

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**LA RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA DESDE LA  
PERSPECTIVA DEL ESTUDIANTE DE UNA UNIVERSIDAD  
LICENCIADA DE LAMBAYEQUE CHICLAYO, 2019**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR**

**AGNI ISABEL BALLENA ALVARADO**

**ASESOR**

**JORGE AUGUSTO MUNDACA GUERRA**

<https://orcid.org/0000-0002-6793-3257>

**Chiclayo, 2021**

**LA RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA DESDE  
LA PERSPECTIVA DEL ESTUDIANTE DE UNA  
UNIVERSIDAD LICENCIADA DE LAMBAYEQUE  
CHICLAYO, 2019**

PRESENTADA POR:  
**AGNI ISABEL BALLENA ALVARADO**

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo  
para optar el título de

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

APROBADA POR:

Jessica Karin Solano Cavero  
PRESIDENTE

Jorge Alfredo Huarachi Chavez  
SECRETARIO

Jorge Augusto Mundaca Guerra  
VOCAL

## **Dedicatoria**

Agradezco a mis seres queridos con mucho aprecio y cariño: a mis padres quien con su apoyo incondicional siempre Han estado ahí aconsejándome para nunca rendirme y seguir adelante dándome ejemplos dignos de superación y por su apoyo incondicional en todo aspecto a lo largo de mis estudios universitarios.

## **Agradecimientos**

Principalmente a Dios quien es motor y guía de cada paso que damos, a mis padres quienes con sus consejos, amor y guía hicieron posible y están haciendo posible este logro a mis hermanos que sin ellos no hubiese podido llegar a donde estoy y a mi asesor por su inmensa ayuda durante el desarrollo de la tesis.

## **Resumen**

La presente investigación se desarrolló en la Facultad de Ciencias Empresariales de una Universidad Católica de Chiclayo y se describió el grado de percepción de los estudiantes de la Escuela de Administración de Empresas sobre el desarrollo de la RSU en la formación integral de los estudiantes de la universidad.

El objetivo general de la investigación es describir el grado de percepción del estudiante de Administración de Empresas sobre La Responsabilidad Social Universitaria que desarrolla la Universidad Católica, basada en un estudio con enfoque mixto de alcance descriptivo y con un diseño transversal. La misma que se realizará con una muestra de 300 estudiantes de noveno y décimo ciclo de la carrera Administración de Empresas, Tomándose como referencia el Modelo de RSU de Vázquez et al. (2015), con el cuál se midieron las 4 dimensiones con las que cuenta El Modelo RSU: Educativo, Cognitivo, Organizacional y Social, teniendo como técnica la encuesta y entrevista, esta última dirigida a tres profesores de la universidad utilizando como criterio de inclusión dos profesores de la Facultad de CCEE por su formación en RSU y a la Directora de RSU de la universidad. Teniendo como resultado relevante que se obtuvo que las dimensiones social y organizacional fueron bajas, esto no quiere decir que los estudiantes de la carrera de Administración de Empresas desconozcan, sino que el grado de percepción es menor

Para verificar y describir mejor con los resultados

**Palabras clave:** Responsabilidad social universitaria (RSU), educación superior y aspectos

Clasificaciones JEL: M14, M31, M59 Y I23

## **Abstract**

The present investigation was developed in the Faculty of Business Sciences of a Catholic University of Chiclayo and the degree of perception of the students of the School of Business Administration on the development of the RSU in the comprehensive training of the students of the university was described.

The general objective of the research is to describe the degree of perception of the Business Administration student about University Social Responsibility developed by the Catholic University, based on a study with a descriptive scope and a cross-sectional design. The same that will be carried out with a sample of 300 students from the last two cycles of the Business Administration degree, taking the RSU Model of Vázquez et al. (2015), with which the 4 dimensions of the RSU Model were measured: Educational, Cognitive, Organizational and Social, using the survey and interview as a technique, the latter addressed to three university professors using as inclusion criteria two professors from the Faculty of CCEE for their training in MSW and the Director of MSW from the university. Having as a relevant result that it was obtained that the social and organizational dimensions were low, this does not mean that the students of the Business Administration degree are unaware, but that the degree of perception is lower

To better verify and describe with the results

**Keywords:** University social responsibility (RSU), higher education and aspects

JEL Classifications: M14, M31, M59 Y I23

## Índice

Dedicatoria	
Agradecimientos	
Resumen	
Abstract	
I. Introducción	10
II. Marco teórico	13
2.1. Antecedentes	13
2.2. Bases teórico científicas	17
<b>III. Metodología</b>	<b>22</b>
3.1. Tipo y nivel de investigación	22
3.2. Diseño de Investigación	22
3.3. Población, Muestra y Muestreo	23
3.4. Criterios de selección	24
3.5. Operacionalización de variables	25
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.7. Procedimientos	27
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	28
3.9. Matriz de consistencia	29
3.10. Consideraciones éticas	30
IV. Resultados y discusión	31
4.1. Resultados	31
4.2. Discusión	45
V. Conclusiones	48
VI. Recomendaciones	50
VIII. Lista de referencia	52
VIII. Anexos	55

## Índice de tablas

Tabla 1 Modelo de RSU .....	19
Tabla 2 Población de por escuelas profesionales .....	23
Tabla 3 Desarrollo de muestra para el estudio .....	24
Tabla 4 Operacionalización de variables .....	25
Tabla 5 Resumen de procesamiento de casos variable RSU .....	26
Tabla 6 Estadísticas de fiabilidad de la variable RSU .....	27
Tabla 7 Matriz de consistencia .....	29
Tabla 8 Entrevista del docente de la Escuela de Administración de Empresas.....	41

## Índice de figuras

Figura 1. Principios y Valores de RSU .....	22
Figura 2. Nivel de RSU .....	37
Figura 3. Variables de RSU y sus dimensiones .....	38
Figura 4. Percentil de la dimensión educativo, según escala Likert.....	39
Figura 6. Percentil de la dimensión cognitivo, según escala Likert.....	40
Figura 9. Percentil de la dimensión organizacional, según escala Likert.....	42
Figura 12. Porcentaje del sexo de los estudiantes .....	44
Figura 13. Porcentaje de la edad de los estudiantes .....	45
Figura 14. Porcentaje del nivel de estudio .....	45
Figura 15. Porcentaje de ocupación .....	46

## I. Introducción

La responsabilidad social universitaria (RSU) consiste en desarrollar la gestión ética en los métodos administrativos, universitarios, intelectuales y comunitario que realiza una entidad de educación superior. En la actualidad, encontramos más universidades que practican la RSU no solo en América latina sino también en Estados Unidos y Europa, esto conlleva a disminuir los ámbitos negativos que originan las intervenciones diarias en diferentes públicos y a nivel mundial ya sea en la sociedad, economía y el entorno. Debido al entendimiento que existe sobre la práctica de RSU en Latinoamérica y El Caribe, existen pocas investigaciones empíricas que observen las posturas de diferentes públicos relacionado a los conocimientos de Responsabilidad Social Universitaria (Gómez, 2018).

En América Latina, la Responsabilidad Social Universitaria comenzó a inicios del siglo, la red universitaria chilena Universidad Construye País que tuvo como iniciativa la ética, capital social y desarrollo del BID, y la Red de universidades jesuitas AUSJAL consolidó *una política de gestión* de RSU. Actualmente, se puede afirmar que la RSU tiene una fluidez de resoluciones, manejos y habilidades en la formación superior, y que está influyendo en la legislación universitaria. La nueva Ley Universitaria Peruana es apreciada como la primera en Latinoamérica que establece la constricción de la RSU para las universidades del país (Vallaey, 2018).

En Perú, la nueva Ley Universitaria n.º 30220, en su artículo 124, obliga a las universidades a cumplir con sus responsabilidades sociales, como gestión ética y eficaz en los ámbitos de la universidad en todos sus componentes: académico, investigación, medioambiental. La Universidad Particular Antenor Orrego ha realizado una consultoría, junto a 11 universidades públicas, para ayudarles a diseñar su sistema de gestión socialmente responsable y junto al Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, precisaron los estándares de cómo las universidades deben definir la responsabilidad social universitaria. Asimismo, la Pontificia Universidad Católica del Perú, tiene fondos concursables para Responsabilidad Social Universitaria, que son un estímulo para profesores y estudiantes (Vallaey, 2017).

En ese sentido la Universidad de estudio, se presenta como una de las primeras universidades licenciadas en la Región Lambayeque por la SUNEDU, situación que la ha llevado a ubicarse como uno de las primeras opciones para los jóvenes que se encuentran en búsqueda de una carrera profesional.

Se identificó la situación problemática a partir de la conversación con los responsables del área de responsabilidad social de la Facultad de Ciencias Empresariales, principalmente con el coordinador de Responsabilidad Social Universitaria de la Facultad Dr. Jorge Mundaca Guerra, quien manifestó que los alumnos no interactúan con su entorno en el contexto del proceso enseñanza y aprendizaje de su carrera, salvo su participación en algunos eventos de proyección, por tanto no aportan al cambio social ni siquiera con su entorno más cercano como son las comunidades en los pueblos jóvenes alrededor de la universidad, por otro lado, el estudiante está más influenciado por la globalización y el desarrollo tecnológico que lo ha convertido en una persona más individualista, desvinculado de los objetivos del desarrollo sostenible y no desarrollan una conducta pro social. Por el lado de la Universidad Católica aún está en proceso de desarrollar metodologías que formen alumnos socialmente responsables en el contexto de su modelo educativo y de la nueva Ley Universitaria. Finalmente, la universidad procura una formación ética y moral por ser una universidad católica y asume que promueve la Responsabilidad Social Universitaria por las actividades de proyección social que realiza y la identidad que tiene.

Por ello la pregunta de investigación se fundamenta en: ¿Cuál es la Responsabilidad Social Universitaria desde la perspectiva del estudiante de una Universidad Católica de Lambayeque?

Por ende, se manifestó un objetivo general, el cual es, analizar la Responsabilidad Social Universitaria desde la perspectiva del estudiante de una Universidad Católica de Lambayeque. Los objetivos específicos: Describir la Responsabilidad Social Universitaria, desde la dimensión educativa a partir de la perspectiva del estudiante de la Carrera de Administración de Empresas; Describir la Responsabilidad Social Universitaria, Desde la dimensión cognitivo a partir de la perspectiva del estudiante de la Carrera de Administración de Empresas; Describir la Responsabilidad Social Universitaria, Desde la dimensión organizacional a partir de la perspectiva del estudiante de la Carrera de Administración de Empresas y Describir la Responsabilidad Social

Universitaria, Desde la dimensión social a partir de la perspectiva del estudiante de la Carrera de Administración de Empresas.

El estudio se justificó porque surgió por la necesidad de brindar una educación integral que demanda el mercado y la sociedad. Asimismo, para cumplir con los estándares de acreditación de la Escuela de Administración de Empresas que exige el SINEACE

Esta investigación está dividida por capítulos, en el capítulo I se encuentra la introducción, capítulo II se hace mención el marco teórico donde se detalla los antecedentes nacionales e internacionales y las bases teórico científicas de acuerdo a la categoría investigada; el capítulo III se manifiesta la metodología donde se aprecia el enfoque, nivel, población, operacionalización de variables, procedimientos y análisis de datos; en el capítulo IV hace mención los resultados obtenidos y su discusión en base a lo referido en el marco teórico; capítulo V se detalla la propuesta en base a los objetivos planteados durante la investigación; capítulo VI las conclusiones; capítulo VII la lista de referencias y el capítulo VIII sus respectivos anexos.

## **II. Marco teórico**

### 2.1. Antecedentes

Gaete (2016) señalan que el Modelo de Responsabilidad Social Universitaria es un elemento propio de una universidad pública, que plasma la importancia del comportamiento socialmente responsable en las universidades, dicho modelo permitió implementar acciones, estrategias y prodecimientos para dar una resolución a las dificultades que enfrenta la sociedad, citando Vázquez et al. (2015), señalan que la responsabilidad social universitaria difunde el conocimiento de manera responsable desarrollando una buena gestión, de respetar y desarrollar un sentido de responsabilidad ciudadana mediante el fomento de los estudiantes y el personal académico para fomentar el crecimiento sostenible en su comunidad, así como para tratar de adaptar las entidades de educación superior propósitos, opiniones e valores.

Alarcón y Bernal (2016) cuya investigación es percibir el Modelo de Responsabilidad Social Universitaria en la institución mediante el ámbito educativo, con una muestra de 405 estudiantes encuestados. Concluyen que los alumnos perciben dentro de la universidad una baja participación de programas sociales, es por ello que los estudiantes presentan comportamientos indiferentes a los programas sociales que la universidad desarrolle, citando Vázquez et al. (2015), en particular entiende que las universidades causan cuatro tipos diferentes de ámbitos: educativo, cognitivo, social y organizacional. Dentro de esta visión, se reconoce que los ámbitos educativos y cognitivos son causados por las universidades como organizaciones, mientras que el ámbito social y organizacional pueden ser causadas por ambas universidades y empresas privadas.

Navas y Romero (2016) el propósito del estudio fue analizar los ámbitos que han tenido los manejos en la Universidad Libre de Cartagena sobre la responsabilidad social universitaria, no cuenta con instrumentos de medición, debido que tiene una orientación inclinada sobre el ámbito educativo. Los resultados obtenidos demuestran que existe un mayor posicionamiento institucional en los temas de responsabilidad social universitaria: 85.3% tienen conocimiento sobre los temas del Modelo de Responsabilidad Social Universitaria en concordancia hacia las futuras generaciones, las dimensiones de Responsabilidad Social Universitaria, que tiene como finalidad establecer áreas en donde

se formen diferentes tipos de profesionales y con una buena enseñanza en la organización, se pretendió formar personas socialmente comprometidas, así permita incorporar la responsabilidad social universitaria como un modelo de gestión al interior de la universidad.

Quezada (2016) el propósito del estudio fue describir los diferentes conceptos sobre el Modelo de Responsabilidad Social Universitaria, es decir, voluntariado, desarrollo sustentable, compromiso personal e estudiantil y valores en los estudiantes universitarios de Antofagasta. Para ello se entrevistó a 14 estudiantes que fueron elegidos democráticamente por la universidad. Asimismo se demuestra una necesidad de gestionar un cambio recóndito en su desarrollo tradicionales como en las funciones de docencia e investigación, para analizar la conducta socialmente responsable en las universidades sobre en el ámbito educativo, que los resultados obtenidos se encuentra relacionado con la implementación de estrategias de enseñanza en los estudiantes, para así facilitar la contribución más clara y segura de los estudiantes, en buscar soluciones a las necesidades de la sociedad en su propia formación universitaria. De tal manera que la responsabilidad social universitaria atribuye en el ámbito social en los estudiantes con relación a la universidad, contribuir directamente al desarrollo de los ciudadanos. Se determinó que los estudiantes mediante la responsabilidad social universitaria, desarrollan sus competencias en relación al ámbito educativo.

