

RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA PARA UNA EDUCACIÓN DE CALIDAD

PATRICIA KENT^{*}
ARGENTINA

Introducción

Después de muchos años trabajando sobre responsabilidad social (RS) y sustentabilidad organizacional aplicadas a distintas instituciones, el equipo que condujo las investigaciones que se presentan, decidió incursionar en la responsabilidad social universitaria (RSU), a partir de reflexiones sobre las formas de dirección de universidades, apoyadas en posturas de autores como Vallaeys (2014:105) cuando plantea que “la RSU es la mejor alternativa que tenemos para arraigar la pertinencia y legitimidad académica frente a la crisis del saber científico en la sociedad del riesgo”.

La preocupación estaba centrada en la noción de universidad como promotora de cambio social entendiendo que, como tal, debía fortalecer sus vínculos incorporando en su administración estrategias de RS

^{*} Patricia Kent, Doctora en Desarrollo Humano y Sustentable. Universidad Bolivariana de Chile (UB Chile). Magíster en Desarrollo Humano y Sustentable (UB Chile). E-mail: kentpatricia@gmail.com

que, sin duda, requieren la cooperación de los actores que operan en su entorno mediato e inmediato.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) definidos por la Organización de Naciones Unidas (ONU, 2015) en apoyo de la Agenda 2030, exhortan al compromiso de la comunidad con la construcción de sociedades equitativas y respetuosas del medio ambiente y es con este marco, que las universidades, como actores sociales claves, deben sumar su aporte promoviendo una educación superior de calidad.

El propósito de esta ponencia consiste en exponer algunos aspectos a considerar ante el desafío que implica asumir la RSU como mecanismo para que las instituciones de educación superior puedan brindar, con una mirada integral y analítica, las respuestas que la sociedad les demanda.

El trabajo se inició con el proyecto “RSU. Enfoques y prácticas en dos universidades latinoamericanas”, ejecutado entre 2015 y 2017, en forma paralela con el Politécnico J. I. C. de Colombia, y continuó, entre 2018 y 2020, con el proyecto “RSU: una aproximación a la percepción de los grupos de interés externos”, aplicado sobre la institución argentina.

Ambas investigaciones fueron planteadas como una unidad conceptual y metodológica, no obstante, su desarrollo se concretó en dos etapas, coincidentes con la formalidad exigida para la presentación de los proyectos.

En la primera etapa, el objetivo general consistió en “caracterizar el proceso de implementación de enfoques y prácticas de RSU en las unidades académicas objeto de estudio, mediante un análisis situacional que contribuya a actualizar el estado del arte de esta área del conocimiento en la región”, y en la segunda etapa, se propuso analizar la percepción de los grupos de interés externos sobre las prácticas de RSU de la institución.

Se comparten a continuación, el diseño metodológico, el proceso investigativo, los resultados y las conclusiones, de un trabajo que constituye el primer antecedente de abordaje de la RSU a partir de la mirada de sus actores internos y externos en la institución objetivo.

Fundamentos

La universidad, por su propia identidad, está llamada a formar graduados imbuidos de principios que guíen su comportamiento como contribución al logro de una sociedad más justa, pacífica y humana, cimentada en la solidaridad y la búsqueda del desarrollo sostenible, lo cual se concretará en la medida en que sean capaces de repensarse en términos de su RS.

La revisión bibliográfica y documental expone una importante cantidad de material que revela la atención otorgada a la RSU, en los ámbitos académicos nacionales e internacionales, no obstante, varios estudios denotan cierta inquietud sobre la problemática tanto en la comunidad universitaria como en la sociedad en general.

Muchos son los autores que han incursionado en el tema desde hace algunos años, de modo tal que son varias las definiciones que podemos encontrar en la bibliografía, todas válidas y pertinentes, entre las cuales se seleccionaron las siguientes, porque reflejan la orientación conceptual de las investigaciones expuestas:

“Es la capacidad que tiene la universidad de difundir y poner en práctica un conjunto de principios y valores generales y específicos, por medio de cuatro procesos claves: gestión, docencia, investigación y extensión”. (Jiménez, 2002:96).

“La responsabilidad social universitaria será posible, cuando sus miembros la asuman como parte de una cultura en la cual el discurso y la acción, se conjuguen para promover el cambio social, el desarrollo y transformación del entorno”. (Calderón, 2016:200).

Es la responsabilidad de la universidad por los impactos sociales y ambientales que genera, a través de una gestión ética y eficiente de sus procesos administrativos y funciones académicas sustantivas, a fin de participar junto con los demás actores de su territorio de influencia en la promoción de un desarrollo humano justo y sostenible. (Vallaes & Álvarez Rodríguez, 2019:113).

