamiento socialmente responsable internamente como en el resto de la sociedad.
Propiedades de la categoría		Hipótesis
Conexión de las actividades universitarias con las problemáticas y necesidades sociales de su entorno.		La mayor conexión de la universidad con las necesidades sociales: (a) facilita el acceso de la sociedad al quehacer universitario, y (b) retroalimenta efectivamente las acciones que la universidad implementa.
Vinculación con diferentes actores interesados en las acciones y resultados obtenidos por la universidad.		El contacto más permanente de la universidad con la sociedad: (a) aumenta la cantidad de colaboradores con su quehacer, y (b) favorece la comunicación con los actores sociales.
Sensibilidad sobre los efectos y consecuencias que tienen las actividades universitarias en la sociedad.		La universidad que impacta positivamente a la sociedad: (a) aumenta la transferencia del conocimiento que genera, y (b) fomenta instancias de acceso a información sobre su quehacer.
Fomento de la responsabilidad social en la sociedad.		La universidad socialmente responsable: (a) realiza esfuerzos de difusión acerca de dicho comportamiento, y (b) ofrece acciones de formación reglada y no reglada sobre la responsabilidad social (RS).

Fuente: Elaboración propia.

La definición obtenida como resultado de esta investigación ratifica con especial claridad la perspectiva consecuencialista de la RSU desarrollada por De la Cruz y Sasia (2008, p. 35), la cual plantea que este concepto estaría fuertemente condicionado por el financiamiento social entregado a las universidades, razón por el cual dichas instituciones deben “devolver” a la sociedad lo que ésta les ha entregado.

La situación anteriormente descrita es especialmente sensible si la RSU aparece vinculada al mayor o menor financiamiento público que la universidad recibe, especialmente, porque la tendencia en algunos países es hacia la disminución de los aportes estatales a las universidades, lo que bajo dicha hipótesis dejaría a la universidad con una responsabilidad social mínima cuando el financiamiento público disminuye o es poco relevante dentro del presupuesto institucional.

De acuerdo a la metodología propuesta por la teoría fundamentada de los datos, corresponde a continuación describir cada una de las propiedades identificadas para el concepto de RSU, señalando en cada caso sus respectivas propiedades e hipótesis.

#### *4.3.2 Impactos de quehacer universitario.*

La primera sub categoría del concepto de RSU propuesta en esta investigación está relacionada con los impactos del quehacer universitario, respecto de los cuales las universidades deben realizar los esfuerzos necesarios para poder gestionar sus efectos en los intereses y expectativas tanto de las partes interesadas como en la sociedad en su conjunto. En el cuadro 3, se plantean los aspectos que integran esta subcategoría.

Cuadro 3. Gestión de los impactos del quehacer universitario.

Componentes		Descripción
Categoría	Gestión de los impactos	El cumplimiento de la misión universitaria genera una serie de impactos sociales que la universidad debe asumir respondiendo por las consecuencias de su quehacer, en ámbitos tales como: (1) la inserción laboral de los titulados generados por la universidad; (2) la mayor transferencia de los conocimientos generados en su interior; (3) intentando compartir sus capacidades con los sistemas universitarios de países menos favorecidos; y (4) respeto de las condiciones laborales y medioambientales en su quehacer.
Propiedades de la categoría		Hipótesis
Comunicación permanente con el mercado laboral de la Región.		El contacto permanente con el mercado laboral: (a) mejora el ajuste de la oferta de las titulaciones universitarias; y (b) aumenta la inserción de los titulados en el mercado local.
Transmisión del conocimiento generado por la universidad hacia la sociedad.		La mayor transferencia de conocimiento hacia la sociedad: (a) fortalece el tejido productivo local; y (b) aumenta el desarrollo de iniciativas de emprendimiento.
Sensibilidad de la comunidad universitaria con las problemáticas sociales de otras zonas geográficas.		La comunidad universitaria es sensible a su entorno: (a) realizando más acciones de cooperación universitaria al desarrollo; y (b) participando más activamente en redes o movimientos sociales sobre el tema.
Mejora continua de las condiciones laborales y medioambientales relativas al quehacer universitario.		La universidad socialmente responsable: (a) fomenta la interacción de su profesorado con el medio; y (b) facilita la conciliación laboral-familiar; y (c) realiza esfuerzos para disminuir el consumo energético y aumentar el reciclaje.