López y Ahumada (2018) cuya investigación es dar conocer la percepción que desarrollan los estudiantes sobre el Modelo de Responsabilidad Social Universitaria en relación a sus dimensiones: educativo, cognitivo, organizacional y social, se aplicó 336 encuestas para diversos grupos de alumnos de 4 a 8 ciclo de la Facultad de Contaduría y Administración. Concluyen que el 74% de los estudiantes perciben la relación de la universidad con los problemas sociales, el 19% de los estudiantes perciben la indiferencia en relación con las dificultades sociales y un 7% de los estudiantes no perciben la indiferencia en relación con las dificultades sociales . Así mismo a través de un análisis se confirmó que la percepción es un sustento fundamental para la preparación de un nuevo plan de estudio y enseñanza para los futuros profesionales en relación a la ética, responsabilidad y solidaridad.

Arohuanca (2018) cuyo objetivo es establecer un Modelo Responsabilidad Social Universitaria en la Universidad Nacional del Altiplano basado en los cuatro ámbitos, el

estudio se realizó a colaboradores y alumnos de la Universidad Nacional del Altiplano, aplicando una metodología de tipo cualitativa, teniendo como instrumento la guía de entrevista. Se concluyó que la responsabilidad social universitaria mejora la percepción de una universidad, afrontando un conjunto de desafíos como universidad comprometida con el desarrollo social y ambiental, cumpliendo funciones externas e internas para el servicio de una sociedad equitativa, justa y democrática.

Rodríguez, Cano y Velez (2018) en su investigación realizada, nos dan a entender la perspectivas de los alumnos en las universidades públicas de Manabí, establece un papel importante y beneficiosos de las universidades públicas en tres ámbitos fundamentales: organizacional, educativo y social. Así mismo se encuestó a 416 alumnos, para determinar de que manera los alumnos observan los esfuerzos que emplean la universidad en instruir sobre la formación de los estudiantes en relación a la sociedad, por la cual se necesita fortalecer la experiencia vivida, para que las universidades puedan establecer y difundir un Modelo de Responsabilidad Social Universitaria en las universidades Manabitas, de este modo permitan mantener una actitud estable para dar solución a las necesidades sociales conocidas y aumentar la participación social con la finalidad que se puedan desarrollar relaciones de comunicación más eficientes.

Marco y Fanfa (2018) tiene como finalidad analizar la percepción de las universidades comunitarias en la ejecución del Modelo de Responsabilidad Social Universitaria y el acuerdo social en relación con los coordinadores, dirigentes, profesores y técnicos, se aplicó un cuestionario para 991 profesores, que se evaluó en ocho criterios sobre la efectividad de la responsabilidad social universitaria en diferentes dimensiones: social, económico, ambiental y administrativo. Como resultado existe una preocupación por la institución educativa superior sobre el desarrollo social, determina que la responsabilidad social universitaria está implicada en planificación, circunstancias, misiones e instituciones, que sirve como guía y práctica de formación ciudadana, estableciendo una consolidación entre la organización y la vida institucional, sobre la responsabilidad social universitaria en las instituciones superiores, concluyendo obteniendo un alto grado de compromiso de las Universidades Comunitarias con su desarrollo de las actividades, enseñanza, investigación y extensión en relación a la preocupación en la formación ciudadana

Baca et al. (2017) cuya investigación es medir mediante el Modelo de Responsabilidad Social Universitaria, basados en el desarrollo conceptual y teórico, relacionadas con las teorías sobre los ámbitos de responsabilidad social universitaria y la sostenibilidad ambiental, se divide en cuatro dimensiones: educativo, cognitivo, organizacional y social. Así mismo se contó con dos muestras: 16 entrevistados de autoridades y 1121 estudiantes encuestados. Se obtuvo como resultado 0.8 de fiabilidad de la variable con sus dimensiones, es una muestra representativa de las universidades, para que tenga una vinculación directa o indirecta con las necesidades de investigaciones en otras universidades.

Gonzalez, Méndez y García (2017) el propósito del estudio fue un diagnóstico del Modelo de Responsabilidad Social Universitaria en materia ambiental desde la perspectiva de los jóvenes universitarios. Se utilizó el modelo Vallaey's que abarca cuatro dimensiones: organizacional, educativo, cognitivo y social, se aplicaron 105 encuestas a estudiantes que se divide en un 21 organismos. Se concluyó que los principales resultados muestran que los alumnos de la Universidad Autónoma del Estado de México no poseen información sobre las políticas, programas, proyectos y tareas vinculadas hacia la Responsabilidad Social Universitaria. Concluyen las universidades deben implementar proyectos educativos para que de ese modo puedan desarrollar la responsabilidad social universitaria desde la visión de los alumnos en las diferentes actividades ciudadanas y ambientales.

Moreno y Gutiérrez (2018), la finalidad del estudio fue determinar la percepción de los alumnos de la Facultad de Ciencias Empresariales en relación a cuatro dimensiones de Responsabilidad Social Universitaria. Así mismo contando una población 904 alumnos, 137 colaboradores y 22 trabajadores utilizando un método de análisis estadístico. Se concluyó que los estudiantes perciben la dimensión organizacional mediante un buen clima laboral y no existe discriminación, también perciben la dimensión educativo mediante la formación ética y ciudadana y perciben la dimensión social a través de los problemas sociales. De igual forma, los docentes perciben dos dimensiones, son las siguientes: la dimensión organizacional mediante los beneficios sociales, además, la dimensión educativo es percibida por temas, cursos y actividades en relación social. Igualmente, los asistentes administrativos solo la dimensión organizacional es percibida por los beneficios social y la remuneración.

Montalvo, Villanueva, Armenteros, Gómez y Cervantes (2017), demuestra las diferentes percepciones entre los colaboradores y alumnos en la cooperación social como parte de la responsabilidad social universitaria, se diagnosticó en el aprendizaje laboral y ciudadanía, niveles altos en el ámbito social, debido que los estudiantes demuestran esos niveles altos para determinar la percepción y valoración por medio de la participación por distintos grupos de interés, ya sean exteriormente e interiormente, en la contribución social como ambiente de la gestión de la Responsabilidad Social Universitaria en la Universidad Autónoma de Coahuila. Concluyen que los docentes y alumnos perciben la dimensión educativa y social, como las dimensiones más percibidas para el desarrollo profesional.

Debido a la naturaleza de la investigación no se encontraron investigaciones similares, ni con las mismas variables tampoco con el mismo objeto de estudio, con lo cual se compensa la cantidad de antecedentes internacionales y nacionales, por ello no se adjuntaron antecedentes locales.

## 2.2. Bases teórico científicas

### Responsabilidad Social Universitaria

La responsabilidad social universitaria es un tema analizado y estudiado que, a su vez varios autores ya han hablado de este, se han tomado en cuenta la investigación de distintos autores.

Según (Vallaes, 2009) explica que, la responsabilidad social universitaria permite diagnosticar de qué manera pueden ayudar a la sociedad, que poco a poco se convierta en tendencia en las universidades, conseguir un impacto en las sociedades que está dividida en el ámbito: Educativo, Cognitivo, Organizacional y Social.

A su vez, (Calle & Santacruz, 2011) dice, que la responsabilidad social universitaria se involucra no sólo a desarrollar buenos profesionales, sino que además estén comprometidas con el crecimiento de su país.

Mientras, (Cotillo, Castro & Ramírez, 2014) señalaron que, la responsabilidad social universitaria es una propuesta institucional que sirve para incorporar a la universidad con la sociedad, por lo cual busca relacionarse con la sociedad para el desarrollo profesional y cuidado del medioambiente.

Por ello, Vázquez et al. (2015) señalan que, la responsabilidad social universitaria difunde el conocimiento de una manera responsable con buena gestión, de respetar y desarrollar un sentido de responsabilidad ciudadana mediante el fomento de los estudiantes y el personal académico para fomentar el crecimiento sostenible en su comunidad, así como para tratar de adaptar las entidades de educación superior propósitos, opiniones e valores

Vázquez et al. (2015), plantean los siguientes ámbitos:

### **Ámbitos**

Los ámbitos RSU percibidas se midieron con 46 artículos que definen las prácticas específicas basadas en la literatura previa y revisión de otros instrumentos similares.

Los productos que se relacionan con los cuatro ámbitos que definen RSU como se explica en las secciones anteriores:

#### **Ámbito educativo**

La importancia dada por los estudiantes a las actuaciones de la USR en la educación. Algunos ejemplos son “la enseñanza hábitos ecológicos” o “añadiendo en la Ética profesional y contenidos morales

#### **Ámbito cognitivo**

La importancia que los estudiantes dieron a los resultados de USR en la investigación. Algunos ejemplos son “implementando proyecto de investigación sobre sostenibilidad” o “investigación científica sobre problemas sociales y Generación de conocimiento para el desarrollo social”.

#### **Ámbito organizacional**

El valor otorgado por los alumnos hacia los resultados sobre la USR en la investigación, por ejemplo, “equilibrio entre la vida laboral y profesional” o “distribución de recursos eficiente y razonable”.

### Ámbito social

La importancia dada por los estudiantes a los resultados de la USR en el alcance social, por ejemplo, "sensibilización, Campañas educativas sobre protección ambiental en áreas de influencia cercanas a la universidad u organización de voluntariado, Programas para estudiantes, profesores, personal y empleados.

La percepción general de los estudiantes de la RSU se midió con 3 artículos: ‘mi universidad tiene un alto potencial para contribuir al respeto del medio ambiente’, ‘mi universidad tiene un alto potencial para contribuir al desarrollo económico’ y ‘mi universidad tiene un alto potencial para contribuir a la resolución de los problemas más social’. Los encuestados tuvieron que calificar su nivel con cada frase en una escala Likert de 5 niveles desde 1 (muy malo) a 5 (muy bueno), la cual se verá reflejada a la Tabla N° 01 el “Modelo basado en ámbito de RSU”.

**Tabla 01: “Modelo basado en ámbito de RSU.”**

	Definición	Resultados
Educativo	Se refieren a procesos responsables de la enseñanza, el aprendizaje y la educación en Valores	Responsable de Formación Cívica y Profesional
Cognitivo	Se refieren a las normas éticas, las orientaciones teóricas, ramas de investigación y realización del conocimiento	Gestión Social de Conocimiento
Organizativo	En relación con los miembros de la institución académica a través del diseño de la organización de la universidad, sus planes y estrategias	Campus responsable
Social	Los vínculos entre la universidad y las partes interesadas externas y su participación en el desarrollo político, social, económico y cultural de la sociedad	Aportación Social

Fuente: Adaptado de Gaete (2012); Vallaeys et al., (2009)

Asimismo, (Medina & Peláez, 2016) dice, que la responsabilidad social universitaria es por una comisión de representantes de los diferentes ámbitos: Cognitivo, Organizacional, Educativo y Social, con el fin de aplicar una táctica de desempeño en los estudiantes universitarios tanto en el ámbito social y ambiental que genera la Universidad.

También, López (2017) dice, que la responsabilidad social universitaria ocupa un lugar importante en la universidad, por lo que debe ser estudiada mediante un desarrollo lento y minucioso que, de ese modo, lograr concientizar a la universidad y puedan desarrollar estrategias, acciones y beneficios.

Schwalb et al. (2019) nos señalan, que la responsabilidad social universitaria analiza la gestión interna y externa de la RSU, que intenta recolectar las respuestas de las personas que integran una sociedad universitaria frente a la situación con la organización.

### **Ley Universitaria N°30220**

Establece cuatro perspectivas clave que se distinguen en la figura que se adjunta a continuación:



**Bienestar Universitario:** La Universidad produce impresión en el desarrollo de la vida personal de sus colaboradores, estudiantes y trabajadores. Así mismo, el bienestar universitario se debe cuidar, debido a que desarrolla una contaminación en el medio ambiente como deforestación, transporte vehicular y etc.

**Docencia:** La Universidad tiene que estar en un progreso constante y estable con la educación sobre la importancia social en los diferentes ámbitos.

**Investigación:** la universidad promueve el aprendizaje expresando lo que socialmente lo determina mediante: la enseñanza, ciencia y beneficio. Existe una posible relación entre sociedad y la ciencia.

**Responsabilidad Social Universitaria:** Es originado por la universidad en relación con la sociedad para desarrollar diferentes funciones en la vida profesional hacia a los miembros de la sociedad.

### **III. Metodología**

#### 3.1 Tipo y nivel de investigación

La presente investigación utilizó el método del estudio de caso por tratarse de la universidad como unidad de análisis (Creswell, 2014).

- La presente investigación fue abordada bajo un enfoque mixto debido a que se utilizó instrumentos de recolección de datos como el cuestionario y guía de entrevista para responder las preguntas de investigación, las cuales ayudaron a profundizar y obtener evidencias más reales sobre el objeto estudiado.
- El tipo de investigación es aplicado, ya que se encargará de resolver un determinado problema enfocándose en la búsqueda de solución y la fijación del conocimiento para su aplicación, teniendo como finalidad evidenciar la realidad actual de la RSU en la universidad para describirla y mejorarla
- El nivel de investigación es descriptivo, porque se narró la realidad de situaciones de grupos de personas en un tiempo determinado que se pretenda analizar.

#### 3.2. Diseño de Investigación

Según Cortés & Iglesias (2004) el diseño de investigación se encuentra relacionado con la problemática de estudio, el ambiente que rodea a la investigación, el tipo de estudio a desarrollar.

El diseño de investigación permite determinar la forma de recolección de información para obtención de los resultados de los objetivos.

El diseño de investigación fue no experimental; debido a que no se manipuló la variable de estudio, Así mismo, se aplicó un diseño transversal, donde la realización de la recolección de información se dará en un solo periodo de tiempo. Su propósito fue describir la variable y su interrelación en un periodo determinado (Cortés & Iglesias, 2004).

### 3.3. Población, Muestra y Muestreo

#### **Población:**

La población estará conformada por todos los estudiantes de la Facultad de Ciencias empresariales de la USAT que son 1381, los matriculados del presente año hasta el 20 de marzo del 2019, esta información fue brindada por la misma universidad, para poder dar respuesta a los objetivos planteados del estudio.

**Tabla 2.** *Población de por Escuelas profesionales*

<b>Escuela profesional</b>	<b>Cantidad</b>
Administración de empresas	1381
Administración hotelera y de servicios turísticos	193
Contabilidad	705
Economía	199
<b>Total</b>	<b>2478</b>

Fuente: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo  
Elaboración: Propia

#### **Muestra:**

De acuerdo a la muestra seleccionada es una representación de la población del estudio con la cuenta con una cierta cantidad de alumnos en las actividades de responsabilidad social, es una forma más manipulable, pero la relación entre la muestra y la población debe ser tal que permita tener la información como si se aplicara a toda la población, contando con tres docentes de la facultad de ciencias empresariales que son capacitados y teniendo conocimiento sobre el tema de investigación

**Tabla 3.** *Desarrollo de muestra para el estudio*

Ítem	Representación	Valor
Nivel de confianza	Z =	1.96
Error muestral	E =	0.05
Probabilidad a favor	p =	0.5
Probabilidad en contra	q =	0.5
Población o universo	N =	1381

Fuente: Elaboración: Propia

La muestra de esta investigación se hallará de la siguiente manera:

$$n = \frac{3.8416 \times 0.25 \times 1381}{0.0025 \times 1380 \times 0.9604}$$

$$n = \frac{1325.3124}{4.4104}$$

$$n = 334$$

## Muestreo

El estudio tiene un muestreo probabilístico. Para la muestra probabilística se hará uso de una fórmula estadística al 95% de confianza para hallar la muestra a la que se le aplicaran los instrumentos en este caso, el cuestionario. Además, para la parte cualitativa, se tendrá una muestra no probabilística por conveniencia conformada por tres profesores de la institución, para aplicarles la entrevista

### 3.4. Criterios de selección

Para el desarrollo del presente trabajo, se seleccionó a estudiantes que se encontraron matriculados en el ciclo académico 2019 – II, que estuvieran cursando el noveno y décimo ciclo de la carrera de Administración de Empresas, los cuales tienen conocimientos más amplios de la carrera de Administración de Empresas. Para la entrevista se tuvo en cuenta a tres profesores especializados y capacitados con amplios conocimientos en el tema de investigación.