Para el desarrollo de estos estudios, se consideró la RSU como *una forma de desarrollo humano diferente, que exhorta las instituciones educativas de máximo nivel, a producir un profundo cambio en su cultura, basado en valores, demostrando sensibilidad social y cumpliendo sus deberes éticos.*

La universidad está llamada a generar el cambio cultural que facilite el clima organizacional requerido para asumir su RS, a partir de los valores que le dieron vida y que le son intrínsecos, entre ellos, coherencia, confianza, pertenencia, en un marco ético de acción. De manera tal que ese cambio debe estar orientado a fortalecer el capital social de la institución, incorporando la RSU como una filosofía de conducción que defina políticas y oriente estrategias concordantes con el rol protagónico de la universidad en la transformación educativa.

Torres Pernaletе & Trápaga Ortega (2012:186) afirman sobre la RSU que,

este paradigma de universidad socialmente responsable va a generar un tipo de profesional diferente, un egresado capaz de dar respuesta a los problemas del mundo de hoy, con claro sentido de ciudadanía global, un profesional responsable por su participación no solo en su entorno familiar, profesional y social, sino un egresado que pueda convertirse en un agente de cambio local, nacional, regional o internacional, que genere aprendizajes permanentes.

Pensar en la RSU para una educación de calidad, no solo es un compromiso, sino un deber de las universidades para con la sociedad, que les ha asignado la función de preparar las nuevas generaciones de profesionales formados con contenido ético. Esto requiere trabajar, con experiencias concretas a partir del contacto con la realidad e implica el desafío de interpretarla como un mecanismo para atender requerimientos cada vez más complejos y demostrar que es posible planificar

un futuro con igualdad de oportunidades de acceso y permanencia reales, a una educación superior solidaria.

Los ODS (ONU, 2015) en el objetivo 4, se refieren a una “Educación de Calidad” y proponen: “Garantizar una educación inclusiva para todos y promover oportunidades de aprendizaje duraderas que sean de calidad y equitativas”, estableciendo entre las metas para 2030: asegurar el acceso en condiciones de igualdad para todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria y garantizar que todos los alumnos adquieran los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el DS.

Aristimuño, 2012:23 asegura que “el valor de la RSU radica en las obligaciones que deben asumir las instituciones de educación superior por los impactos sociales y medioambientales tanto de manera interna a la institución, así como en la sociedad”, en Kent, (2020:146) se afirma que “la sociedad reclama a las universidades asumir sus compromisos sociales y ambientales; existen mecanismos para reconvertirlas en instituciones socialmente responsables, solo resta, con convicción y formación, tomar la decisión e iniciar el recorrido” y por último, Vallaey (2014:110) presenta a la RSU como “nuevo modelo universitario que brindará “respuesta obligada a los deberes sociales y medioambientales mediante el tratamiento de los propios impactos negativos de la universidad”.

De este modo, es posible afirmar que, como formadoras de dirigentes, las universidades deben influir en la toma de conciencia sobre la problemática socioambiental, cuyos efectos e impactos los compartimos todos los habitantes del planeta, y para hacerlo deberán poner en marcha acciones concretas que se orienten hacia una formación profesional con compromiso comunitario.

La RSU como camino hacia el DS, está llamada a convertirse en una alternativa de cambio en la gestión universitaria, que se alcanzará transitando caminos que conduzcan hacia nuevas opciones en el ejercicio de sus funciones constitutivas. Al respecto, en Kent (2018:78) se sostiene que

al producir conocimientos fruto de la investigación las universidades no sólo educan, además promueven la innovación fundamental para lograr un crecimiento armónico. Sus impactos indudablemente deberán propender a lograr una realimentación positiva con la sociedad teniendo en cuenta diversos aspectos académicos, humanos, éticos, productivos e institucionales.

Como síntesis, la función social de la universidad impone el impulso sostenido de estudios de campo que posibiliten el conocimiento de la realidad en la que opera la institución, con el fin de mejorar su desempeño social, de modo tal que, al definir sus líneas de investigación, deben ser consideradas las necesidades y requerimientos de sus distintos grupos de interés, internos y externos.

Investigación

El diseño metodológico

Se dividió el trabajo en dos etapas (proyectos de investigación) que, desde el punto de vista metodológico resulta pertinente considerar de manera unificada y se buscó en cada una de ellas, indagar las percepciones de los actores sociales internos y externos respectivamente, sobre las prácticas de RS implementadas en la institución.

En función de la temática se conformó un equipo interdisciplinario e intersectorial, integrado por miembros de los claustros con representación en los órganos de decisión de la institución. Por primera vez un empleado no docente integró la unidad ejecutora de un proyecto de investigación en la institución, lo cual resultó novedoso e implicó gestionar modificaciones en las disposiciones administrativas. Asimismo, formaron parte del equipo, dos profesionales en ciencias económicas no egresados de la institución y sin vinculación con la misma, lo que brindó una mayor objetividad al análisis.

Se consideró relevante para el logro de los objetivos, la participación de los actores sociales involucrados, lo cual enriqueció el proceso, sus resultados y sus conclusiones.

Se planteó una investigación de carácter social y descriptivo, aplicada sobre una muestra representativa de la población objeto de estudio establecida según cada GI, centrandó el análisis en la identificación de indicadores que proporcionaran información adecuada a la conceptualización teórica y a la realidad fáctica, sobre la RSU institucional.