Fuente: Elaboración propia.

En lo relacionado con el caso de la UVa, se identifican específicamente tres ámbitos externos muy concretos para gestionar más adecuadamente los impactos institucionales: la cooperación universitaria al desarrollo para fortalecer las capacidades de los sistemas universitarios de países menos favorecidos, la transferencia del conocimiento generado en su interior hacia la sociedad, y la inserción laboral de los titulados que la universidad forma,

tanto a nivel profesional como humano..Un cuarto ámbito para los impactos del quehacer universitarios estaría relacionado con el interior de la universidad en lo relativo a las condiciones laborales y medioambientales asociadas con el funcionamiento de la institución.

Esta subcategoría del concepto de RSU para el caso estudiado encuentra especial soporte en la propuesta de Vallaey (2008, p.209) en lo relativo a la necesaria gestión de impactos propios del quehacer universitario, particularmente en lo relativo a la transferencia del conocimiento y a las condiciones laborales y medioambientales. Otras propuestas teóricas reseñadas en este trabajo como las de Gaete (2011, p.114) o De la Cruz y Sasia (2008, p.32) también abordan lo relativo a los impactos del quehacer universitario como un aspecto importante del comportamiento socialmente responsable, lo que avala los planteamientos de las partes interesadas sobre este aspecto.

#### *4.3.3 Participación social.*

Una segunda categoría importante identificada dentro del concepto de RSU es la que corresponde a las relaciones establecidas entre la universidad y la sociedad, debido a que esta temática es una de las grandes críticas que la sociedad vallisoletana le hace a la UVa, por considerar que la universidad se encuentra demasiado alejada de los actores sociales, a pesar de estar inserta físicamente dentro del radio urbano de la ciudad, la sociedad local la siente alejada, a pesar de la existencia de una serie de instancias de cooperación o colaboración institucional se transforma en un eje central de la misma, mediante la figura de los convenios de colaboración como una práctica ampliamente reconocida por los “stakeholders” de la UVa. En el cuadro 4, se describen los principales aspectos de la categoría “Participación social”.

Cuadro 4. Categoría Participación social.

Componentes		Descripción
Categoría	Participación social	Contacto permanente y continuo, tanto con la sociedad en su conjunto como con los actores sociales que se interesan o se ven afectados por el quehacer universitario, abriendo la universidad hacia su entorno más cercano, conectándola con su entorno para: (1) conocer de manera más precisa la realidad social de su entorno más próximo; (2) aumentar su colaboración en la resolución de las problemáticas de la ciudad; y (3) establecer canales de comunicación más eficientes para conectar lo que la universidad hace con lo que la sociedad necesita.
Propiedades de la categoría		Hipótesis
Apertura de la universidad a la sociedad en la cual está inserta.		Un mayor grado de apertura de la universidad hacia la sociedad: (a) facilita el acceso de los titulados al mercado laboral; y (b) aumenta el número de convenios de colaboración institucional.
Compromiso con la resolución de los problemas sociales más inmediatos.		El mayor compromiso de la universidad con los problemas locales: (a) aumenta el aporte universitario al quehacer de los actores sociales; y (b) mejora el conocimiento de la realidad social local por parte de la universidad.
Contacto bidireccional y permanente con la sociedad local.		El establecimiento de canales de comunicación más eficientes: (a) aumenta los espacios de participación e integración entre la universidad y la sociedad; y (b) mejora la implicación de la universidad con los problemas sociales.

Fuente: Elaboración propia.