### 3.5. Operacionalización de variables

**Tabla 4.** *Operacionalización de Variables*

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala	Instrumento	Técnica
<b>Responsabilidad Social Universitaria (MRSU)</b>	La responsabilidad social Universitaria (RSU) es una idea en desarrollo en los elementos de las asociaciones, el gobierno, la sociedad y los diferentes socios, conocidos como stakeholders  (Vázquez, López y Lanero, 2013).	Ámbito Educativo	Enseñanza	Likert	Cuestionario	Encuesta
			Aprendizaje			
			Educación en valores			
		Ámbito Cognitivo	Normas éticas			
		Enfoques teóricos				
		Difusión del conocimiento				
		Ámbito Organizacional	Organización de la universidad	Likert	Guía de entrevista	Entrevista
			Planes			
			Estrategia			
		Ámbito Social	Participación social	Likert	Guía de entrevista	Entrevista
Participación económica						
Participación cultural						

Fuente: Elaboración propia

### 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### Técnica: Encuesta

La cual será aplicada a los alumnos de los dos últimos ciclos, para determinar a través del cuestionario información con respecto a la variable de estudio llegando a generar información necesaria para cumplir con los objetivos planteados.

#### Instrumento: Cuestionario

La presente investigación utilizó como instrumento para la recolección de datos, el cuestionario con 24 preguntas cerradas, por ser característica de la investigación cuantitativo y se plasmó a través del instrumento del cuestionario, para recoger datos basados en parámetro o dimensiones.

El cuestionario estuvo conformado primero por datos sociodemográficos como sexo, edad, cuál es su nivel de estudio y ocupación; segundo, por las preguntas sobre la responsabilidad social universitaria basado en doce indicadores y uso de la escala Likert , en la cual tres indicadores están relacionados a la dimensión de nivel educativo, tres indicadores relacionadas a la dimensión de nivel cognitivo, tres indicadores relacionadas a la dimensión de nivel organizacional y tres indicadores relacionadas a la dimensión de nivel social, y se realizará en un periodo de catorce días dentro de la semana laboral a base de las dimensiones que se encuentra con información dentro del marco teórico, para que así cumplir con los objetivos planteados.

Los resultados del Alpha de Cronbach del cuestionario sobre la variable

Responsabilidad Social Universitaria

#### **Tabla 5**

Resumen de Procesamiento de Casos Variable RSU

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
<b>Casos</b>	Válido	333	100
	Excluido <sup>a</sup>	1	0.3
	Total	334	100.0

**a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.**

**Tabla 6**

Estadísticas de Fiabilidad de la Variable RSU

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>0.708</b>	4

**Técnica: Entrevista**

La cual será aplicada a tres expertos con conocimientos en el tema, para determinar a través de una guía de entrevista con respecto a la variable de estudio llegando a generar información necesaria.

**Instrumento: Guía de entrevista**

La presente investigación utilizó como técnica para la recopilación de información, la guía de entrevista con 17 preguntas abiertas, por ser característica de la investigación mixta y se plasmó a través del instrumento, para recoger datos basados en parámetro o dimensiones.

La guía de entrevista estuvo conformada por 17 preguntas abiertas, que estará dividida por cuatro bloques, que serán formuladas para tres expertos, para ver si están informados sobre la problemática abordada, se aplicará en sus horas de descanso en un periodo de 5 días dentro de la semana laboral, que la entrevista será grabada mediante un teléfono.

**3.7. Procedimientos**

Para la obtención de la información de las encuestas y entrevista, se inició a visitar la institución universitaria, con la finalidad de acceder y realizar las encuestas únicamente a estudiantes que estuvieran cursando el noveno y décimo ciclo de la carrera de Administración de Empresas en el momento indicado, aceptando la petición por medio de una carta formal. Para el año 2019, en el mes de agosto, se realizó el levantamiento de información por medio de los estudiantes, lo cual tuvo una duración de catorce días, donde se les brindó un tiempo prudente para la marcación, en el cual, el 1= Muy Bueno al 5= Muy Malo, con respecto a las preguntas del cuestionario basado en el Modelo de Responsabilidad Social Universitaria,

Después de la recopilación de las encuestas se comenzará con las rondas de las entrevistas a los profesores expertos sobre el tema en la cual se realizarán un total de 3 entrevistas, que se aplicara en sus horarios de descanso, lo cual llevara un aproximado de 5 días.

### **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

La obtención de resultados de ambos métodos se comparó y analizó en el programa SPSS versión 25, como una forma de comprobar la concordancia entre las respuestas de las encuestas.

Una vez teniendo la información codificada en el programa SPSS versión 25, se comenzará realizando un resumen descriptivo, correspondientes a cada pregunta perteneciente a su determinada dimensión. Luego cada resultado adquirido fue traslado por un análisis de tratamiento descriptivo con el fin de modificarlo según las normas APA. Para lograr los objetivos, se procederá analizar los resultados individualmente para la variable, y para determinar el diagnostico general de cada variable, se empleará el resumen de las valoraciones totales.

Por otro lado, las técnicas estadísticas a utilizar en el estudio serán el Alfa de Cronbach, el cual se usará para constatar la confiabilidad del instrumento a aplicar.

### 3.9. Matriz de consistencia

**Tabla 7. Matriz de Consistencia**

Problema	Objetivo Principal	Variables	Dimensiones	Indicadores	Diseño de Investigación	Población	Técnica	Tipo de investigación
¿Cuál es la responsabilidad social universitaria desde la perspectiva del estudiante de una Universidad Católica de Lambayeque?	Analizar la Responsabilidad Social Universitaria desde la perspectiva del estudiante de una Universidad Católica de Lambayeque.					1381 estudiantes y 3 expertos	Análisis de tratamiento descriptivo	Mixto  Descriptivo
	<b>Objetivos Específicos</b>					<b>Muestra</b> 334 estudiantes y 3 expertos		
	Describir la Responsabilidad Social Universitaria, desde la dimensión educativa a partir de la perspectiva del estudiante de la Carrera de Administración de Empresas	Percepción del estudiante	Ámbito Educativo	Enseñanza Aprendizaje Educación en valores	No experimental	<b>Muestreo</b>		
	Describir la Responsabilidad Social Universitaria, desde la dimensión cognitivo a partir de la perspectiva del estudiante de la Carrera de Administración de Empresas		Ámbito Cognitivo	Normas éticas Enfoques teóricos Difusión del conocimiento	Transversal			
	Describir la Responsabilidad Social Universitaria, desde la dimensión organizacional a partir de la perspectiva del estudiante de la Carrera de Administración de Empresas		Ámbito Organizacional	Organización de la universidad Planes Estrategia		Probabilístico al azar y no probabilístico por conveniencia		
Describir la Responsabilidad Social Universitaria, desde la dimensión social a partir de la perspectiva del estudiante de la Carrera de Administración de Empresas	Ámbito Social		Participación social Participación económica Participación cultural					

### 3.10. Consideraciones éticas

En esta investigación se tomaron ciertas consideraciones ética, entre ella tenemos:

**Fiabilidad o consistencia:** Se refiere a la eventualidad de replicar indagaciones, por lo cual, un experto pueda emplear similares métodos o estrategias de recolección de información del otro, y obtenga resultados similares

**Legitimidad:** Es cuando la información está compuesta por conceptos y teorías conformadas por diferentes investigadores

**Veracidad:** los resultados adquiridos para la investigación, son desarrollados por los alumnos encuestados.

**Consentimiento informado:** Es cuando los encuestados dan la autorización adecuada para poder llevar a cabo las encuestaste y así hacer un diagnóstico de esta investigación.

**Anonimato:** la información brindada será con total confidencialidad debido a que no será proporcionadas a terceras personas.

La información obtenida es real y brindada por los entrevistados, no habiendo manipulación de la misma, que es utilizada como objeto de estudio, fue proporcionada por los estudiantes universitarios y entrevistados.

## IV. Resultados y discusión

### 4.1. Resultados:

Objetivo Específico:

#### 4.1.1. Describir la RSU desde la dimensión Educativa a partir de la perspectiva del Estudiante de la Carrera de Administración de Empresas

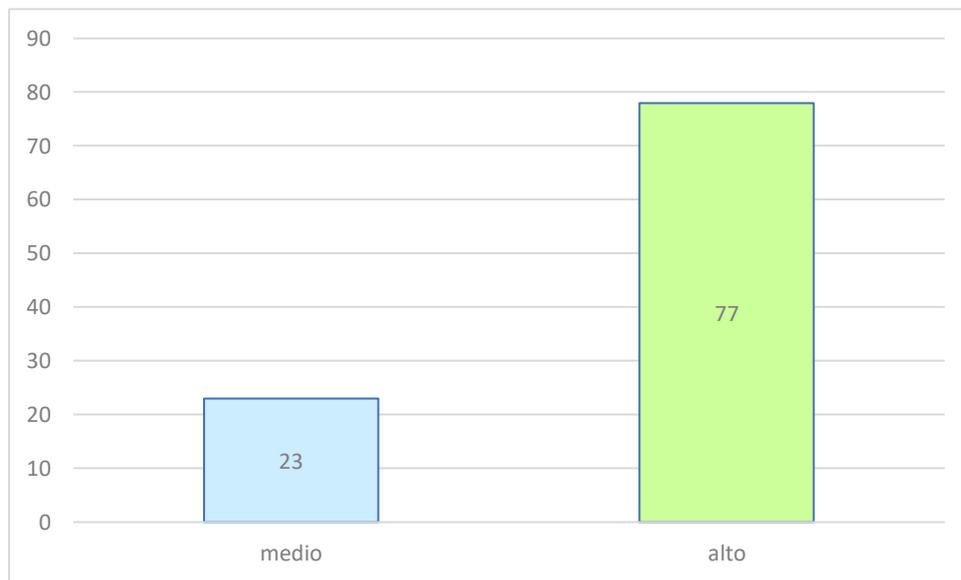


Figura 2 Dimensión Educativo

La figura 2, describe, que los estudiantes encuestados perciben que la responsabilidad social universitaria (RSU) en su universidad, en el ámbito educativo, es de un nivel alto con un 77% y un 23% perciben que la RSU en su universidad, en el ámbito educativo, es del nivel alto.

El ítem que conforman el 77% es la pregunta N°2, que los estudiantes perciben que la universidad desarrolla la responsabilidad social universitaria en el ámbito educativo promoviendo el respeto por la diversidad y la igualdad entre los estudiantes

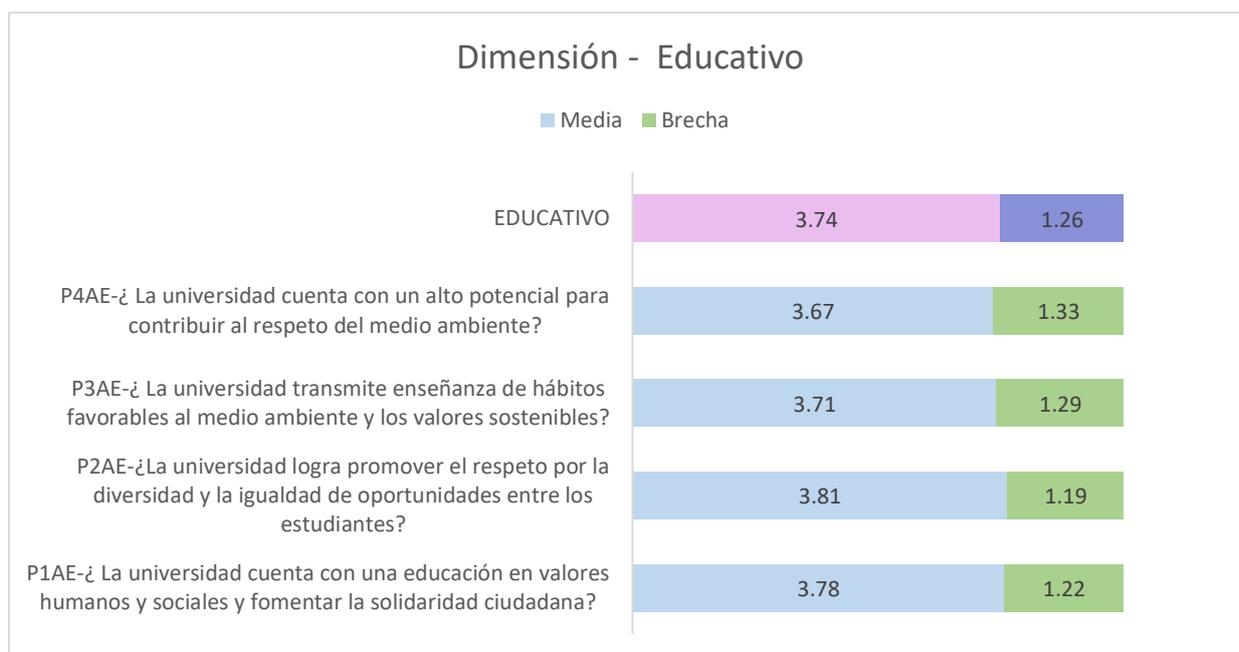
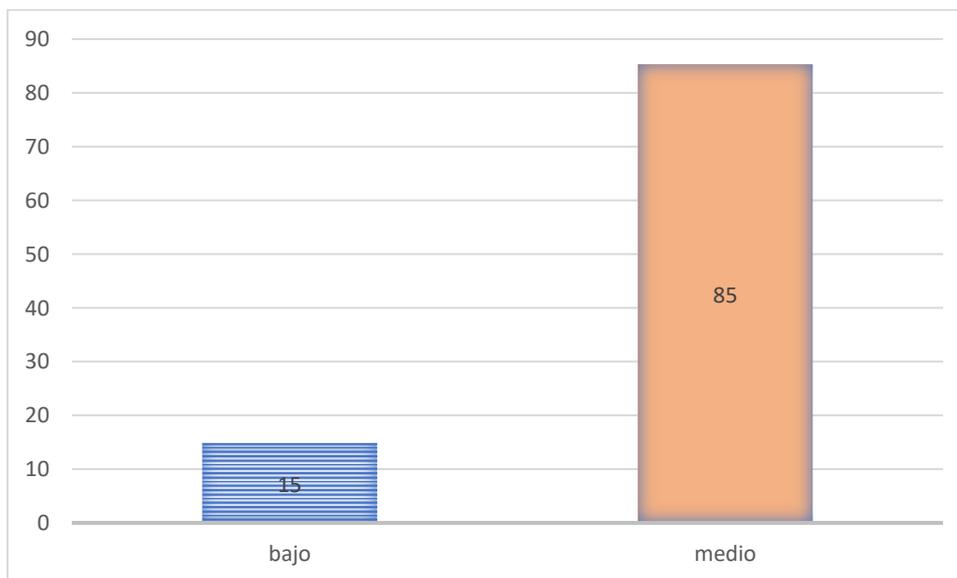


Figura 3 *Dimensión Educativo*

Mediante la encuesta realizada a los alumnos de los dos últimos ciclos de Administración de Empresas, se describió que la RSU en su universidad, en la dimensión Educativa, la perciben de nivel alto, con un promedio de 3.74 y una brecha de 1.26. Las mayores brechas, que perciben los estudiantes es en los ítems Pregunta N°3 y N°4 del Ámbito Educativo, relacionados al potencial que cuenta la Universidad para contribuir con el medio ambiente y formación en hábitos favorables al medio ambiente. Las menores brechas se describen en los ítems Pregunta N°1 y N°2 del Ámbito Educativo, relacionados a que la Universidad promueve con menor énfasis el respeto por la diversidad y la educación en valores humanos y sociales respectivamente.