El diseño metodológico se estableció con base en la combinación de técnicas cuantitativas y cualitativas, entre ellas:

- * Se *revisó y analizó material bibliográfico y documental* en talleres de discusión interna, orientados a facilitar el diálogo interdisciplinario atento a la disparidad de formación de base de los investigadores participantes, que posibilitaron el debate y el esclarecimiento de inquietudes sobre distintos enfoques e interpretaciones.
- * El funcionamiento institucional fue relevado mediante *observación directa participante y no participante*. El conocimiento y experiencia de los miembros del equipo posibilitó definir los componentes del modelo de abordaje.
- * Se administraron *encuestas virtuales, semiestructuradas*, confeccionadas ad-hoc para cada GI, utilizando la Escala Likert de seis puntos de acuerdo con los ítems a relevar.
- * Con el fin de viabilizar la tasa de respuesta se aplicaron las técnicas de *censo y de muestreo proporcional estratificado*, según el GI a relevar.
- * Se realizaron *entrevistas de profundidad* y se aplicó la técnica de *análisis de discurso*.
- * Para el procesamiento de la información relevada se realizó el *tratamiento estadístico* correspondiente.

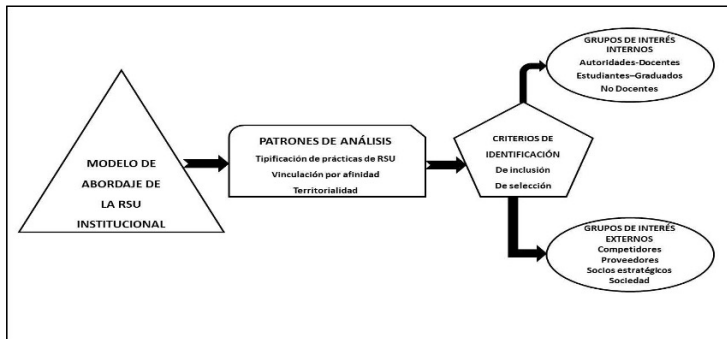
El proceso investigativo

Se presentan a continuación los lineamientos del proceso investigativo y sus resultados.

Una de las primeras cuestiones a resolver fue la delimitación de la población a relevar, para lo cual se realizó un exhaustivo relevamiento bibliográfico y documental en búsqueda de antecedentes relacionados con patrones de abordaje que facilitaran la tarea, pero la exploración dio como resultado que, ante la necesidad de considerar las particularidades propias de la institución y teniendo en cuenta que prácticamente toda la sociedad se vincula de una u otra manera con la universidad, era necesario diseñar un modelo ad-hoc. En el gráfico 1 se expone el modelo con el que se trabajó.

Gráfico 1

Modelo de abordaje de la RSU institucional. Elaboración propia.



El objetivo del modelo consiste en definir, identificar y seleccionar los grupos de interés a relevar, con la finalidad de conocer sus percepciones sobre las prácticas de RSU de la institución.

El modelo de abordaje diseñado puede ser replicado en instituciones colegas, como alternativa para solucionar los inconvenientes que se presentan al momento determinar la población objeto de estudio en investigaciones sobre RSU.

Como quedó expuesto, el trabajo se ejecutó en dos etapas coincidiendo con cada una de las investigaciones.

El modelo consta básicamente de tres fases: selección de patrones de análisis, definición de criterios de identificación, e integración de los GI.

Primera Fase: fueron seleccionados tres patrones de análisis. Tabla 1.

a) Tipificación de prácticas de RSU: se elaboró un listado de prácticas de funcionamiento institucional para cada una de las etapas, en base a la experiencia de los miembros del equipo, a la lectura de la bibliografía específica, a la observación directa participante y no participante, y a las características distintivas de los actores a relevar.

b) Vinculación por afinidad: para la primera etapa fueron definidos como actores sociales *afines*, los miembros de los claustros con representación en el Consejo Directivo de la institución, mientras que, para la segunda etapa, se consideraron *afines*, las personas e instituciones que compartieran algún tipo de objetivo y/o interés con la institución.

c) Territorialidad: en función de los beneficios relacionados con la simplicidad y factibilidad de acceso a los informantes, para la primera etapa, atento a que la institución desarrolla sus actividades en distintas localizaciones geográficas, se incorporaron los actores internos que desempeñaran funciones en todas las unidades académicas, mientras que, para la segunda, se decidió centrar el relevamiento en actores externos ubicados geográficamente en el entorno inmediato de la sede central de la institución.

Tabla 1*Primera Fase - Patrones de análisis. Elaboración propia.*

Patrones de análisis	Primera Etapa	Segunda Etapa
Tipificación de prácticas de RSU	Listado de prácticas de RSU institucionales	
Vinculación por afinidad	Representación en el Consejo Directivo de la institución	Objetivos y/o intereses comunes con la institución
Territorialidad	Todas las unidades académicas de la institución	Entorno inmediato de la sede central de la institución

Segunda Fase: se definieron dos criterios de identificación. Tabla 2.

a) De inclusión: para ambas investigaciones se consideró el rol más significativo de cada actor social en función de su vínculo con la institución.

b) De selección: se optó por el rol más significativo de cada actor social en función de la territorialidad definida para cada etapa.