En virtud de los planteado en el cuadro 4, una de las formas de expresión relevante del comportamiento socialmente responsable de la universidad moderna como plantea Bok (1982, p.75) es romper con el paradigma tradicional de la “Torre de marfil” que ha caracterizado a las universidades desde sus inicios, pasando como plantea el propio autor a lo que él denomina como la “Multiversity”, una institución interesada en entrar en contacto con problemáticas sociales que requieren del aporte de las universidades para encontrarles una solución, dejando de esta manera de estar de espaldas a la sociedad y asumiendo un rol más protagónico respecto del desarrollo social. Una situación similar es planteada por Gaete (2011, p. 116) a través de lo que denomina la perspectiva transformacional de la RSU, que demanda a las universidades socialmente responsables asumir un liderazgo más activo e influyente respecto de la definición y desarrollo de una sociedad más justa, democrática y equitativa.

En ese mismo contexto, la UNESCO (1998) planteaba el concepto de pertinencia de la educación superior, para referirse al proceso de adecuación entre las expectativas sociales respecto del quehacer universitario y su efectiva contribución a la solución de problemáticas sociales concretas, a partir del conocimiento que las universidades generan en su interior.

#### 4.3.4 Respuestas universitarias a las necesidades sociales.

Por último, surge como tercera área relevante dentro del concepto de RSU propuesto por esta investigación lo relativo a las respuestas que la universidad entrega a las diferentes demandas y necesidades sociales, entre las que se destacan los aspectos relativos al acceso a la universidad, el aprendizaje a lo largo de la vida y la adaptación al proceso de Bolonia, entre otras. El cuadro 5 resume los principales aspectos de esta categoría.

Cuadro 5. Respuestas universitarias a las necesidades sociales.

<b>Componentes</b>		<b>Descripción</b>
<b>Categoría</b>	<b>Capacidad de respuesta</b>	Actitud permanente de la universidad para responder a las demandas y necesidades más coyunturales o emergentes de la sociedad local, relacionadas con su quehacer o los impactos del mismo, lo que implica a lo menos: (1) monitoreo continuo de las problemáticas sociales existentes en la ciudad o localidad a la que pertenece la universidad; (2) diseño de iniciativas universitarias con participación de los actores sociales involucrados, para responder a las demandas sociales; y (3) mayor coordinación y participación con los stakeholders en aquellas funciones tradicionales de la misión universitaria.
<b>Propiedades de la categoría</b>		<b>Hipótesis</b>
Seguimiento permanente de la realidad social para identificar las necesidades en donde el quehacer universitario debe ofrecer algún tipo de respuesta.	Fomento de la participación de la sociedad en el diseño de las respuestas universitarias.	Un mejor reconocimiento de las necesidades sociales donde la universidad debe ofrecer respuestas: (a) hace más eficiente el uso de los recursos entregados a la universidad; y (b) facilita la colaboración e interés de la sociedad en las iniciativas implementadas.
		La mayor participación de los actores sociales en el diseño de las iniciativas universitarias: (a) mejora la calidad e impacto de las acciones realizadas; y (b) aumenta el interés de la sociedad por el quehacer universitario.
Establecimiento de instancias formales de coordinación y retroalimentación con los “stakeholders” de la universidad.		La existencia de una mayor coordinación del quehacer de la universidad con sus “stakeholders”: (a) reduce los impactos negativos del quehacer universitario; y (b) facilita la retroalimentación para el mejoramiento continuo.

Fuente: Elaboración propia.

En esta categoría resulta fundamental que el comportamiento socialmente responsable de las universidades se exprese mediante el establecimiento de instancias y mecanismos de comunicación e interacción permanente con los principales “stakeholders”, que permita la capacidad de respuesta de las universidades frente a los intereses o demandas que cada una de las partes interesadas le pueda plantear al quehacer universitario. En ese sentido, planteamientos como los de Rodríguez Fernández (2010, p.13) o Gaete (2012, p.122) recomiendan a las universidades realizar esfuerzos en el ámbito de su gobierno universitario,

con el propósito de establecer espacios de mayor participación con diferentes actores internos y externos para que puedan contribuir más efectivamente en los procesos de tomar decisiones y en la ejecución de acciones relacionadas con la misión universitaria, que permitan una mayor asertividad y empatía de la universidad con las problemáticas locales, incorporándolas a los planes estratégicos institucionales.