4.1.2. **Describir la RSU desde la dimensión Cognitivo a partir de la perspectiva del Estudiante de la Carrera de Administración de Empresas**



*Figura 4 Nivel de Cognitivo*

La figura 4, describe, que los estudiantes encuestados perciben que la responsabilidad social universitaria (RSU) en su universidad, en el ámbito cognitivo, es de un nivel medio con un 85% y un 15% tiene perciben que la RSU en su universidad, en el ámbito cognitivo, es del medio

El ítem que conforman el 85% es la pregunta N°2, que lo estudiantes perciben que la responsabilidad social universitaria en el ámbito cognitivo mediante la formación profesional para la resolución de los problemas ambientales.

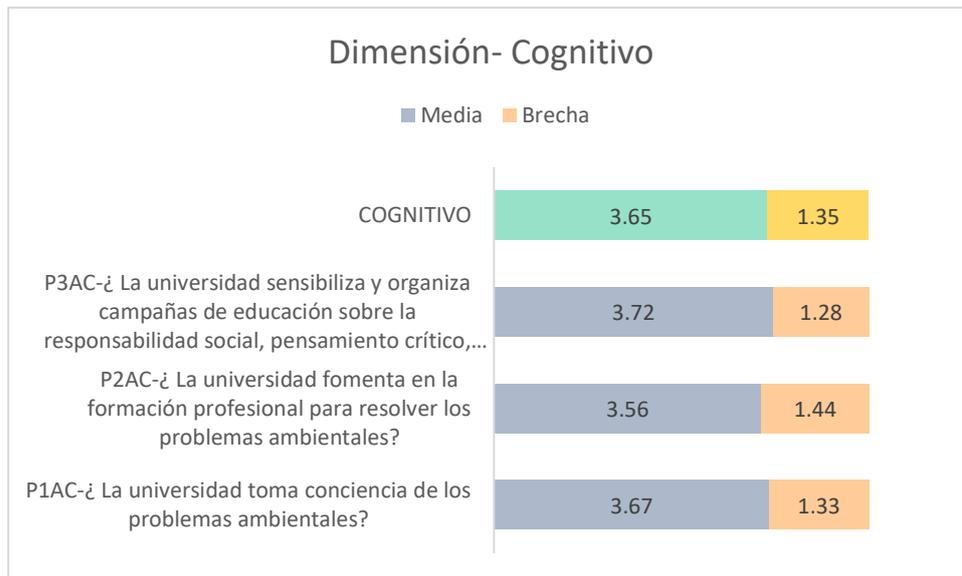


Figura 5 *Dimensión Cognitivo*

Mediante la encuesta realizada a los alumnos de los dos últimos ciclos de Administración de Empresas, se describió que la RSU en su universidad, en la dimensión Cognitivo, tiene una percepción de nivel medio, con un promedio de 3.65 y una brecha de 1.35. Las mayores brechas, que describen los estudiantes es en los ítems Pregunta N°1 y N°2 del Ámbito Cognitivo, relacionados con el fomento que hace la universidad. Para contribuir con los problemas ambientales y formación para la resolución hacia los problemas ambientales. La menor brecha se describe en el ítem N°3 del Ámbito Cognitivo relacionados a que la Universidad no sensibiliza y ni organiza campañas de educación sobre la responsabilidad social.

#### 4.1.3. Describir la RSU desde la dimensión Organizacional a partir de la perspectiva del Estudiante de la Carrera de Administración de Empresas.

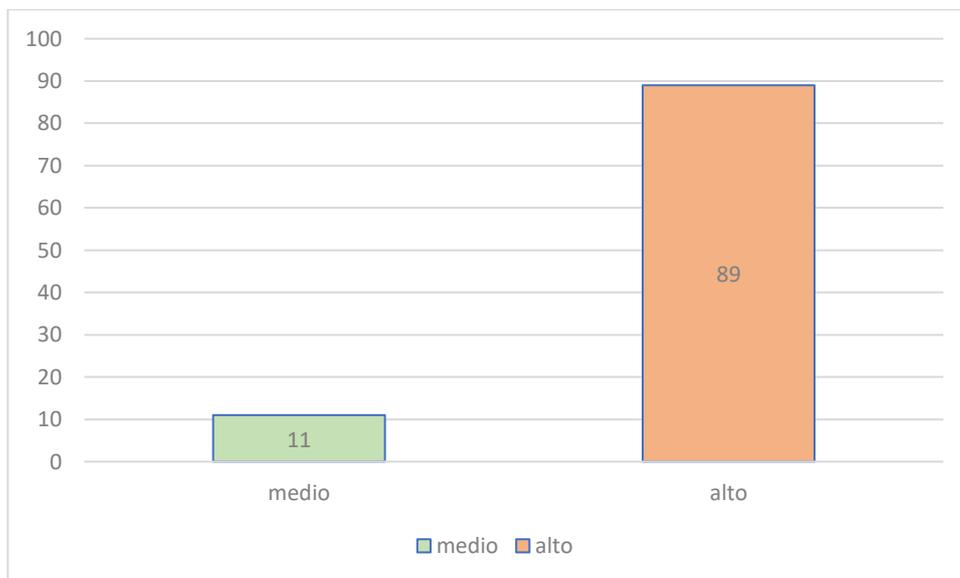


Figura 6 *Dimensión Organizacional*

La figura 6, describe, que los estudiantes encuestados perciben que la responsabilidad social universitaria (RSU) en su universidad, en el ámbito organizacional, es de nivel alto con un 89% y un 11% perciben que la RSU en su universidad, en el ámbito organizacional, es del nivel alto

El ítem que conforma el 89% es la pregunta N°3, que los estudiantes perciben que la responsabilidad social universitaria en el ámbito organizacional mediante el respeto por la diversidad e igualdad en los colaboradores.



*Figura 7 Dimensión Organizacional*

Mediante la encuesta realizada a los alumnos de los dos últimos ciclos de Administración de Empresas, se describió que la RSU en su universidad, en la dimensión Organizacional, la perciben de un nivel alto, con un promedio de 3.69 y una brecha de 1.31. Las mayores brechas, que describen los estudiantes es en los ítems Pregunta N°1 y N°2 del Ámbito Organizacional, relacionados con que la universidad cuenta con programas de voluntariado y de formación profesional. Las menores brechas se describen en los siguientes ítems, Preguntas N°3, N°4, N°5 y N°6 del Ámbito Organizacional, relacionados con la percepción de que la Universidad no fomenta la formación de la ética y moral, mediante el respeto por la diversidad y también cuenta con un grupo de voluntariado

#### 4.1.4 Describir la RSU desde la dimensión Social a partir de la perspectiva del Estudiante de la Carrera de Administración de Empresas.

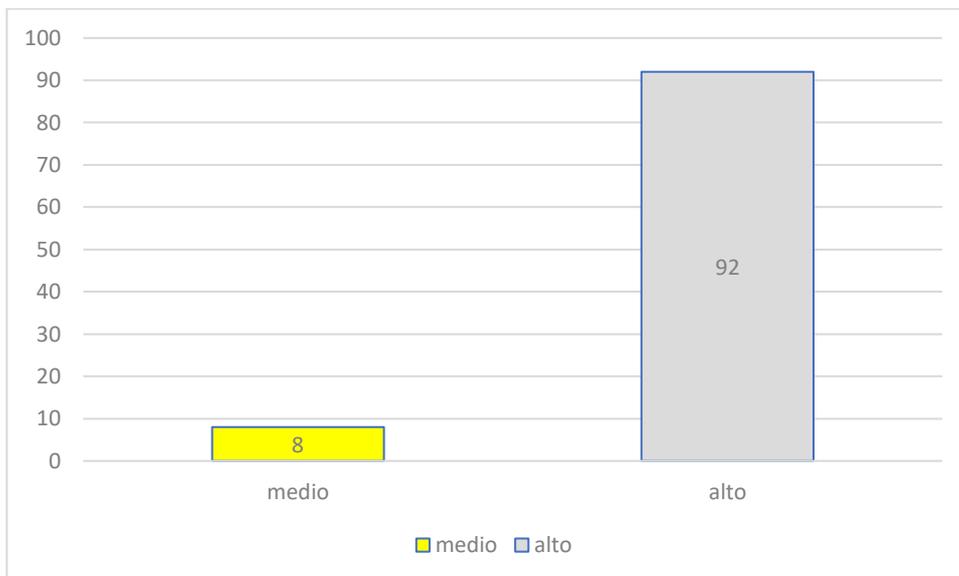


Figura 8 Dimensión Social

La figura 8, describe, que los estudiantes encuestados perciben que la responsabilidad social universitaria (RSU) en su universidad, en el ámbito social, es de un nivel alto con un 92% y un 8% perciben que la RSU en su universidad, en el ámbito social, es del nivel alto.

El ítem que conforma el 92% es la pregunta N°2, que los estudiantes perciben que la responsabilidad social universitaria en el ámbito social promoviendo la gestión ecológica por medio de la formación profesional

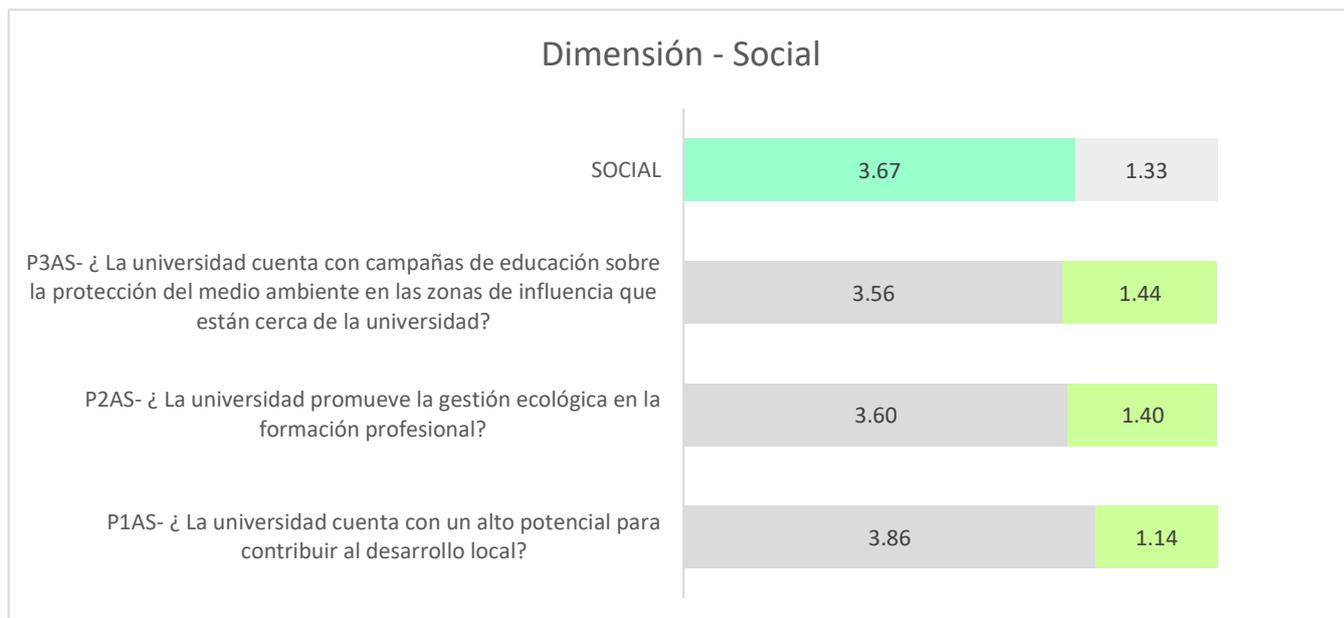


Figura 9 *Dimensión Social*

Mediante la encuesta realizada a los alumnos de los dos últimos ciclos de Administración de Empresas, se describió que la RSU en su universidad, en la dimensión Social, perciben un nivel alto, con un promedio de 3.67 y una brecha de 1.33. Las mayores brechas, que describen los estudiantes es en los ítems Pregunta N°2 y N°3 del Ámbito Social, relacionados a que la Universidad realiza campañas para la protección del medio ambiente y la formación sobre la gestión ecológica. Las menores brechas se describen en el ítem, Pregunta N°1 del Ámbito Social relacionados a que la Universidad cuenta con un alto potencial para contribuir al desarrollo local

#### 4.1.5. La RSU desde la perspectiva del estudiante de una Universidad Católica

Rango	Calificación
1,00 - 1,66	Bajo
1,67 – 3,32	Medio
3,33 – 5,00	Alto

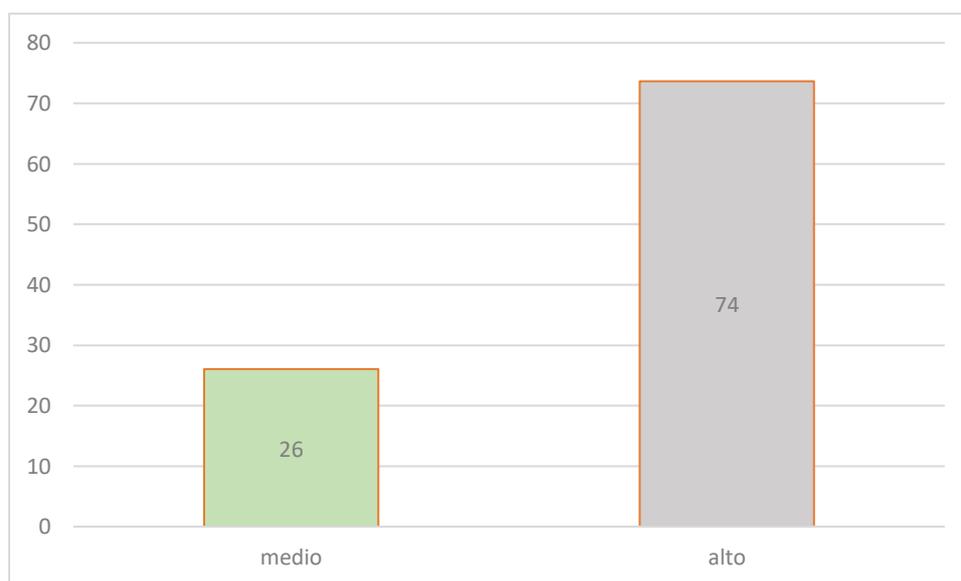


Figura 10 Grado de percepción de la RSU

La figura 10, describe que el total de los estudiantes encuestados respondieron que un 74% posee con un nivel alto en cuanto perciben tener un nivel alto de conocimiento sobre la RSU en la Universidad y un 26% percibe un conocimiento medio sobre la RSU en la universidad.