Tabla 2*Segunda Fase - Criterios de identificación. Elaboración propia*

Criterios de identificación	Primera y Segunda Etapa
De inclusión	En función de su vínculo con la institución.
De selección	En función de la territorialidad definida para cada etapa.

Tercera Fase: cumplidas las fases anteriores fue posible configurar la población objeto de estudio a relevar en cada etapa, integrada por los grupos de interés internos y externos.

Conformación y relevamiento de los grupos interés internos (GI)

Cada GI fue definido en términos de la normativa vigente, lo cual permitió identificarlos claramente y eliminó la posibilidad de ambigüedades en la conceptualización, quedando incorporados todos los claustros con representación en los órganos de decisión institucional a la fecha del relevamiento de información.

Al aplicar el patrón de análisis de territorialidad, se tuvo en cuenta que la estructura de la institución se compone de una sede central, con asiento del decanato, y dos delegaciones académicas ubicadas en ciudades distantes a 400 y 600 km de aquella.

La población objeto de estudio en este caso, quedó conformada por cinco bloques, como se muestra en la Tabla 3.

- * Bloque 1 Alumnos: que cumplían la condición de alumnos activos y figuraban en el padrón electoral.
- * Bloque 2 Autoridades: que cumplían funciones de gestión al momento del relevamiento.
- * Bloque 3 Docentes: profesores regulares e interinos (titulares, asociados o adjuntos) y auxiliares de docencia, regulares e interinos (jefes de trabajos prácticos y ayudantes graduados).
- * Bloque 4 Graduados: egresados de la institución, sin relación de dependencia, que figuraban en el padrón electoral.
- * Bloque 5 Personal no docente: que figuraban en el padrón electoral.

Tabla 3*Conformación de la población objeto de estudio GI. Elaboración propia.*

Población Ubicación	Sede Central	Delegación 1	Delegación 2	Total
ALUMNOS	333	246	54	633
AUTORIDADES	6	1	1	8
DOCENTES	126	92	60	278
GRADUADOS	314	266	14	594
NO DOCENTES	14	6	1	21
TOTALES	793	611	130	1.534

Algunas particularidades de la aplicación del modelo:

- * Las autoridades fueron incorporadas en ese rol y no en su condición de docentes.
- * Los docentes que desempeñaban funciones en más de una unidad académica, fueron relevados en la que tuviera el cargo con mayor jerarquía o antigüedad.
- * Los ayudantes alumnos fueron considerados como alumnos y no como docentes.
- * Los graduados se incorporaron como GI por su vinculación por afinidad y por el criterio de inclusión.
- * Se incorporó el personal no docente administrativo y operativo.

Para el relevamiento de información se adaptó el modelo de Vallaeys, De la Cruz & Sasin (2009:12), por considerarlo adecuado para un primer análisis situacional como el propuesto y, por presentar una estructura común para los cinco claustros incorporados.

Fueron definidas dos dimensiones de análisis y un eje de relevamiento para cada una de ellas, lo cual permitió cubrir las cuatro funciones universitarias básicas, sosteniendo que los impactos de la RSU deben involucrar las decisiones y acciones de todas las áreas de la institución:

- * Dimensión I: Vinculación institucional con la RSU – Eje de relevamiento: gestión.
- * Dimensión II: Vinculación de los claustros con la RSU – Eje de relevamiento: docencia, extensión e investigación.

La aplicación de los instrumentos abarcó un período de 9 semanas durante el 2° semestre de 2016 y se realizó mediante encuestas virtuales confeccionadas ad-hoc para cada GI. La tipificación de prácticas de RSU, las dimensiones de análisis y los ejes de relevamiento, fueron utilizados como insumo para definir el contenido de los instrumentos. Se realizó una prueba piloto para detectar posibles aspectos que pudiesen presentar dudas de interpretación. Para favorecer la tasa de respuesta, se aplicó la técnica de censo para las autoridades, docentes y personal no docente y el muestreo proporcional estratificado por delegación, para alumnos y graduados, con el posterior tratamiento estadístico para el procesamiento de resultados.

Conformación y relevamiento de los grupos de interés externos (GI)

Al momento de identificarlos se tuvo en cuenta la opinión coincidente de varios autores y en particular la afirmación de Vallaey (2008:212)

en cuanto a la problemática de las “partes interesadas” de la Universidad (sus “stakeholders”), la verdad es que es mucho más difícil designarlas a priori para el ámbito universitario que para otros tipos de organizaciones, puesto que el carácter “universal” de la Universidad hace que casi todos los grupos de interés tengan algo que ver con ella, directa o indirectamente, y puedan sentirse “afectados” e “interesados” en ella, incluso las generaciones futuras, puesto que son ellas que van a sufrir o beneficiarse con la formación que los

líderes del mundo habrán recibido en su respectiva casa de estudios.

