

Responsabilidad social universitaria: la percepción de los grupos de interés externos

Dice la comunidad

María Elena Sendin

*Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco, Instituto de Responsabilidad Social
para el Desarrollo Sustentable (Getace), Trelew, Argentina*

✉ mesdeg@gmail.com



Fecha de recepción: 03/09/2020 – Fecha de aceptación: 06/10/2020

Cómo citar este artículo: Sendin, M.E. (2021). “Responsabilidad social universitaria: La percepción de los grupos de interés externos. Dice la comunidad” *Revista Perspectivas de las Ciencias Económicas y Jurídicas*. Vol. 11, N° 2 (julio-diciembre). Santa Rosa: FCEyJ (UNLPam); EdUNLPam; pp. 181-191. ISSN 2250-4087, e-ISSN 2445-8566 DOI <http://dx.doi.org/10.19137/perspectivas-2021-v11n2a02>

Resumen: Como objetivo del proyecto marco del trabajo, “Responsabilidad Social Universitaria: una aproximación a la percepción de los grupos de interés externos”,⁽¹⁾ se propone conocer la percepción de los grupos de interés externos sobre la administración de recursos de responsabilidad social universitaria implementada por una facultad de ciencias económicas de una universidad argentina.

Aquí se describe la metodología de abordaje utilizada para estudiar al grupo de interés externo denominado comunidad, personas radicadas en la zona geográfica de influencia de la institución, y los resultados surgidos del análisis de los datos.



Licencia Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0)

(1) Miembros de la Unidad Ejecutora del Proyecto: Dra. Patricia Kent (Directora), Mg. Gabriel Trucco (Codirector); investigadores: Mg. Araceli Cifuentes Valenzuela, Mg. María Elena Sendin, Lic. Rodrigo Domínguez, Lic. Germán Soetbeer; ayudante de investigación: Daniel Pugh.

La mayoría de la comunidad, estaría de acuerdo con que la oferta académica de grado y posgrado responden a la demanda, aunque queda en evidencia un significativo nivel de desconocimiento sobre la difusión de las actividades institucionales sondeadas en la investigación. En consecuencia, se sostiene que la comunicación institucional hacia la población resulta insuficiente, entendiéndose necesario la elaboración de planes y proyectos tendientes a mejorarla, en el marco de la responsabilidad social universitaria de la institución.

Palabras clave: gestión universitaria; responsabilidad social; grupos de interés externos.

University social responsibility: the perception of external stakeholders. Says the community

Abstract: As a goal of the framework project of the paper, “University Social Responsibility: an approach to the perception of external interest groups”, it is proposed to know the perception of external interest groups about the administration of university’s social responsibility resources implemented by a School of Economics of an Argentine University.

Here we describe the approach methodology used to study the external interest group called community, people living in the geographic area of influence of the institution, and the results arising from the data analysis.

Most of the community would agree that undergraduate and graduate academic offer respond to demand, although a significant level of ignorance about the dissemination of institutional activities polled in research is evident. It is therefore argued that institutional communication to the population is insufficient, with the need for plans and projects aimed at improving it within the framework of the institution’s university social responsibility.

Key words: university management; social responsibility; external stakeholders.

Responsabilidade social da universidade: a percepção dos stakeholders externos. Diz a comunidade

Resumo: Como objetivo do projeto-quadro do trabalho, “Responsabilidade Social Universitária: uma abordagem à percepção de grupos de interesse externos”, propõe-se conhecer a percepção de grupos de interesse externos sobre a gestão de recursos de responsabilidade social universitária implementados por um corpo docente de ciências econômicas de uma universidade argentina.

Descrevemos aqui a metodologia de abordagem utilizada para estudar o grupo de interesse externo denominado comunidade, as pessoas que vivem na área geográfica de influência da instituição e os resultados decorrentes da análise dos dados.

A maior parte da comunidade concordaria que as ofertas acadêmicas de graduação e pós-graduação atendem à demanda, embora seja evidente um nível significativo de desconhecimento sobre a difusão das atividades institucionais levantadas na pesquisa. Consequentemente, argumenta-se que a comunicação institucional à população é insuficiente, entendendo que é necessário desenvolver planos e projetos que visem aprimorá-la no quadro da responsabilidade social universitária da instituição.