Dimensión	Items	1	2	3	4	5	Grado de Perspectiva
Educativa	P1	5.7%	2.1%	21.6%	49.2%	21.3%	71%
	P2	2.4%	2.4%	25.2%	51.4%	18.6%	77%
	P3	3.3%	4.5%	27.9%	46.0%	17.4%	74%
	P4	6.0%	4.2%	36.9%	43.8%	14.4%	81%

Tabla 8 Grado de percepción de la RSU

El ítem que conforman el 74% es la pregunta N°3, que los estudiantes perciben que la universidad desarrolla la responsabilidad social universitaria en el ámbito cognitivo

sensibilizando y organizando campañas de educación sobre la responsabilidad social, pensamiento crítico, trabajo en equipo y emprendimiento, las desarrolla en las zonas de influencia que están cerca de la universidad.

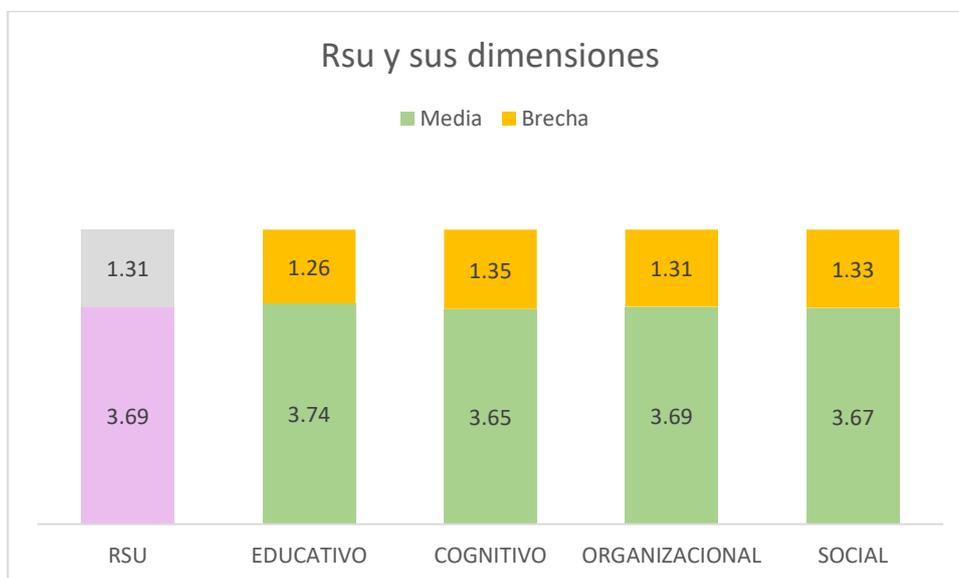


Figura 11 Variable RSU con sus dimensiones

La figura 11 se observa en el gráfico la variable RSU con sus dimensiones, mediante la encuesta realizada a los alumnos de los dos últimos ciclos, que la dimensión educativa es la más representativa luego cognitivo, social y finaliza con organizacional.

El modelo RSU está diseñado para formar ciudadanos responsables con su entorno desde la perspectiva de una universidad basados en los elementos: Educativo, Cognitivo, Organizacional y Social. Mediante la comprensión de estos cuatro elementos, cuando es comprendido por completo más exitoso será el cambio sin embargo en nuestra investigación realizada en una Universidad Católica, se obtuvo que las dimensiones social y cognitivo fueron bajas, esto no quiere decir que los estudiantes desconozcan, sino que el grado de conocimiento es menor, que si una dimensión es baja esta afectara a las demás dimensiones.

**4.1.6. Resultados de la entrevista realizada a Coordinadores de RSU y Docente de la Escuela de Administración de Empresas de la Universidad Católica**

**Tabla 8. Entrevista del docente de la Escuela de Administración de Empresas de la Universidad Católica**

PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	RESPUESTAS
IDENTIFICAR LA RSU DE LA UNIVERSIDAD EN EL ÁMBITO EDUCATIVO.	Se puede inferir que la universidad es consciente que aún no se están formando personas socialmente responsables por la ausencia de metodologías para desarrollar la RSU en el ámbito educativo.
IDENTIFICAR LA RSU DE LA UNIVERSIDAD EN EL ÁMBITO COGNITIVO.	Se puede inferir que no se ha desarrollado la investigación en RSU en la institución, clave para desarrollar programas y presupuestos que faciliten la aplicación de metodologías y la interacción con los sectores vulnerables.
IDENTIFICAR LA RSU DE LA UNIVERSIDAD EN EL ÁMBITO ORGANIZACIONAL	Se infiere que la organización es aún débil en el desarrollo de la RSU faltando una mayor integración y colaboración en la comunidad universitaria.
IDENTIFICAR LA RSU DE LA UNIVERSIDAD EN EL ÁMBITO SOCIAL	Se infiere que aún no se ha desarrollado la cultura de la calidad en el desarrollo social de la comunidad. no existen objetivos claros ni indicadores a medir y controlar vinculados a generar impacto en la sociedad. aun se viene practicando una intervención asistencialista.

### **Ámbito educativo**

Ruíz (2014) describe que la formación de personas socialmente responsables, se conlleva que los estudiantes no fomenten las buenas practicas universitarias por la ausencia de metodologías para desarrollar la RSU en el ámbito educativo.

### **Ámbito Cognitivo**

Rodríguez (2001) explican que son conocidos como grupos sociales en condiciones de desventaja, ocupa un espacio creciente en las agendas legislativas de las políticas públicas, con especial atención a los procesos de vulnerabilidad social de las familias, grupos y personas

### **Ámbito Organizacional**

Monsálvez (2017) indica que es una comunidad formada por profesores, estudiantes y personal de administración y servicios de la universidad.

## Ámbito Social

Cantú (2006) señala que la cultura de la calidad es debido a que los universitarios no poseen hábitos o buenas prácticas del actuar diario ya que no colabora con la universidad cuando fomentan retos sobre la RSU en el desarrollo social de la comunidad

### 4.1.7 Perfil del Entrevistado

Los encuestados fueron estudiantes de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de la carrera de administración del ciclo académico 9 y 10 ciclo

#### 4.1.7.1. Sexo del entrevistado

En la figura 12 muestra la distribución de los estudiantes encuestados, de la carrera de administración de empresas, el 32% es masculino y el 68% es femenino

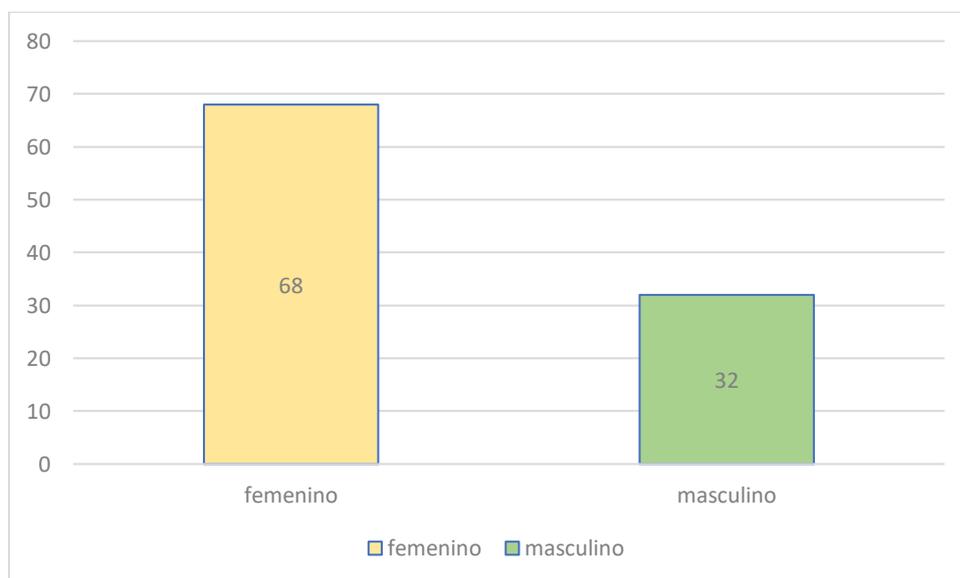


Figura 12 *Porcentaje del sexo de los estudiantes de la carrera de administración de empresas*

#### 4.1.7.2 Edad del entrevistado.

En la figura 13 se muestra la edad del entrevistado, donde el 88% tienen una edad entre 20 a 24 años y donde el 12% tienen edad de 25-29 años.

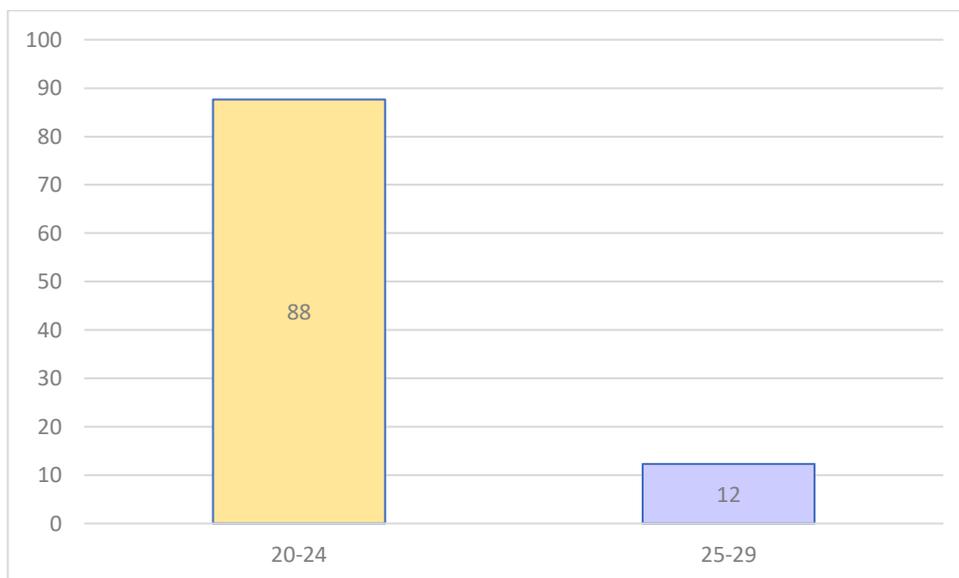


Figura 13 Porcentaje de las edades de los estudiantes de la carrera de administración de empresa

#### 4.1.7.3 Nivel de estudio

En la figura 14 muestra el nivel de estudios del entrevistado, donde el 40% son estudiantes del noveno ciclo y el 60% son estudiantes del décimo ciclo.

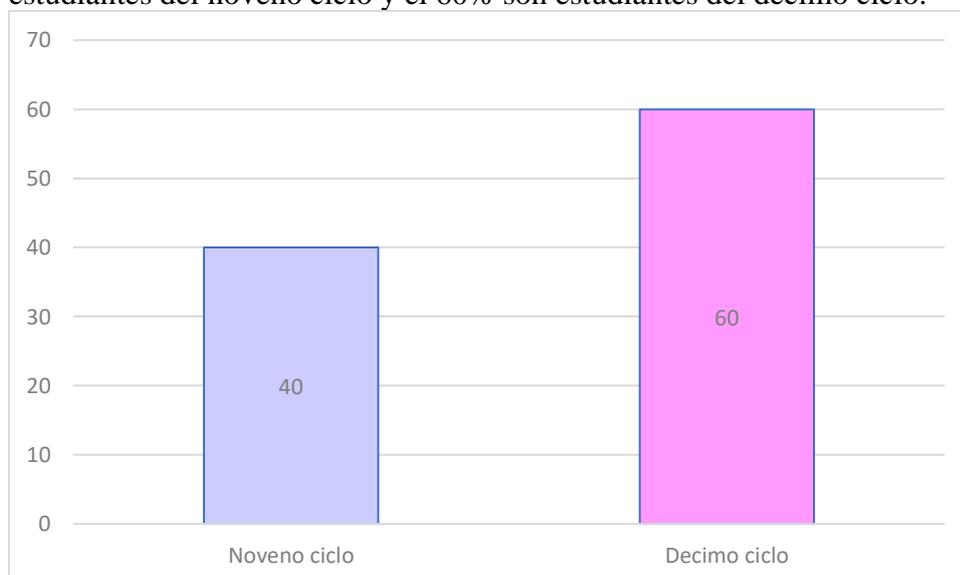


Figura 14 Porcentaje del nivel de estudio de los estudiantes de la carrera de administración de empresas

#### 4.1.7.4. Ocupación del entrevistado

En la figura 15 muestra la ocupación del entrevistado, donde el 51% de los estudiantes encuestados solamente estudian, un 46% de los estudiantes trabajan y estudian y por último el 3% solo trabajan.