En función de esto se establecieron las siguientes premisas básicas: a) las universidades presentan una significativa complejidad implícita en su misión; b) prácticamente la totalidad de actores sociales operan en su entorno directo e indirecto y c) la variedad de sus interlocutores alcanza al conjunto de la sociedad.

La aplicación de los patrones y criterios definidos en el modelo, facilitaron la selección de la población objeto, quedando conformada por cuatro bloques mostrados en la Tabla 4:

- * Bloque 1 Proveedores: organizaciones en condiciones de proveer interesados en los servicios de la institución (alumnos de grado y/o postgrado).
- * Bloque 2 Competidores: organizaciones que, en función de la territorialidad, compiten en oferta de carreras de grado y/o de posgrado con la institución.
- * Bloque 3 Sociedad: personas que pudieran tener una opinión sobre las acciones de RSU de la institución. En este caso se seleccionaron dos grupos de actores. La comunidad, formada por los vecinos radicados en el entorno inmediato de la sede central de la institución y, los exalumnos de grado y posgrado que no hubieran completado sus estudios.
- * Bloque 4 Socios Estratégicos: organizaciones que deberían estar vinculadas con la institución a fin de desarrollar actividades y/o proyectos en forma conjunta.

Tabla 4

Conformación de la población objeto de estudio, GIE. Elaboración propia.

Proveedores	14
Competidores	8
Exalumnos	3.392
Comunidad	1.520
Socios Estratégicos	126

Como particularidad propia de la aplicación del modelo en esta segunda etapa, cabe mencionar la decisión de privilegiar los patrones de vinculación por afinidad y territorialidad, de modo tal que:

- * Como Proveedores fueron incluidas escuelas de nivel medio que tuvieran orientaciones relacionadas con la oferta académica de la institución.
- * Como Competidores se consideraron solo universidades, públicas o privadas e institutos de educación superior, con carreras afines a la oferta académica de la institución.
- * Como Socios Estratégicos se incorporaron empresas, organizaciones sociales, organismos públicos, colegios profesionales, etc., en condiciones de financiar carreras de posgrado, participar en proyectos de investigación, demandar programas de extensión, etc.

Se trabajó durante el 2° semestre de 2019 administrando encuestas virtuales confeccionadas ad-hoc para cada GI. Se aplicó la técnica de censo para competidores y proveedores y el muestreo proporcional estratificado para socios estratégicos y sociedad, con el posterior tratamiento estadístico.

Resultados

Se exponen a continuación, de lo general a lo particular, los resultados más significativos surgidos de las opiniones de los encuestados de los 9 GI, que respondieron a las convocatorias:

- * Se detectó una importante cantidad de inconsistencias observadas en las bases de datos proporcionadas por la institución para la convocatoria de graduados y alumnos, reflejada en direcciones electrónicas erróneas o desactualizadas, lo que dificultó la tarea tendiente a cubrir el tamaño de las muestras.
- * Se evidenció un alto grado de desconocimiento general sobre el tema objeto de estudio.
- * Se obtuvo en general, una baja tasa de respuestas en ambos GI, a pesar de los reiterados envíos de solicitudes en forma electrónica. En el caso de los GIE, esto fue advertido inicialmente por la unidad ejecutora, no obstante, se insistió, en función de sus beneficios relacionados con la simplicidad y factibilidad de abordaje. En el caso de los GII se detectaron tres situaciones particulares:
 - En el claustro alumnos, se interpreta como un preocupante desinterés ante una convocatoria vinculada con un tema que se supone íntimamente relacionado con su formación.
 - Sorprende, por tratarse de un proyecto avalado por la institución, que, sobre 8 autoridades, solo respondieran 6.
 - Se esperaba un mayor acompañamiento del claustro no docente, pero a pesar de haber ratificado el carácter anónimo de la encuesta, se infiere cierto recelo ante la posible identificación de las respuestas.

Del análisis específico de respuestas de los GII se destacan:

- a) Respuestas afirmativas coincidentes en todos los claustros:
 - Existencia de un clima interno de relaciones solidarias.
 - Promoción del trabajo en equipo.
 - Ausencia de discriminación de todo tipo.
 - Vinculación de la docencia con las prácticas de RSU.