Palavras-chave: university Management; responsabilidade social; partes interessadas externas.

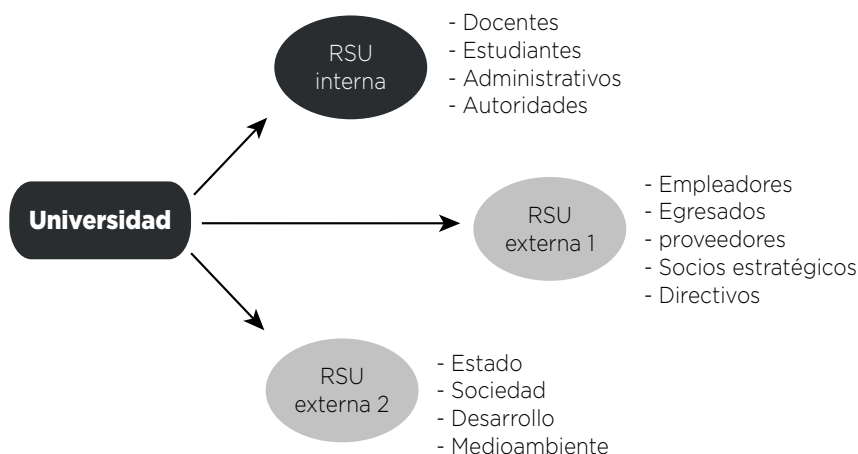
1. Introducción

El presente artículo se encuentra enmarcado en el proyecto de investigación “Responsabilidad Social Universitaria: una aproximación a la percepción de los grupos de interés externos”, como continuidad del trabajo: “Responsabilidad Social Universitaria: enfoques y prácticas en dos universidades latinoamericanas”, en el que se realizó un análisis endógeno del proceso de implementación de enfoques y prácticas de responsabilidad social universitaria (RSU) desde el aporte de la mirada de los actores internos (autoridades, docentes, estudiantes, graduados y personal no docentes) de una facultad de ciencias económicas de una universidad argentina (institución).

Uno de los objetivos particulares del proyecto que se analiza es conocer la percepción de los grupos de interés externos (GIE) sobre la administración de recursos de RSU implementada por la institución, en el entendimiento de que la variedad de interlocutores de la universidad alcanza al conjunto de la sociedad. Para tal fin, fueron seleccionados los GIE a abordar, identificándolos como partes involucradas directa o indirectamente con el quehacer de la institución.

Para el desarrollo del proyecto se elaboró un modelo, tomando como referencia los diseños del profesor F. Vallaey (2007) -ver Figura 1-. En este se establecen, respecto de una institución de educación superior, tres sectores que identifican grupos de interés diferenciados: internos, de entorno y de contexto:

Figura 1. Modelo de abordaje de Vallaey



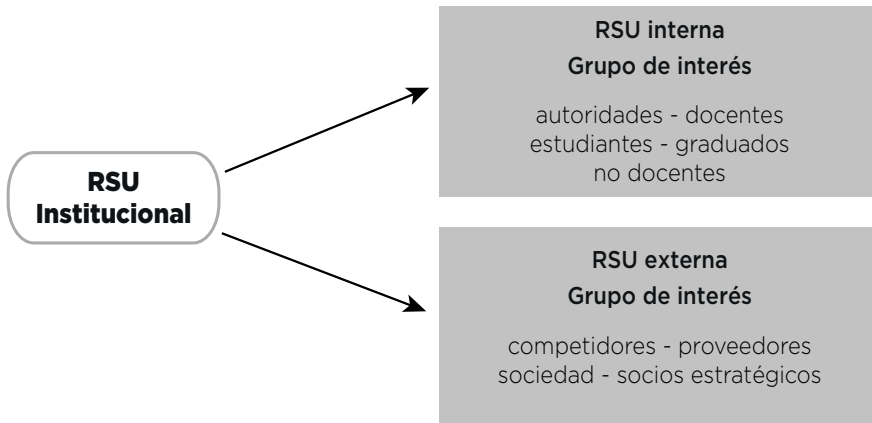
Fuente: Vallaey (2007).