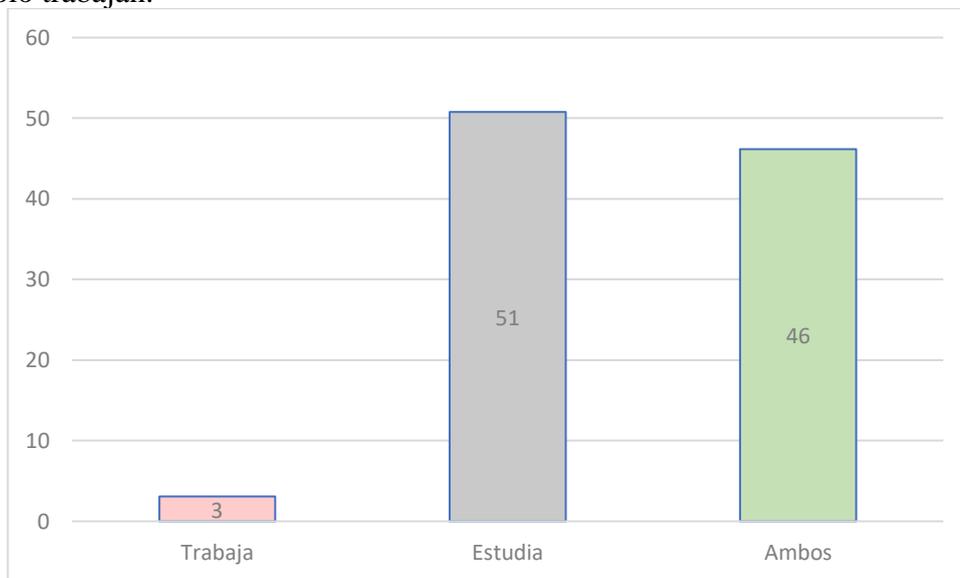


Figura 15 *Porcentaje de la ocupación de los estudiantes de la carrera de administración de empresas.*

## 4.2. Discusión

Según el objetivo específico N°1, describir la Responsabilidad Social Universitaria, en la dimensión educativa, basada en la percepción del estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, en los resultados obtenidos (Fig. N° 3) se evidencia que los alumnos tienen una percepción de nivel alto obteniéndose una media (3.74), existiendo la limitación de un conocimiento real de lo que representa esta dimensión en la formación integral del estudiante, este resultado tiene similitud con lo estudiado por Quezada (2016) quien concluyó que la importancia de generar el ámbito educativo, permitiendo la implementación de estrategias de educación en los alumnos y de esta manera facilita la contribución más clara y segura en los estudiantes, Teniendo en cuenta que colaboran directamente al desarrollo de los ciudadanos y medio ambiente, por medio de la responsabilidad social universitaria, los estudiantes puedan desarrollar sus competencias en relación al ámbito educativo, además Gonzalez, Méndez y García (2017) Concuerdan que en las universidades se deben contar con proyectos educativos para que de ese modo puedan desarrollar la responsabilidad social universitaria desde la perspectiva de los alumnos en los diferentes actividades ciudadanas y ambientales

Según el objetivo específico N°2, Describir la Responsabilidad Social Universitaria, desde la dimensión Cognitivo a partir de la percepción del estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, en los resultados obtenidos (Fig. N° 5) se evidencia que los alumnos de noveno y décimo ciclo tienen una percepción de nivel medio sobre la RSU en el ámbito cognitivo, ya que se encontró la media de (3.65). esta calificación muestra la asimetría existente entre lo que significa enseñar y educar y el nivel de conocimiento del estudiante, este resultado tiene similitud con lo estudiado por Alarcón y Bernal (2016) concuerdan que la responsabilidad social universitaria sobre el ámbito cognitivo es más percibida dentro de la universidad por los estudiantes mediante los programas sociales que la universidad desarrolla en diferentes enfoques teóricos, luego Gaete (2016) explica que es importante que se genere en el ámbito cognitivo la percepción sobre la responsabilidad social universitaria, de tal modo conlleva a la importancia de implementar acciones y procedimientos para dar solución a los problemas ambientales, esto contribuye de una manera favorable a las universidades, además Vázquez et al. (2015) analizan que en

el ámbito cognitivo es primordial para el análisis de la experiencia universitaria en los estudiantes basados en los problemas sociales para el desarrollo profesional. Con estos resultados de dos diferentes autores se afirma que Alarcón y Bernal (2016), Vázquez et al. (2015) concuerdan que la responsabilidad social universitaria es más percibida dentro de la universidad por los estudiantes.

Según el objetivo específico N°3, Describir la Responsabilidad Social Universitaria, desde la dimensión Organizacional a partir de la percepción del estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, en los resultados obtenidos (Fig. N° 7) nos indica que los alumnos de noveno y décimo ciclo tienen una percepción alta sobre la RSU, con una media de (3.69). demostrando brechas en el conocimiento cercano de las actividades de desarrollo organizacional de la universidad como son sus planes y estrategias, datos que al ser comparados con lo encontrado por Moreno y Gutiérrez (2018) concuerdan que la perspectiva que tienen los estudiantes sobre la responsabilidad social universitaria en el ámbito organizacional se fomenta a través del respeto por la diversidad y la igualdad en los trabajadores. Por otra parte, Navas y Romero (2016) explican que la responsabilidad social universitaria la perciben mediante la igualdad en los trabajadores que incorporar la universidad, Además, Vázquez et al. (2015), plantean que la dimensión organizacional es muy importante para la responsabilidad social universitaria, por ello nos señala que parte de la gestión interna de la universidad se refleja en el conocimiento y percepción sobre la responsabilidad social universitaria en el ámbito organizacional.

Según el objetivo específico N°4, Describir la Responsabilidad Social Universitaria, desde la dimensión Social a partir de la perspectiva del estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, en los resultados obtenidos (Fig. N° 9) se evidencia que los estudiantes de noveno y décimo ciclo tiene una percepción alta de la RSU , con una media de (3.67) pues muestra que desde la percepción del estudiante sobre la responsabilidad social universitaria en la universidad no se conoce el rol de la institución en el desarrollo local, datos que al ser comparados con lo encontrado por Montalvo et al. (2017) concuerdan las diferentes percepciones en los estudiantes en la participación social y a continuación, demuestran niveles altos de participación social, añadiendo que el ámbito social es más aceptado por superar cualquier barrera

que pueda presentarse en el proceso, los estudiantes cuando están a gusto con su nivel de percepción en el ámbito social en relación a sus participaciones sociales. Se debe ser percibida para el desarrollo profesional. De tal manera Arohuanca (2018) concluyen que en el ámbito social permite a la universidad afrontar conjunto de desafíos internos y externos comprometida con la participación social, además Vázquez et al. (2015) concluyen que una de las principales razones por la que esta dimensión puede ser la más difícil, es porque el estudiante no percibe la responsabilidad social universitaria, tal y como se desarrolla este ámbito social alrededor de la casa de estudios. Lo que se debe hacer es un esfuerzo para que el estudiante y los expertos, tengan una mejor perspectiva sobre la participación de la Universidad hacia la sociedad. De tal manera los estudiantes y los expertos de una Universidad Católica, lleven un manejo adecuado para que los estudiantes puedan percibir la responsabilidad social universitaria de una manera apropiada.

Según el objetivo general Analizar la Responsabilidad Social Universitaria desde la perspectiva del estudiante de una Universidad Católica de Lambayeque, los resultados obtenidos (figura 11) nos indica que los estudiantes manifiestan la perspectiva que tienen sobre la responsabilidad social universitaria ya que consideran que la dimensión con mas respuestas de la RSU es la educativa, por lo cual la perspectiva que moldean los estudiantes no desarrollan un comportamiento pro social que se traduzca en el desarrollo de la ciudadana, protección del medio ambiente y defensa de los objetivos del desarrollo sostenible, datos que al ser comparados con lo encontrado por Quezada (2016) concluyo que la importancia de generar el ámbito educativo, como tal, de tal manera conlleva a la implementación de estrategias de educación en los alumnos, para así facilitar la contribución más clara y segura en los estudiantes, Teniendo en cuenta que contribuyen directamente al desarrollo de los ciudadanos y ambientales, mediante la responsabilidad social universitaria, los estudiantes puedan desarrollar sus competencias en relación al ámbito educativo.

## V. Conclusiones

Desde el punto de vista educativo existe conocimiento limitado de la responsabilidad social universitaria percibida por los estudiantes, correspondiente al potencial de la universidad por el respeto al medio ambiente , de tal manera Ramsden (2003) describe que los procesos de enseñanza es un desarrollo cooperativo entre el docente y estudiante, que tiene por objeto de ayudar a cambiar la comprensión del estudiante sobre la RSU, además García (2008) explica que el proceso de aprendizaje se centra en las percepciones de los estudiantes sobre la RSU por medio de la enseñanza y la formación en valores.

A sí mismo, desde el punto de vista cognitivo existe un conocimiento mayor de la organización y sensibilización sobre la responsabilidad social universitaria en base a las normas éticas ,según Capella (2009) sirven para regular las acciones de los seres humanos, especialmente respecto a sus efectos sobre otras personas, además García (2020) explica que las orientaciones teóricas nos llevan a elegir una forma de entender a las personas y los problemas que pueden presentar en ella, ramas de investigación y realización del conocimiento en relación a la RSU, sin embargo perciben menor conocimiento sobre la resolución de problemas ambientales por parte de la universidad.

También se pudo observar en la parte organizacional existe un conocimiento dedicado a la implementación y sensibilización de la responsabilidad social universitaria en las zonas cercanas a la universidad ya que Roldán (2020) describe el cooperar como una asociación de entre instituciones y sociedad que se relacionan entre sí y utilizan recursos de diversa índole con el fin de lograr determinados objetivos o metas , planes y estrategias con respecto a la RSU.

Por consiguiente, se identificó que desde el aspecto social existe conocimiento sobre el rol que cumple la universidad con respecto al desarrollo local, según Famsi (2019) expresa que en el ámbito del desarrollo local es un enfoque que ayuda a promover el desarrollo humano a partir del protagonismo del territorio y su participación en la RSU, además Belflo (2016) explica que en el desarrollo político apunta hacia una sociedad en que los seres humanos pueden actuar libremente y vivan con seguridad, de tal manera Midgyel (2010) indica que el desarrollo social es un proceso que, en el transcurso del tiempo, conduce al mejoramiento de las condiciones de vida de toda la población, así mismo Ciss (2019) expresa que en desarrollo

económico es el crecimiento del nivel de producción de bienes y servicios de la economía, soportado y apoyado por la introducción de mejoras tecnológicas, y que se ve acompañado por una serie de transformaciones estructurales, tanto en el ámbito económico como en el social, con la consecuencia de una mejor distribución de la renta y de la riqueza y cultural de la sociedad. Por otro lado, percibe en menor cantidad la existencia de campañas de protección al medio ambiente y sobre la gestión ecológica.

Se reconoce que existe la percepción de la responsabilidad social universitaria por parte de los estudiantes en un nivel medio de conocimientos, en cuanto a nuevas formas de enseñanzas, aprendizaje y educación en valores éticos y morales, sin embargo existen deficiencias que se pueden mejorar, según Ministerio de educación (2016) explica que el enfoque humanista plantea que la función de la educación es orientar al estudiante para que desarrolle sus potencialidades y plantee un proyecto que le ayude en su autorrealización, además el Ministerio de educación (2016) desarrolla que el enfoque territorial es cuando en una población se identifica las necesidades y problemas con el propósito de establecer actividades conjuntas entre las entidades públicas y privadas y la participación de la población para mejorar su situación en la que vive y de tal manera el Ministerio de educación (2016) expresa que el enfoque intercultural implica el respeto de la persona de su cultura y su medio ambiente, para que exista un mayor equilibrio y una preservación de lo natural y cultural.

## **VI. Recomendaciones**

La universidad debe desarrollar planes que refuercen los conocimientos de los estudiantes con respecto a la cultura de hábitos favorables y el respeto por el medio ambiente ya que Sineace (2019) describe que se desarrolla mediante programas y proyectos en busca de mejorar a que el universitario responda mejor a los requerimientos de bienestar y desarrollo de la sociedad universitaria para desarrollar la RSU ajustados a las necesidades de los grupos de interés.

Desarrollar trabajos conjuntos con el área de RSU incluyendo metodologías de la enseñanza y aprendizaje en cursos electivos de las carreras que permitan mejorar la formación profesional para resolver problemas ambientales y en el camino concientizar y reflexionar sobre ellos , ya que según Sineace (2019) el aprendizaje profesional se basa en los proyectos sociales de RSU que se hace en la universidad.

En vista de los diferentes enfoques que se pueden desarrollar como RSU se recomienda consensuar el modelo más adecuado para generar conocimientos de desarrollo local y una mayor difusión de los programas de voluntariado en cooperación con los estudiantes, además Sineace (2019) orienta la actividad científica a través de una concertación de las líneas de investigación universitaria con interlocutores externos a fin de articular la producción de conocimiento con la agenda de desarrollo local y nacional, y con los programas sociales del sector público.

La base del desarrollo está en los trabajadores y docentes de la universidad por ello, se hace necesario operalizar los planes estratégicos con un enfoque de procesos y mejora continua que permita contar con indicadores de gestión, de esa forma se mejorara la gestión ecología en las campañas de protección al medio ambiente , así mismo Sineace (2019) promueve un comportamiento organizacional responsable de todos los integrantes de la comunidad universitaria, personal docente, personal no docente y estudiantes, teniendo en cuenta lo siguiente: derechos humanos, equidad de género y no discriminación, desarrollo personal y profesional, buen clima de trabajo ,aplicación de los derechos laborales y cuidado del medio ambiente.

Finalmente se sugiere a la universidad el desarrollo de la gestión del conocimiento como estrategia para permitir un mejor flujo de investigaciones, el desarrollo tecnológico e innovación, de tal manera Sineace (2019) explica la realización de proyectos con otros actores de tal modo que se constituyan vínculos (capital social) para el aprendizaje mutuo y el desarrollo social, por medio de la integración de la formación académica con la responsabilidad social universitaria.

### VIII. Lista de referencia

- Alarcón, A. & Bernal, V. (2016). *Percepción de los estudiantes sobre la responsabilidad ambiental de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas*. Colombia
- Arispe, E. (2016). *La responsabilidad social universitaria y su relación con la interculturalidad en estudiantes universitarios 2016*. Lima: Universidad San Martín de Porres. Obtenido de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2322/1/arispe\\_mgev.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2322/1/arispe_mgev.pdf)
- Arohuanca, P. (2018). *Modelo de responsabilidad social universitaria basada en la teoría de sistemas: Un enfoque estratégico de dirección*. Puno
- Baca, H., Rondán, F., & García, J. (2017). *Propuesta de medición de la responsabilidad social universitaria*.
- Borja, R. (2018). *Mejora de la responsabilidad social del estudiante universitario mediante el uso del blog-folio en el curso de sistemas eléctricos y electrónicos*. Lima: Universidad Privada Cayetano Heredia. Obtenido de [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3602/Mejora\\_BorjaRosales\\_Ruben.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3602/Mejora_BorjaRosales_Ruben.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cruz, J., Blanco, M., & Mendez, B. (2013). Modelo de Responsabilidad Social Universitaria. *Universidad Autónoma de Nuevo León*, 1-20.
- De la Calle, C., & Giménez, P. (2011). *Aproximación al concepto de Responsabilidad Social del Universitario*. Madrid: Revista Comunicación y Hombre. Obtenido de [http://www.comunicacionyhombre.com/pdfs/07\\_i\\_delacallejimenez.pdf](http://www.comunicacionyhombre.com/pdfs/07_i_delacallejimenez.pdf)
- Díaz-Albertini, J. (2015). La vigencia de la responsabilidad social universitaria en el Perú: una propuesta desde el capital social. *Revista de la Facultad de Derechi*(46), 151-178.
- Dima, G. (2015). Comparative Research on the Social Responsibility of Reference Framework. *University Politehnica of Bucharest*.
- Dominguez, J., & Rama, C. (2012). *La Responsabilidad Social Universitaria en la Educación a Distancia*. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote ; Virtual Educa. Obtenido de [https://virtualeduca.org/documentos/observatorio/la\\_responsabilidad\\_social\\_de\\_la\\_educacion\\_a\\_distancia.pdf](https://virtualeduca.org/documentos/observatorio/la_responsabilidad_social_de_la_educacion_a_distancia.pdf)

- Fernandez, C., Delplano, C., & De Ferrari, J. (2006). *Responsabilidad social universitaria. Una manera de ser universidad: Teoría y práctica en la experiencia chilena*. Santiago: Funny. Obtenido de <http://dspace.otalca.cl/bitstream/1950/10293/1/Responsabilidad%20social%20universitaria.pdf>
- Gaete, R. (2016). *La responsabilidad social universitaria en la identidad corporativa* (Vol. 16). Santa Fe, Argentina: Universidad Nacional del Litoral. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/3375/337546668002.pdf>
- Gaete, R. (2016). *La responsabilidad social universitaria en la identidad corporativa de las universidades chilenas. Un análisis de contenido*. Antofagasta: Universidad de Antofagasta. Obtenido de <http://www.scielo.org.ar/pdf/daapge/n26/n26a02.pdf>
- González, L., Méndez, E., & García, J. (2017). *Responsabilidad social universitaria y el tema ambiental. Una mirada desde la perspectiva de los jóvenes universitarios*. México: Universidad Autónoma del estado.
- Gómez, L. (2018). Implementing University Social Responsibility in the Caribbean: Perspectives of Internal Stakeholders. *Reista Digital de Investigación*, 12(1), 101-120.
- Gómez, M. M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Córdoba: Brujas.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México, D.F.: Mc Graw - Hill.
- López, M., Hernández, L., & Cervantes, M. (2016). *La responsabilidad social universitaria desde la perspectiva del alumno*. D.F México: Universidad Autónoma Indígena de México. Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/461/46148194021/>
- López, M., & Ahumada, E. (2018). *Percepción de estudiantes sobre la responsabilidad social universitaria. La facultad de contaduría y administración en Tijuana*. México
- Marco, R., & Fanfa, D. (2018). *Responsabilidad social universitaria: La perspectiva de los colaboradores de una Universidad comunitaria brasileña*. Brasil
- Navas, M., & Romero, Z. (2016). *Responsabilidad social universitaria: Impactos de la Universidad Libre, Sede Cartagena, en su gestión socialmente responsable*. Colombia
- Quezada, R. (2016). *Percepción de los dirigentes estudiantiles universitarios sobre la responsabilidad social universitaria*. Chile: Universidad de Antofagasta.