- Conveniencia de implementación de un código de ética institucional.
- Necesaria adaptación de la infraestructura edilicia para personas con capacidades diferentes.

b) Algunas respuestas significativas por claustros:

- El 50 % de los estudiantes *no incluye* las actividades de RS como parte de la vida universitaria, el 70% manifiesta *no haber participado nunca* en el programa de voluntariado universitario y el 60% seleccionó las respuestas *no, nunca o parcialmente* sobre su participación en la vida universitaria.
- Más de la mitad de los graduados responde de manera *negativa* a la consulta sobre la promoción de la participación de los claustros en la actualización de los planes de estudio, el 90% manifiesta su distanciamiento, desvinculación y desconocimiento sobre la gestión, aseguran mantener una relación distante y discontinua a partir de vínculos de comunicación esporádicos con la institución y el 80% afirma que no participa de la vida universitaria.
- Una amplia mayoría de docentes se inclina por la respuesta *no, casi nunca*, al ser consultados sobre su participación en proyectos de investigación sobre temas de RS.
- La respuesta más frecuente sobre la transparencia en la comunicación, fue *parcialmente de acuerdo*, salvo el 50% de las autoridades que responde estar *totalmente de acuerdo*.
- La mayoría de las respuestas sobre el fomento de hábitos sustentables por parte de la institución fueron *no, o se desconoce la respuesta*, mientras que las autoridades la consideran *positiva*.
- Las autoridades responden de manera *afirmativa* sobre la incorporación de temas relacionados con RS en los planes de estudios, proyectos de investigación o de extensión, mientras que el resto de los claustros *desconoce la respuesta* o respondió de manera *negativa*.
- Todos los claustros, excepto las autoridades, manifiestan la necesidad de promoción y capacitación sobre temas vinculados con proyectos sociales relacionados con la región.

Los gráficos 2 y 3 muestran la opinión de los encuestados con respecto a la gestión de la comunicación institucional sobre actividades y proyectos de investigación y extensión, respectivamente.

Gráfico 2

Comunicación institucional sobre proyectos de investigación.

Elaboración propia.

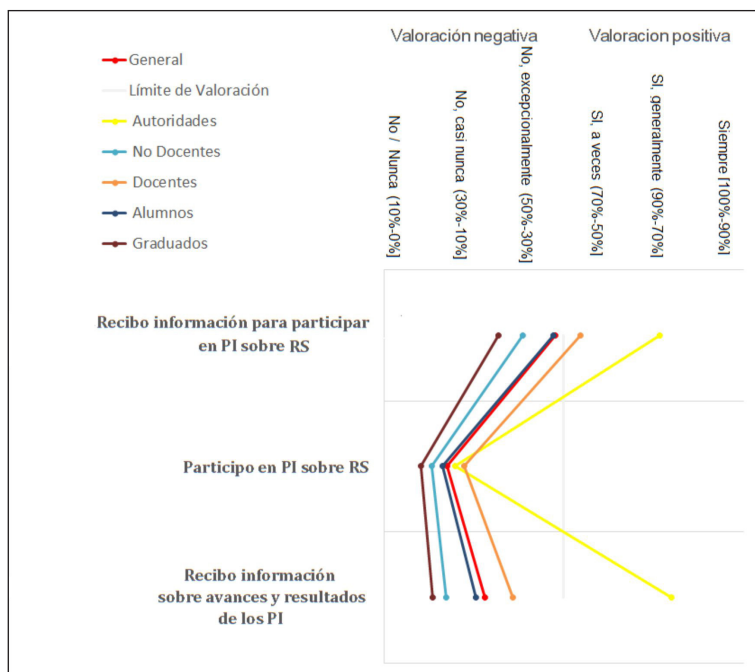
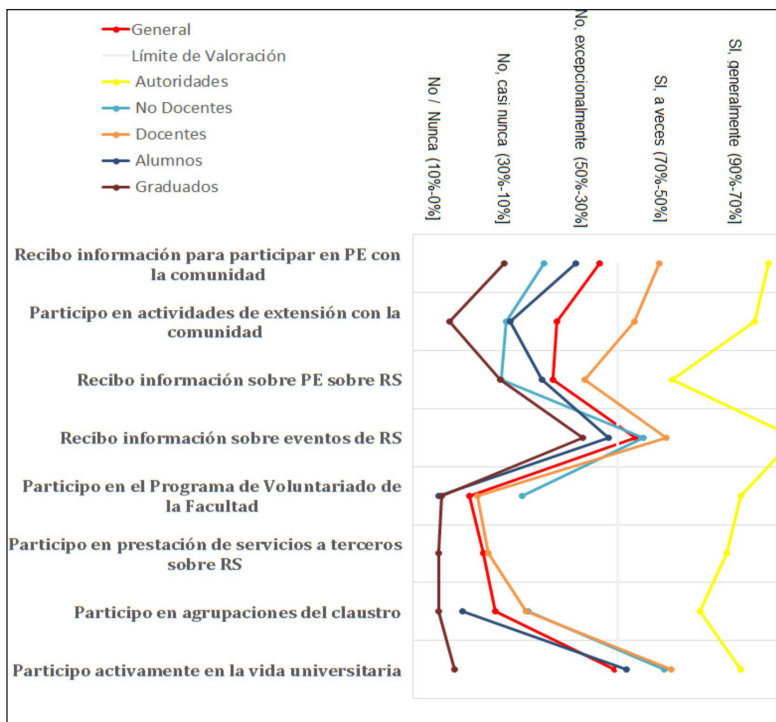


Gráfico 3

Comunicación institucional sobre actividades de extensión.



Fuente: Elaboración propia.