En síntesis, el concepto de RSU construido a partir de los aportes identificados en las entrevistas de los “stakeholders” de la universidad estudiada, propone un rol más activo de la misión de las universidades respecto de las soluciones a las necesidades tanto de sus propias partes interesadas así como del resto de la sociedad local correspondiente al territorio o zona geográfica a la que pertenece cada universidad, responsabilizándose por: una mayor apertura hacia la sociedad, un mejor reconocimiento de los impactos de su quehacer en el entorno y una mayor colaboración en la resolución efectiva de los problemas locales.

## **5. Conclusiones**

Los elementos expuestos en la revisión de la literatura sobre la RSU evidencian la existencia de aspectos distintivos y propios del quehacer universitario tales como la producción de conocimiento o la formación de profesionales que son aspectos especialmente relevantes para la sociedad, que diferencian la aplicación de este modelo respecto de lo que sucede con su aplicación en el ámbito empresarial.

Uno de los aportes que ofrece esta investigación está plasmado en su planteamiento metodológico que se sustenta en un enfoque cualitativo que combina las entrevistas semi-estructuradas, el enfoque “stakeholders” y la teoría fundamentada en los datos para desarrollar la recolección y análisis de los datos, finalizando con la construcción de un modelo de universidad socialmente responsable.

Los planteamientos de nuestros entrevistados respecto del significado del concepto de RSU señalan que se trata de un elemento propio e implícito de la condición de universidad pública que posee la UVa como nuestro estudio de caso, sustentado además en la idea de que una parte importante del comportamiento socialmente responsable de la universidad gira alrededor de los esfuerzos que este tipo de universidades deben realizar para revertir a la sociedad, en virtud del financiamiento recibido.

La asociación entre la RSU y el financiamiento estatal recibido por parte de la universidad puede resultar peligrosa a nuestro juicio, dada la tendencia en muchos países a reducir el

financiamiento o aporte estatal a las universidades públicas, lo que podría condicionar el mayor o menor compromiso social de la universidad, siendo preferible que las universidades asuman a la RSU como una expresión importante de su propia misión institucional como parte de la sociedad del conocimiento, en el sentido que plantea la UNESCO para esta situación.

A raíz de que el principal activo generado por el quehacer universitario es el conocimiento generado en su interior, los procesos de reversión de la universidad socialmente responsable tienen que girar alrededor del concepto de los impactos del quehacer universitario en la sociedad, que de acuerdo con nuestro modelo propuesto se resumen en tres grandes efectos sobre la sociedad: la cooperación universitaria al desarrollo, la transferencia de conocimiento a la sociedad y la inserción laboral de los titulados.

Además, en el concepto de RSU propuesto como resultado de la investigación se identifican dos ejes complementarios que describen de mejor manera el comportamiento socialmente responsable de una universidad: la relación con la sociedad y las respuestas universitarias a las necesidades sociales. En el primero de los ejes antes mencionados, se pretende que la universidad potencie de manera importante su relación con la sociedad y sus principales actores mediante un proceso continuo de apertura hacia el tejido social, que permita a los integrantes de la sociedad un contacto continuo y permanente con la universidad. Así, acciones tales como la rendición de cuentas o el establecimiento de convenios de colaboración institucional, se transforman en dos ejemplos de aspectos representativos de la relación de la universidad con la sociedad señaladas en nuestra investigación.

Por su parte, el segundo eje se sustenta fundamentalmente en la capacidad que desarrolle la universidad para reconocer aquellas necesidades, problemáticas y demandas sociales de su entorno más próximo relacionadas con las dificultades, deficiencias o aspiraciones que los actores sociales, de una determinada zona geográfica y en una época específica, identifican como aspectos o situaciones respecto de los cuales aspiran y esperan una respuesta o intervención del quehacer universitario, siempre dentro del contexto de la misión institucional de la universidad.