- Rodríguez, G., Cano, E. & Velez, X. (2018). *Responsabilidad social universitaria: Un enfoque a la relación de la Universidad pública con el estudiante*. Ecuador: Universidad Laica de Manabí.
- Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México, D.F.: Mc Graw – Hill.
- UNECE, United Nations Economic Commission for Europe . (2012). *Learning for the future*. Washington: UNECE. Obtenido de [http://www.unece.org/fileadmin/DAM/env/esd/ESD\\_Publications/Competences\\_Publication.pdf](http://www.unece.org/fileadmin/DAM/env/esd/ESD_Publications/Competences_Publication.pdf)
- Vallaey, F. (21 de Noviembre de 2017). La RSU está en el corazón mismo de la misión universitaria. *El comercio*, pág. 9 párr. Obtenido de <https://elcomercio.pe/suplementos/comercial/compromiso-social-medio-ambiente/rsu-esta-corazon-mismo-mision-universitaria-1003179>
- Vallaey, F. (30 de Junio de 2018). Las diez falacias de la Responsabilidad Social Universitaria. *Revista digital de investigación en docencia universitaria*, 25. Obtenido de <https://revistas.upc.edu.pe/index.php/docencia/article/view/716/742>
- Vara, A. (2015). *7 Pasos para elaborar una tesis: Cómo elaborar y asesorar una tesis para Ciencias Administrativas, Finanzas, Ciencias Sociales y Humanidades*. Editorial MACRO, Primera Edición 2015, Lima Perú

## VIII. Anexos

*Anexo 1. Constancia de autorización de uso de datos*

*Anexo 2. Cuestionario aplicado*

# TESIS



Responsabilidad Social Universitaria desde la perspectiva del estudiante de una universidad licenciada de Lambayeque, Chiclayo 2019.

## TEST

**Importante:** Buenas Tardes. Me es grato saludarlo(a), en este momento como estudiante de la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo realizó una investigación sobre responsabilidad social universitaria desde la perspectiva del estudiante de una universidad licenciada de Lambayeque, Chiclayo, por lo que solicito su colaboración respondiendo el presente cuestionario. Debe tener en cuenta que la información recolectada solo será utilizada con fines investigativos, por lo que, para guardar confidencialidad debida, es anónima.

**Instrucciones:** Marque con un “X” y llenar los espacios blancos

**Sexo:**  F  M

**Edad:** \_\_\_\_\_

**Cuál es su nivel de estudio:** \_\_\_\_\_

**Ocupación:** \_\_\_\_\_

**Trabaja**  **Estudia**  **Trabajas y Estudia**

## I. ÁMBITO EDUCATIVO

	CALIFICACIÓN DEL ÁMBITO EDUCATIVO	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
9	¿ La universidad cuenta con una educación en valores humanos y sociales y fomentar la solidaridad ciudadana?					
10	¿ La universidad logra promover el respeto por la diversidad y la igualdad de oportunidades entre los estudiantes?					
11	¿ La universidad transmite enseñanza de hábitos favorables al medio ambiente y los valores sostenibles?					
12	¿ La universidad cuenta con un alto potencial para contribuir al respeto del medio ambiente?					

## II. ÁMBITO COGNITIVO

	CALIFICACIÓN DEL ÁMBITO COGNITIVO	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
13	¿ La universidad toma conciencia de los problemas ambientales?					
14	¿ La universidad fomenta en la formación profesional para resolver los problemas ambientales?					
15	¿ La universidad sensibiliza y organiza campañas de educación sobre la responsabilidad social, pensamiento crítico, trabajo en equipo y emprendimiento, las desarrolla en las zonas de influencia que están cerca de la universidad?					

### III. ÁMBITO ORGANIZACIONAL

	CALIFICACIÓN DEL ÁMBITO ORGANIZACIONAL	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
16	¿ La universidad cuenta con programas de voluntariado para estudiantes, profesores y personal?					
17	¿ La universidad cuenta con profesores para mejorar la formación profesional y desarrollo de competencias genéricas?					
18	¿ La universidad promueve el respeto por la diversidad y la igualdad de oportunidades para sus colaboradores?					
19	¿La universidad fomenta el desarrollo sobre la formación de la ética y moral?					
20	¿La universidad cuenta con un grupo de voluntariado de apoyo?					
21	¿La universidad fomenta el desarrollo de voluntariado de aprendizaje y servicio en los estudiantes?					

### IV. ÁMBITO SOCIAL

	CALIFICACIÓN DEL ÁMBITO SOCIAL	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
22	¿ La universidad cuenta con un alto potencial para contribuir al desarrollo local?					
23	¿ La universidad promueve la gestión ecológica en la formación profesional?					
24	¿ La universidad cuenta con campañas de educación sobre la protección del medio ambiente en las zonas de influencia que están cerca de la universidad?					

Nota: Ballena, Agni. Cuestionario Responsabilidad Social Universitaria Modificado en base a un trabajo previo de Vázquez et al. (2015). Se agregó la palabra ámbito. Instrumento validado por Mundaca, Jorge.



## GUÍA DE ENTREVISTA

**Fecha:** 24/10/2019

**Lugar:** Oficina de Responsabilidad Social Universitaria

**Entrevistador:**

**Entrevistado:** Coordinador de RSU

**Hora de Inicio:** 10:00 a.m. **Hora de Fin:** 11:00 a.m.

**Responsabilidad Social Universitaria:** Marque solo una

Responsabilidad Social Universitaria		
Responsabilidad Social Universitaria	Ámbito Educativo	
	Ámbito Cognitivo	
	Ámbito Organizacional	
	Ámbito Social	

### Introducción:

Buenas Tardes. Me es grato saludarlo(a), en este momento como estudiante de la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo de la carrera administración de empresas, realizó una investigación sobre responsabilidad social universitaria desde la perspectiva del estudiante de una universidad licenciada de Lambayeque, Chiclayo, por lo que solicito su colaboración respondiendo las siguientes preguntas de la entrevista. Debe tener en cuenta que la información recolectada solo será utilizada con fines investigativos, por lo que, para guardar confidencialidad debida, es anónima.

### Preguntas:

#### ÁMBITO EDUCATIVO

1. ¿Usted observa que la universidad cuenta con una educación en valores humanos y sociales y fomentar la solidaridad ciudadana?

Si efectivamente la universidad cuenta una sólida formación en valores, que es en este caso proporcionada por su línea axiológica, como consecuencia de su formación cristiana – católica producto la cual la mayor parte de los estudiantes reciben cinco cursos de formación espiritual, en los últimos años de su carrera y como que la universidad también asume los procesos de licenciamiento ya hace más de dos años que ha incorporado la responsabilidad social de manera transversal como parte de sus procesos.

2. ¿Usted cómo cree que la universidad promueve el respeto por la diversidad y la igualdad de oportunidades por los trabajadores?

Promueve a través de las oportunidades de la capacitación y desarrollo personal, que tienen estos, en la universidad se puede observar que muchos de sus integrantes de los puestos administrativos, como docentes; son egresados de esta casa de estudios, han estudiado acá, algunos han empezado trabajando, la universidad les ha dado la oportunidad de estudiar después una carrera, de acceder a mejores posibilidades, tenemos una franja de docentes que se preocupan por nuestro desarrollo espiritual hay oportunidades permanentes de escuchar a oponentes diferentes de especialidades y de capacitarse de la oferta formativa de la universidad y creo que nunca ha sido un impedimento para que cada director, busque mecanismo de desarrollo profesional para sus profesionales.

3. ¿Usted considera que en la universidad se transmite enseñanza de hábitos favorables al ambiente y el desarrollo sostenible?

Si, de hecho, puntualmente a través del programa de responsabilidad social, que hace un fuerte trabajo sobre el tema ambiental y de salud a lo largo del año, hemos sido reconocidos gracias a nuestro trabajo por entidades en el ámbito regional y nacional, producto de ello que actualmente la universidad tiene la presidencia de comisión ambiental regional, que es un ámbito consultivo del gobierno regional que se ha logrado gracias al reconocimiento a ese trabajo que hace la universidad en el tema ambiental y en el último año también en el tema de universidad saludable, que hemos tenido la visita del ministerio de salud que viene participando la universidad en algunos foros de universidad saludable, que permite que este tema sea definido de manera transversal.

4. ¿Considera que en la universidad cuenta con un alto potencial para contribuir al respeto del medio ambiente?

Si por supuesto, tenemos un potencial grande basado en el reconocimiento que hemos hablado, además el hecho de contar con una carrera de ingeniería civil ambiental, a partir la cual se puedan desarrollar temas más específicos, a nivel científicos, tecnológicos; pero que también las distintas carreras incluyan en su maya curricular el tema de ecología y desarrollo sostenible, de alguna manera, ya desde los primeros están motivando a los estudiantes.

## ÁMBITO COGNITIVO

5. ¿Cree que la universidad toma conciencia sobre los problemas ambientales?

Yo creo que sí de manera sostenida sino no existiera el área de medio ambiente dentro de la universidad y precisamente en dirección de responsabilidad social, si existe conciencia y participación presupuestada que define que hay un compromiso, aunque el tema ambiental es algo que no se le compra a todo el mundo, de un día para otro existe un esfuerzo sostenido y las personas cada vez necesitan tomar conciencia, hay un campo ordenado y limpio, que cuentan con estaciones de segregación de basura y con proyectos de crecimiento a largo plazo.

6. ¿De qué manera la universidad fomenta la formación profesional para resolver problemas ambientales?

Básicamente a través de las líneas de investigación que también tiene incluida la temática de investigación tenemos dos líneas ambientales y la responsabilidad social todo el trabajo que viene haciendo.

7. ¿Considera importante que la universidad cuente con campañas de sensibilización sobre la responsabilidad social en zonas cercanas?

Si precisamente la universidad define la responsabilidad social en su ámbito territorial, que quiere decir que su preocupación primordial es ir desde lo interno, desde la gestión interna de la responsabilidad social y salir hacia afuera también hacia las comunidades aledañas para brindarles oportunidades de crecimiento y mejorar su calidad de vida, a través de acciones puntuales.

8. ¿Qué tipo de campañas de sensibilización sobre la responsabilidad social realizan en las zonas cercanas?

Hemos realizado charlas con respecto a la problemática ambiental se trabaja con unos colegios que salen haciendo marchas por temas ambientales en fechas específicas, también tenemos el proyecto de biohuertos, a través de la cual las personas aprenden a cultivar sus propios alimentos, aprovechando los residuos orgánicos, con la participación del voluntariado, está el proyecto también de residuos sólidos, a través de la cual se da capacitaciones con lo que va del año, a distintos grupos de interés, sobre el tema de reciclaje, que se está buscando formar un grupo de recicladores; con otras direcciones de la universidad con la finalidad de afianzar un proyecto de desarrollo sostenible en el ámbito de los residuos.

## ÁMBITO ORGANIZACIONAL

9. ¿Observa que la universidad cuenta con programas de voluntariado para estudiantes, profesores y personal?

Si, de hecho, el voluntariado que se gestiona desde la responsabilidad social, no que el año pasado, se ha visto fortalecido por el propio voluntariado, por una junta directiva, tiene un presidente y un secretario; conformado por los mismos voluntarios, que han abierto un capítulo para docentes, pero todavía son escasos la participación es muy corta y puntual todavía de una manera sostenida, pero ya existe, pero dentro lo cual el voluntariado estudiantil esta divididos en capítulos por tema de interés

10. ¿Considera que la universidad cuenta con profesores para mejorar la formación profesional y desarrollo de competencias genéricas?

Yo creo que, si existen profesores, pero que todavía falta difundir porque es un tema que recién se ha empezado ver este año, algunos profesores lo verán como una tarea extra y todavía muy compleja de realizar porque el tema de competencia va más allá de conocerse, ya es saber hacer y saber hacer, es un ámbito de formación más amplio o de instrumentos más complejos y la potencialidad existe.

11. ¿Cree que la universidad promueve el respeto por la diversidad y la igualdad de oportunidades para sus colaboradores? ¿De qué manera promueve el respeto por la diversidad y la igualdad de oportunidades para sus colaboradores?

Si yo creo que sí, un ejemplo tangible, este año particularmente he podido acceder a oportunidades laborales internas, que en los anteriores años no he visto, mucho difundirse, entonces una persona que está en un puesto determinado que tenga las competencias que el otro puede muy fácilmente ascender, realizamos actividades donde permite juntarse a las personas como son las franjas formativas, realmente en el caso espiritual, en ese sentido, se realiza actividades puntuales que sustenta.

12. ¿Usted cree que en la universidad se fomenta el desarrollo sobre la ética y moral de la persona?

Si, lo encontramos en la línea axiológica.

13. ¿De qué forma la universidad presenta a sus alumnos la realidad de los problemas sociales y ambientales?

Más que a través de foros y eventos, de los cuales el docente y los estudiantes puedan asistir y palparlos, de manera efectiva tal vez son las actividades complementarias de

RSU o el voluntariado, donde se logra abarcar toda la universidad, pero determinados grupos pueden tener acceso a la problemática existente.

14. ¿Para usted cree la universidad presenta la realidad tal y como es para así preparar a los alumnos en su formación profesional?

Si así es efectivo.