Del análisis particular de respuestas de los GIE se destacan:

- La mayoría desconoce el campo ocupacional de los egresados, la oferta de pasantías y la información sobre los logros alcanzados por los miembros de la institución.

- Más de la mitad sostiene que no existe difusión sobre los resultados de las investigaciones y sobre actividades de extensión por parte de la institución.

- La mayoría no conoce el programa de voluntariado universitario y manifiesta no saber si la institución promueve hábitos de vida saluda-

bles o actividades comunitarias vinculadas con problemáticas sociales y/o ambientales.

En la Tabla 5 se exponen las respuestas de los GIE (en %), en términos de acuerdo (A), desacuerdo (D) o desconocimiento (N) con la difusión o promoción de actividades y/o proyectos institucionales:

Tabla 5

*Resultados del relevamiento a los grupos de interés externos.
Elaboración propia.*

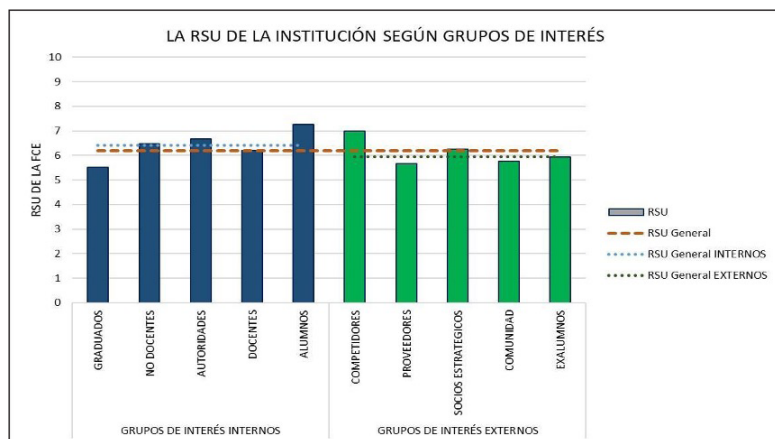
Enunciados	Competidores			Proveedores			Socios E.			Comunidad			Exalumnos		
	A	D	N	A	D	N	A	D	N	A	D	N	A	D	N
Oferta académica	100	0	0	100	0	0	89	4	7	87	2	11	88	7	5
Campo ocupacional de egresados	50	25	25	50	0	50	32	14	54	43	25	32	51	26	23
Pasantes	50	25	25	50	0	50	46	25	29	39	29	32	40	33	27
Investigación	75	25	0	33	0	67	50	14	36	41	31	28	43	28	29
Extensión	100	0	0	50	0	50	61	14	25	50	25	25	46	33	21
Problemáticas Socio-ambientales	50	25	25	50	0	50	46	11	43	52	20	28	41	26	33
Programa de Voluntariado	50	25	25	50	0	50	21	18	61	38	23	39	34	26	40
Hábitos sustentables	50	25	25	33	0	67	36	21	43	26	35	39	38	27	35
Logros de sus miembros	25	25	50	33	0	67	39	18	43	37	35	28	43	29	28
Actividades de agrupaciones	50	25	25	50	0	50	39	11	50	35	20	45	47	22	31

Fuente: Elaboración propia.

En el gráfico 4 se muestran los resultados sobre la calificación asignada a la RSU de la institución por los GI encuestados, en una escala del 1 al 10, donde 10 corresponde a la mejor puntuación.

Gráfico 4

Calificación asignada por los GI a la RSU institucional.



Fuente: Elaboración propia.

Es preciso aclarar que estas investigaciones deben ser consideradas como un caso testigo que refleja la realidad de una institución en particular en un momento determinado, no obstante, fue posible extraer conclusiones del trabajo realizado, sin generalizar los resultados, con el objetivo de propiciar la reflexión sobre la necesidad de mejorar las prácticas de RSU institucionales.

Conclusiones

La educación como proceso social, es un derecho y un bien público, y como tal, es responsabilidad de todos los actores involucrados, asimismo, la concepción de universidad conlleva la complejidad de su composición interna, pero los efectos de sus decisiones y acciones impactan en la sociedad en su conjunto.

La universidad debe marcar el rumbo, debe estar en la avanzada de la lucha por enfrentar los desafíos éticos de nuestro tiempo, por lo

tanto, la RS debe estar incluida en las propuestas de investigación, priorizando las temáticas sobre los problemas más apremiantes, porque su aporte resulta clave para mejorar la calidad de vida.

Se comparten algunas reflexiones y recomendaciones sobre el proceso desarrollado y sus resultados:

* Es posible inferir que la baja tasa de respuesta observada en todos los relevamientos puede estar relacionada con las inconsistencias detectadas en las bases de datos, así como también, vincularse con el desconocimiento general sobre la temática, lo cual resulta preocupante porque la RSU apela a la conciencia y a la responsabilidad individual y colectiva sobre lo que la institución universitaria declara y practica de frente a la sociedad, tal como lo expresa la UNESCO (1998:7) “la pertinencia de la educación superior debe evaluarse en función de la adecuación entre lo que la sociedad espera de las instituciones y lo que éstas hacen”.