A fin de unificar y simplificar el trabajo en virtud de la diversidad y heterogeneidad de los posibles actores externos, se definieron operativamente cuatro GIE según el vínculo identificado con la institución:

- Proveedores: organizaciones que estarían en condiciones “proveer” materia prima (alumnos de grado y/o de posgrado) a la institución.
- Competidores: organizaciones que “compiten” en oferta de carreras de grado y/o de posgrado con la institución.
- Socios estratégicos: organizaciones o personas que “deberían estar vinculadas” con la institución a fin de desarrollar actividades/proyectos en forma conjunta (por ejemplo, financiar carreras de posgrado, desarrollar proyectos de investigación social, demandar programas de extensión, etc.).
- Sociedad: personas que “pudieran” tener una opinión sobre las acciones de RSU de la institución. Se incluyen dos actores sociales involucrados: los **exalumnos** de grado y de posgrado de la institución que, por distintos motivos, no hubieran completado sus estudios; y la **comunidad**, formada por vecinos radicados en localidades situadas en la zona geográfica de influencia de la institución.

En la Figura 2 se muestra el modelo elaborado, a partir de los aportes de Vallaeys:

Figura 2. Modelo de abordaje de la RSU



Fuente: elaboración propia.

2. Metodología

Para el relevamiento de los datos se administraron encuestas virtuales, confeccionadas ad-hoc para cada GIE, con la herramienta de Formularios de Google. Básicamente, el instrumento fue el mismo para todos los GIE.

El cuestionario se componía de tres bloques:

- El primero, recaba información sobre el conocimiento de la institución por parte del encuestado. Si la persona encuesta afirma conocerla, continúa con

el cuestionario que evalúa la RSU de la institución; caso contrario, se la conduce al último bloque.

- El segundo, capta la mirada del GIE sobre el comportamiento de la institución en términos de la RSU. Contiene diez enunciados descriptores con los que el encuestado debe manifestar su grado de acuerdo, utilizando una escala Likert de seis puntos con las siguientes opciones: “Totalmente de acuerdo”, “De acuerdo”, “Más bien de acuerdo”, “Más bien en desacuerdo”, “En desacuerdo”, “Totalmente en desacuerdo”. Previendo que podría desconocer la respuesta, se colocó la categoría “No sé”, en cada enunciado.
- El último, registra las características específicas del encuestado con el fin de determinar su pertenencia a grupos específicos y, en caso de existir, detectar diferencias entre los estratos definidos por las variables involucradas: localidad, grupo etario, género y nivel de instrucción.

Para sondear la opinión de la **comunidad**, una de las miradas imprescindibles para el análisis de la RSU institucional, se utilizó la metodología basada en el muestreo bola de nieve o en cadena (Hernández Sampieri, 2006).

Cada integrante de la unidad ejecutora debió recopilar la mayor cantidad de direcciones de correo electrónico de vecinos, para lo cual podía solicitar colaboración a su entorno social. La característica que debían cumplir los titulares de esas direcciones era que no tuvieran vinculación directa en la actualidad con la institución y que dispusieran de acceso a tecnologías de comunicación, en especial Internet. Se estimó que era un canal de comunicación económico y factible para que la unidad ejecutora pudiera acceder al contacto con la **comunidad**.

La encuesta fue anónima porque solo se registraron las direcciones electrónicas, sin identificar a sus titulares. Con ese instrumento se recabó información sobre la percepción de la **comunidad** respecto de la implementación de prácticas de RSU de la institución, sintetizada en los diez enunciados que componen el núcleo del cuestionario.

La administración de la encuesta se realizó mediante el envío del vínculo del cuestionario a las 1520 direcciones de correo recogidas, que conformaron el marco de muestreo. La aplicación con la que se confeccionaron las herramientas de relevamiento genera automáticamente una síntesis gráfica para cada pregunta del cuestionario.

Para el cruzamiento de los datos y su posterior análisis, fueron utilizados los *softwares* SPSS 15 y STATA 14, con los cuales se buscó detectar diferencias de opinión entre estratos pertenecientes a las distintas variables de clasificación relevadas en el GIE, así como deficiencias y percepciones críticas (indicadores de RSU con valoraciones muy bajas o mala calificación) a fin de sugerir el diseño e implementación de planes de mejora por parte de la institución.