### **ÁMBITO SOCIAL**

15. ¿Observa que la universidad cuenta con un alto potencial para contribuir al desarrollo local?

Por supuesto, tenemos profesionales altamente capacitados, que permiten aportar al desarrollo local.

16. ¿Usted cree que en la universidad promueve la gestión ecológica en la formación profesional?

Si a través del curso, básicamente a través de ese curso de ecología y desarrollo sostenible puntualmente algunas facultades más que otras lógicamente, por el ámbito de su formación promueven de manera más efectivamente el tema ambiental, como ingeniería industrial es un caso particular, ellos tienen insertado en su maya curricular muchos temas relacionados, tal vez en humanidades y empresariales faltarían desarrollarlo un poco más

17. ¿Usted considera que la universidad cuenta con campañas de educación sobre la protección del medio ambiente en las zonas de influencia que están cerca de la universidad?

Si se realiza y está en próximo en realizarlos en colegios, como los colegios el Rosario y Magdalena Sofía

**Muchas gracias:**

## GUIA DE ENTREVISTA

**Fecha:** 28/10/2019

**Lugar:** Facultad de Ciencias Empresariales

**Entrevistador:**

**Entrevistado:** Docente de la Escuela de Administración de Empresas

**Hora de Inicio:** 8:25 a.m **Hora de Fin:** 9:25 a.m.

**Responsabilidad Social Universitaria:**

Responsabilidad Social Universitaria		
Responsabilidad Social Universitaria	Ámbito Educativo	
	Ámbito Cognitivo	
	Ámbito Organizacional	
	Ámbito Social	

### **Introducción:**

Buenas Tardes. Me es grato saludarlo(a), en este momento como estudiante de la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo de la carrera administración de empresas, realizó una investigación sobre responsabilidad social universitaria desde la perspectiva del estudiante de una universidad licenciada de Lambayeque, Chiclayo, por lo que solicito su colaboración respondiendo las siguientes preguntas de la entrevista. Debe tener en cuenta que la información recolectada solo será utilizada con fines investigativos, por lo que, para guardar confidencialidad debida, es anónima.

### **Preguntas:**

#### **ÁMBITO EDUCATIVO**

1. ¿Usted observa que la universidad cuenta con una educación en valores humanos y sociales y fomentar la solidaridad ciudadana?

Bueno en esencia si lo dice el modelo educativo, pero bueno está en pleno proceso no se ha terminado ese proceso todavía está en sus etapas iniciales, es una universidad católica que en su esencia y dentro de la formación le interesa mucho el bien común, pero todavía ese proceso está en plena etapa de diseño y todavía faltan algunos años para poder implementarlo plenamente.

2. ¿Usted cómo cree que la universidad promueve el respeto por la diversidad y la igualdad de oportunidades por los trabajadores?

Bueno yo considero que es por el ejemplo donde la universidad, es una universidad bastante limpia, que comunica la gestión ambiental, tiene una dirección de responsabilidad social universitaria que incluye la gestión ambiental y hay un técnico especialista en el tema, así que podemos encontrar programas todos los años que

desarrollan, participan y concursan las facultades, creo que por ahí también es un inicio, no es todavía plenamente, falta mucho sobre todo desarrollar la cultura de la responsabilidad social, mientras no desarrollamos eso será muy difícil

3. ¿Usted considera que en la universidad se transmite enseñanza de hábitos favorables al ambiente y el desarrollo sostenible?

Bueno hay una gran intención, pero todavía falta la parte metodológica, que la parte metodológica todavía está en una etapa de diseño, si es una gran ambición de la universidad va hacer una de las primeras universidades en el Perú, que lo desarrolle, pero falta todavía cubrir etapas en ese sentido.

4. ¿Considera que en la universidad cuenta con un alto potencial para contribuir al respeto del medio ambiente?

Si definitivamente, si desarrollas responsabilidad social vas desarrollar la responsabilidad por el bien común, sobre todo que la responsabilidad social está colgada por los distintos objetivos del desarrollo sostenible, eso incluye la gestión y la dimensión ambiental.

### ÁMBITO COGNITIVO

5. ¿Cree que la universidad toma conciencia sobre los problemas ambientales?

Si, los toma en cuenta, como te dije hay programas, pero todavía creo que lo fundamental acá es la investigación, sino hay investigación muy pobre será el comportamiento socialmente responsable tanto directivos, como estudiantes y profesores, falta mucha investigación en ese sentido, también eso es otro tema es una competencia genérica que hay que desarrollar

6. ¿De qué manera la universidad fomenta la formación profesional para resolver problemas ambientales?

A través de la dirección de responsabilidad social, cada facultad se compromete a desarrollar proyectos de responsabilidad social y desarrollo local, pero también todavía está en etapa de desarrollo, pero si yo creo que en unos años eso se va volver en una cultura y va haber mayor presencia no tanto de la universidad, sino lo que más nos interesa son los estudiantes que sean personas socialmente responsables y ahí está la clave a todo.

7. ¿Considera importante que la universidad cuente con campañas de sensibilización sobre la responsabilidad social en zonas cercanas?

Si lo está haciendo ya, justo acá en la zona de influencia incluso algunas facultades ya se han adelantado digamos, por iniciativa propia fuera de un marco de

responsabilidad social, pero en esencia de responsabilidad social y también la dirección de responsabilidad social que viene desarrollando trabajos ya varios años, que se está complementando con proyectos adicionales de la facultad, por ejemplo, este año que se viene la facultad va a trabajar dos proyectos uno de hortalizas y otro sobre el desarrollo de liderazgo en la población de influencia de la universidad.

8. ¿Qué tipo de campañas de sensibilización sobre la responsabilidad social realizan en las zonas cercanas?

Básicamente que todo es boca a boca, por ahora la universidad está llegando directamente ha sobre todo a los directivos de la asociación de los pobladores y que con ellos se están trabajando, es una comunicación directa, es que tampoco no hay otra forma a las personas no, hay abordarla directamente en su terreno.

### **ÁMBITO ORGANIZACIONAL**

9. ¿Observa que la universidad cuenta con programas de voluntariado para estudiantes, profesores y personal?

He si lo tiene, el voluntariado, pero todavía ese voluntariado no está formado para desarrollar trabajos de responsabilidad social universitario, pero también es un buen avance que otras universidades no lo tienen, es un inicio y trabajo de largo aliento, no es como sacar una directiva y que todos son socialmente responsables, eso es imposible.

10. ¿Considera que la universidad cuenta con profesores para mejorar la formación profesional y desarrollo de competencias genéricas?

Están en formación los profesores, hay cuatro profesores que están en esa tarea, que están capacitando la universidad de concepción de Chile y en marzo ya debe haber los primeros frutos, es más por eso son los profesores que están desarrollando la responsabilidad social universitaria acá en la facultad, y somos acompañados de algunas enfermeras, los únicos que nos estamos formándonos en ese tema del todo en la universidad

11. ¿Cree que la universidad promueve el respeto por la diversidad y la igualdad de oportunidades para sus colaboradores? ¿De qué manera promueve el respeto por la diversidad y la igualdad de oportunidades para sus colaboradores?

Yo como Docente no es mi tarea, como la universidad será, como desarrollan el respeto a través de campañas publicitarias, internas y digamos el trabajo, como te podría explicar encuentros internos para fortalecer el trabajo en equipo, hace poco hemos tenido un encuentro y de ahí se van desarrollando sinergias, pero todavía está bastante básico el apoyo, si hay digamos los profesores, creo que en esencia si están cumpliendo su labor, pero todo es mejoramiento continuo, no todos están uniformes

en su tarea de enseñanza y aprendizaje, que falta nivelar muchas cosas, como metodología, mejor seguimiento en el aula, falta de estandarización de contenidos, falta la inclusión de la responsabilidad social de manera transversal en todos los cursos y faltan muchas cosas, no solamente responsabilidad social, sino también el emprendimiento, de pensamiento crítico, la comunicación y la responsabilidad social misma que es una tarea de todos y donde toda la comunidad universitaria tiene que estar involucrada.

12. ¿Usted cree que en la universidad se fomenta el desarrollo sobre la ética y moral de la persona?

Si bueno, es un principio que, en la formación de alguna forma, los cursos de formación espiritual a cargo del obispado, procuran hacerlo no son cursos de religión, son cursos de formación espiritual que buscan justamente eso y lo dice la iglesia, la biblia que es el bien común y eso es responsabilidad social, creo que por ese lado incluso la población externa nos reconoce y le dan un valor agregado al estudiante de la USAT.

13. ¿De qué forma la universidad presenta a sus alumnos la realidad de los problemas sociales y ambientales?

Bueno a través de uno de sus cursos vinculados al tema, por ejemplo, no se puede hacer un plan de negocio o proyecto de inversión, sin tocar el tema ambiental obligatoriamente, no solamente tienes que conocerlo, sino hacer propuesta de organización para garantizar la gestión ambiental de cualquier proyecto, por ese lado el estudiante si tiene una formación transversal, pero en algunos cursos, todavía falta incluirlos en los restos de los cursos, que eso significa un cambio en plan curricular y eso es cada tres años.

14. ¿Para usted cree la universidad presenta la realidad tal y como es para así preparar a los alumnos en su formación profesional?

Creo que cada profesor lo hace de acuerdo a su nivel alcanzado, a sus experiencias; así que profesor lógicamente es importante que el profesor tenga buena experiencia en el campo laboral, porque eso es el mejor ejemplo que puedes dar en aula, que ni siquiera lo dicen en los libros, los libros están muy parametrizados en la parte de los contenidos, pero muy poco lo relacionan con la vida laboral, ese es el aporte que tiene que hacer cada profesor y lógicamente eso va a depender mucho no tanto por su grado académico sino por su experiencia laboral.

## ÁMBITO SOCIAL

15. ¿Observa que la universidad cuenta con un alto potencial para contribuir al desarrollo local?

La universidad está llamada a generar el desarrollo local, la experiencia en el mundo es que la universidad ha sido la que ha liderado grandes cambios en el mundo, así que, es una tarea que también le toca hacer a la universidad y lo tiene que hacer, lógicamente que para eso también es un proceso y mientras no logres a esa maduración va hacer un poco difícil, pero si una tarea, un avance es que todas las investigaciones que se desarrolle en la universidad, que las tesis que se desarrolle en la universidad, que estén orientadas a generar desarrollo, eso ha sido un gran salto que ha dado la universidad.

16. ¿Usted cree que en la universidad promueve la gestión ecológica en la formación profesional?

De una manera muy básica, la formación es lineal, mejor dicho, lo que se está enseñando está basada en economía lineal y eso genera mucho desperdicio, debería ya cambiar la formación basada en la economía circular, por ahí hay un tema que trabajar, pero es un trabajo multidisciplinario que tienen que desarrollar las facultades sobre todo las escuelas para poder mejorar esa dimensión, pero si no hay responsabilidad social no habrá gestión ambiental, así que la gestión ambiental es parte de la responsabilidad social.

17. ¿Usted considera que la universidad cuenta con campañas de educación sobre la protección del medio ambiente en las zonas de influencia que están cerca de la universidad?

Todavía no, lo que pasa es que no hay investigación, no se puede hacer campañas de lo que no hay, ni de lo que puedo mejorar, recién del próximo año vamos a desarrollar por ejemplo las cuatro escuelas cada uno está comprometido a desarrollar investigación sobre la zona de influencia, sino hay investigación no hay responsabilidad social

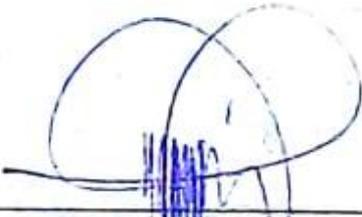


## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe Leoncio Oliva Pasopaca, mediante la presente hago constar que el instrumento de recolección de datos de la tesis para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas, titulado "Responsabilidad Social Universitaria desde la perspectiva del estudiante de una Universidad licenciada de Lambayeque Chiclayo, 2019", elaborado por la Bach. Agni Isabel Ballena Alvarado; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 13 de Septiembre de 2019.

  
 FIRMA DEL EXPERTO  
 DNI 160675389

Dr./Mg./Lic.Nombre: Mgtr. Leoncio Oliva Pasopaca  
 Cargo Actual: Profesor Foda. Ciencias Empresariales



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Huanachi Chavez Jorge, mediante la presente hago constar que el instrumento de recolección de datos de la tesis para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas, titulado "Responsabilidad Social Universitaria desde la perspectiva del estudiante de una Universidad licenciada de Lambayeque Chiclayo, 2019", elaborado por la Bach. Agni Isabel Ballena Alvarado, reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 13 de Septiembre de 2019.

  
 FIRMA DEL EXPERTO  
 DNI 19629551

Dr./Mg./Lic. Nombre: Jorge P. Huanachi C. Chavez  
 Cargo Actual: Docente

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Jorge Mundaca Guerra, mediante la presente hago constar que el instrumento de recolección de datos de la tesis para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas, titulado "Responsabilidad Social Universitaria desde la perspectiva del estudiante de una Universidad licenciada de Lambayeque Chiclayo, 2019", elaborado por la Bach. Agni Isabel Ballena Alvarado; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 25 de Septiembre de 2017.



FIRMA DEL EXPERTO  
DNI 764709165

Dr/Mg./Lic.Nombre: JORGE MUNDACA GUERRA  
Cargo Actual: PROFESOR

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Chiclayo, 28 de junio del 2019

Señorita:  
Agni Isabel Ballena Alvarado  
Estudiante Administración de empresas

**Ref.: ACEPTACIÓN DE SOLICITUD PARA REALIZACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PARA TESIS DE GRADO**

Por medio de la presente, se le formaliza a la señorita AGNI ISABEL BALLENA ALVARADO, estudiante del 8vo ciclo de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la UNIVERSIDAD SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO; identificada con DNI 76071158 y con Código Universitario: 132CV46637; para desarrollar el proyecto de investigación para tesis que tiene como título: "LA RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA DESDE LA PERSPECTIVA DEL ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO, CHICLAYO, 2019", el cual me permitirá obtener el Título Profesional de Administración.

Cabe resaltar que este documento es de carácter confidencial y toda divulgación debe estar con previa autorización de la empresa





## Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: **Agni Isabel Ballena Alvarado**  
Título del ejercicio: **Seminario de Tesis III Administració...**  
Título de la entrega: **LA RESPONSABILIDAD SOCIAL UN.**  
Nombre del archivo: **DE\_UNA\_UNIVERSIDAD\_LICENCIA.**  
Tamaño del archivo: **666.03K**  
Total páginas: **72**  
Total de palabras: **14,324**  
Total de caracteres: **81,088**  
Fecha de entrega: **18-jul-2020 05:32p.m. (UTC-0500)**  
Identificador de la entrega: **1340579051**

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MUGROVEJO  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



LA RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA DESDE LA  
PERSPECTIVA DEL ESTUDIANTE DE UNA UNIVERSIDAD  
LICENCIADA DE LAMBAYEQUE CIRCLATO, 2019.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR:

AGNI ISABEL BALLENA ALVARADO

ASESOR:

JORGE AUGUSTO MENDOZA GUERRA