* Se percibe en general, en todos los GI relevados, con excepción de las autoridades, que ignoran la existencia de prácticas de RSU institucionales.

* Se observa un bajo nivel de compromiso social por parte de la institución, reflejado en una insuficiente atención sobre las demandas y expectativas de sus GI.

* Se señala, en particular, la opinión de los graduados al manifestar que no participan de la vida universitaria, porque constituyen el producto final que refleja la influencia de la *institución* en su formación, siendo el puente hacia el entorno social y el aporte de calidad para la solución de problemáticas concretas.

* Es importante comprender que los GII deben conocer y apropiarse de los contenidos de la RSU y de sus consiguientes ventajas, en términos de la relevante función social que están llamados a cumplir.

* La institución debería modificar sus prácticas de RSU y trabajar en su efectiva puesta en práctica, propiciando el diálogo con los actores sociales con los que interactúa y a quienes se debe, a fin de revertir las situaciones expuestas.

* Será necesario modificar los sistemas de comunicación y revisar los procedimientos de administración para que efectivamente promuevan la transparencia y congruencia con la misión y la visión sostenidas en las declaraciones institucionales.

Las instituciones universitarias constituyen uno de los refugios de confianza de la sociedad, pero, para consolidar esa confianza, deberán definir esquemas de conducción colaborativos con bases éticas socialmente responsables. Algunas iniciativas de probado éxito reflejan la existencia de una mayor conciencia sobre la RS de las instituciones de educación superior, pero es preciso mejorar las prácticas de RSU de manera permanente, en concordancia con los complejos retos sociales de la actualidad.

La administración universitaria deberá contemplar los escenarios planteados a partir de la pandemia que afecta al planeta y que interpela a la humanidad con situaciones en las cuales el espacio reservado a la RSU afianza y ratifica su vigencia, porque *la sociedad post pandemia sin duda será distinta*, de modo tal que, ahora con mayor intensidad, es preciso *definir modos de conducción, con posturas éticas imbuidas de contenido social, para formar dirigentes capacitados para atender el contexto apremiante que plantea esta nueva realidad*.

Como corolario del trabajo desarrollado se sostiene la importancia de continuar, generalizar, sostener y profundizar este tipo de estudios que importan la necesaria reflexión sobre la incorporación del paradigma de la RSU para una educación de calidad.

Referencias bibliográficas

- Aristimuño, M. (2012). La valoración de la responsabilidad social universitaria: Dimensiones e indicadores para su abordaje. *Copérnico*, VIII (16), pp.23-29.
- Calderón, I. (2016). Responsabilidad social universitaria; una acción impostergable. En Izarra Vielma, D. *Experiencias y perspectivas en ética profesional y responsabilidad social universitaria en Iberoamérica*

- (pp.191-208). Caracas: Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Jiménez, M. (2002). ¿Cómo observar la responsabilidad social de las universidades?: De los valores a los indicadores. En *La universidad construye país. La Responsabilidad Social de la Universidad de cara al Chile del 2010* (pp.92-102). Santiago: Proyecto Universidad Construye País.
- Kent, P. (2018). Responsabilidad social universitaria: Una mirada endógena. En *FACES*, 24 (51), pp.77-91.
- Kent, P. (2020). Universidades socialmente responsables. En *Teuken Bidikay*, 11 (17), pp.131-148.
- Organización de las Naciones Unidas (2015). 17 objetivos para transformar al mundo. *ONU*. Recuperado de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (1998). Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el Siglo XXI: Visión y acción. *UNESCO*, 1-20. Recuperado de <https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/10909/DECLARACION-MUNDIAL-SOBRE-LA-EDUCACION-SUPERIOR-1998-Paris.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Torres Pernaleté, M. & Trápaga Ortega, M. (2012). Una aproximación teórica al concepto de Responsabilidad Social Universitaria. En Pérez Carvajal, M. *Responsabilidad Social de las Universidades. IV* (pp.175-189). Buenos Aires: Red Latinoamericana de Cooperación Universitaria.
- Vallaey, F. (2008) Responsabilidad social universitaria. Una nueva filosofía de gestión ética e inteligente para las universidades. En *Educación Superior y Sociedad. IESALC-UNESCO*, 13, (2), 191-220. Recuperado de <http://www.iesalc.unesco.org/ess/index.php/ess3/issue/view/37/38>
- Vallaey, F. (2014). La responsabilidad social universitaria: un nuevo modelo universitario contra la mercantilización. En *Iberoamericana de Educación Superior*, 5 (12), pp.105-117.

- Vallaey, F., De la Cruz, C. & Sasia, P. (2009). Responsabilidad social universitaria. Manual de primeros pasos. México. Mc Graw Hill-BID.
- Vallaey, F. & Álvarez Rodríguez, J. (2019). Hacia una definición latinoamericana de responsabilidad social universitaria. Aproximación a las preferencias conceptuales de los universitarios. En *Educación XXI*, 22 (1), pp.93-116.