3. Análisis de resultados

El relevamiento del GIE **comunidad** produjo una muestra de 79 encuestas en total. Se considera que el principal motivo de la escasa tasa de respuesta (5%) está dado por un bajo nivel de responsabilidad social individual. En los resultados del proyecto previo, quedó en evidencia que los individuos autocalifican pobremente su responsabilidad social con relación a la puntuación que le otorgan a la responsabilidad social institucional.

Cabe destacar que en general existe lo que se conoce como “fatiga de encuestas”, dada la gran cantidad de requerimientos de este tipo en la actualidad. La unidad ejecutora del proyecto suponía que esto podría ocurrir. No obstante, se optó por la metodología descrita porque, como se mencionó anteriormente, se consideraron sus beneficios en cuanto a la simplicidad y factibilidad de abordaje.

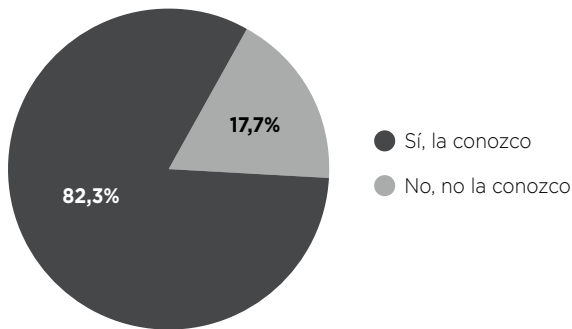
3.1. Características clasificatorias de la muestra

A continuación, se exponen los resultados generados automáticamente por el sistema Formulario de Google, sobre quienes respondieron la encuesta correspondiente al GIE- **comunidad**.

La primera pregunta tenía por objeto comprobar el grado de conocimiento de la institución, con fin de detectar la verdadera visualización en el imaginario de la **comunidad**. El resultado fue que 65 encuestados respondieron en forma afirmativa y 14 afirmaron no conocerla.

Se analizaron las respuestas con relación a la localidad donde vive quien responde, el género, la edad y el nivel de instrucción formal. No se detectaron diferencias significativas entre quienes decían conocerla y los que respondían negativamente. En consecuencia, como se visualiza en la Figura 3, el 82% de la **comunidad** conoce la institución.

Figura 3. Grado de conocimiento de la institución por parte de la comunidad



Fuente: elaboración propia.

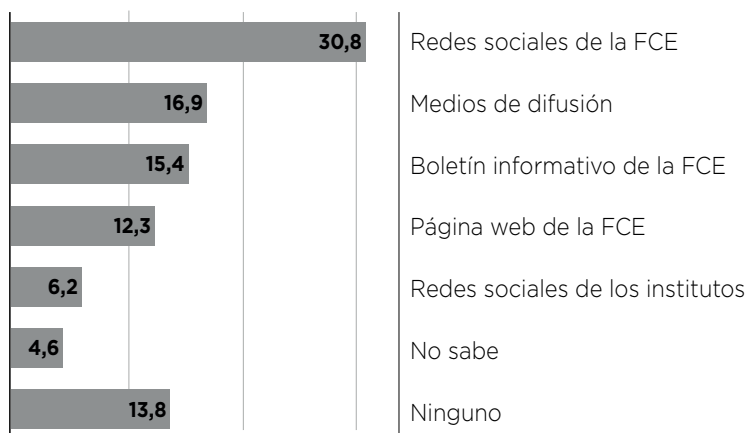
A partir de las preguntas relacionadas con las características personales, se concluye que quienes responden:

- residen en Trelew (71%), Puerto Madryn (14%), Rawson-Playa Unión (9%), mientras que los restantes están radicados en las localidades de Gaiman y Dolavon;
- corresponden al género femenino (59,5%), con nivel de estudios terciario/ universitario (83,5%) y la mayoría (52%) tienen entre 25 y 49 años.

3.2. Análisis de la RSU según quienes afirman conocer la institución

El segundo bloque del cuestionario fue respondido por quienes afirmaron conocer la institución (82,3%). Los medios a través de los cuales la comunidad obtiene información sobre las actividades de la institución son muy variados, como se observa en la Figura 4. La pregunta fue cerrada, con determinadas categorías de respuesta que cubrían todas las posibilidades. La más frecuente resultó ser la de redes sociales (30,8%). Las categorías “Ninguno” o “No sabe” totalizan el 18,4%.