Finalmente, en cuanto al concepto de la responsabilidad social de la universidad, propuesto por nuestra investigación, parece concluir que resulta más recomendable para aquellas universidades que no hayan comenzado, o estén dando sus primeros pasos en la implementación de un proceso de fortalecimiento del comportamiento socialmente

responsable. Esto, debido a las características de la UVa como una universidad que está comenzando el camino de la instalación de este concepto en su funcionamiento y cultura institucional y aún debe buscar implementar una serie de pasos o acciones con el propósito de sensibilizar a la comunidad universitaria con respecto a la relevancia de fortalecer su comportamiento socialmente responsable.

Lo anterior, debido a que en aquellas universidades que ya tengan importantes avances en esta materia, probablemente muchos de los aspectos planteados en el concepto de RSU propuesto ya estén plenamente interiorizados en su funcionamiento institucional, lo que estará reflejado, por ejemplo en situaciones tales como: la preparación habitual de memorias o reportes sobre la RSU para rendir cuentas a la sociedad, la existencia de unidades organizativas responsables de las políticas institucionales relacionadas con esa temática, o la realización de acciones formativas de pre y postgrado, así como el desarrollo de proyectos de investigación sobre la materia con financiamiento tanto interno como externo, por nombrar solo algunos indicadores.

## 6. Referencias

- Andréu, Jaime, García-Nieto, Antonio y Pérez, Ana. (2007). *Evolución de la teoría fundamentada como técnica de análisis cualitativo*. Madrid: CIS.
- Arana, Martha, Duque, Patricia, Quiroga, Martha y Vargas, Freddy. (2008). Una aproximación a la responsabilidad social en la formación del trabajador social desde los Estudios de Ciencia, Tecnología y Sociedad. *Revista Tabula Rasa*, (8), 211-234.
- Bok, Derek. (1982). *Beyond the ivory tower. Social responsibilities of the modern university*. Massachusetts: Harvard University Press.
- De la Cruz, Cristina y Sasia, Pedro. (2008). La responsabilidad de la universidad en el proyecto de construcción de una sociedad. *Revista Educación Superior y Sociedad*, 13(2), 17-52.
- Gaete, Ricardo. (2012). Gobierno universitario pluralista. Una propuesta de análisis desde la teoría de los stakeholders. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*, 9(2), 115-129.
- Gaete, Ricardo. (2011). La responsabilidad social universitaria como desafío para la gestión estratégica de la Educación Superior: el caso de España. *Revista de Educación*, (355), 109-133.
- Hill, Ronald. (2004). The socially responsible university: Talking the talk while walking the walk in the college of business. *Journal of Academic Ethics*, 2(1), 89-100.

- Jiménez, Mónica. (2002). La Universidad Construye País. Corporación Participa, Ponencia presentada en Seminario realizado en la ciudad de Valparaíso, Chile. [versión digital pdf] Recuperado de <http://rsuniversitaria.org/web/images/stories/memoria/UCP%202002.pdf>
- Martínez, Miguel (ed.). (2008). *Aprendizaje servicio y responsabilidad social de las universidades*. Barcelona: Octaedro.
- Navarro, Gracia, Boero, Paula, Jiménez, Gladys, Tapia, Liliana, Hollander, Reinier, Escobar, Arturo, Baeza, Margarita y Espina, Álvaro. (2012). Valores y actitudes socialmente responsable en universitarios chilenos. *Revista Calidad en la Educación*, (36), 124-147.
- Rodríguez Fernández, José Miguel. (2010). Responsabilidad social universitaria: del discurso simbólico a los desafíos reales. En De la Cuesta, M.; De la Cruz, C. & Rodríguez, J.M. (Coord.) *Responsabilidad Social Universitaria* (pp.3-24). La Coruña: Netbiblo.
- Trinidad, Antonio,Carrero, Virginia y Soriano, Rosa. (2006). *Teoría fundamentada <<Grounded Theory>> La construcción de la teoría a través del análisis interpretacional*. Madrid: CIS.
- UNESCO. (1998). *Autonomía, responsabilidad social y libertad académica*. VII Conferencia Mundial de Educación, Paris Francia. [versión digital pdf] Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001135/113549so.pdf>
- Vallaeys, François. (2008). Responsabilidad Social Universitaria: una nueva filosofía de gestión ética e inteligente para las universidades. *Revista Educación Superior y Sociedad*, 13(2), 191-220.