Figura 4. Distribución porcentual de medios con los que obtiene información institucional

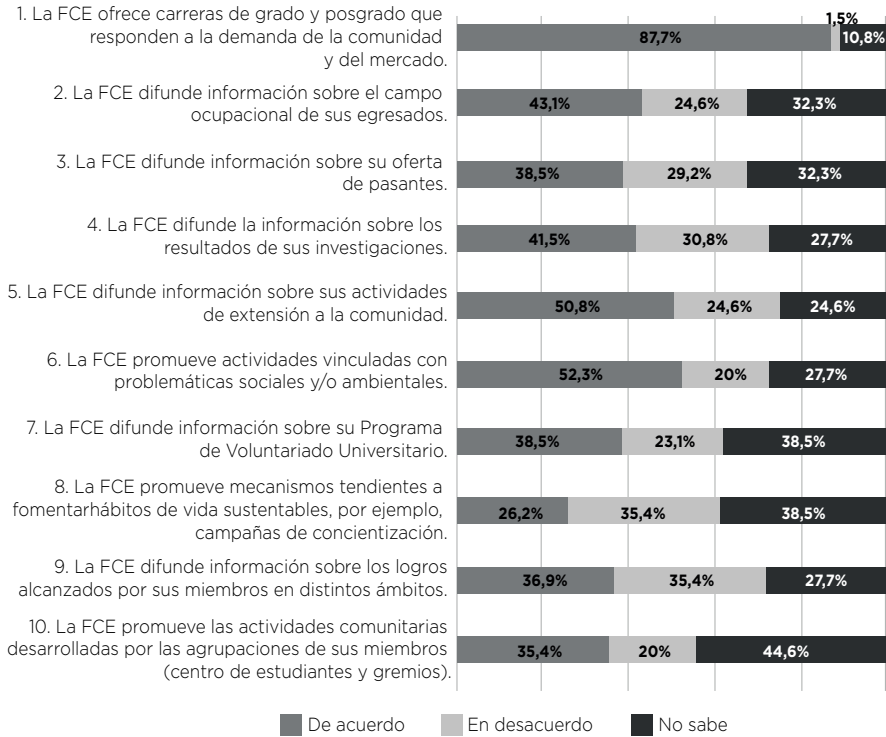


Fuente: elaboración propia.

En la Figura 5 se pone de manifiesto la opinión de la **comunidad** en cuanto a la RSU institucional, según los diez descriptores seleccionados.⁽²⁾ Se desprende que prácticamente la totalidad de los encuestados está de acuerdo con que la oferta académica de grado y posgrado responde a la demanda de la comunidad (I1 con 88% de acuerdo). Respecto del resto de los descriptores, se evidencia un gran desconocimiento por parte de la comunidad, lo cual se refleja en la categoría “No sabe”, que evidencia valores porcentuales muy altos, en especial para ciertos enunciados.

(2) La I con un número a continuación identifica al indicador.

Figura 5. Grado de acuerdo con los enunciados descriptivos de la RSU de la institución



Fuente: elaboración propia.

El análisis de la figura anterior permite observar que, aunque muy por debajo del primer enunciado referido a la oferta académica, se encuentran el relacionado con la promoción de actividades vinculadas a problemáticas sociales y/o ambientales (16, con un 52% de acuerdo), y luego el referido a la difusión de información sobre actividades de extensión a la comunidad (15, con un 51% de acuerdo).

Un aspecto que mereció una consideración particular se vincula con la respuesta “No sabe”. El análisis conduce a afirmar que esta puede deberse a que el consultado desconozca el tema que se está planteando, o bien a que no interprete correctamente el enunciado. Cuando esta categoría asciende a un número de respuestas próximo al 50%, el indicador podría ser cuestionado. Esta situación se estaría presentando especialmente en el último indicador (I10), que se relaciona con promover las actividades comunitarias desarrolladas por las agrupaciones de sus miembros (centro de estudiantes y gremios).

No obstante, si bien los valores puntuales observados para la respuesta “No Sabe” en los enunciados correspondientes a la difusión sobre el programa de voluntariado (17) y a la promoción de mecanismos tendientes a fomentar hábitos de vida sustentables (18) no llegan al 50%, se realizaron los análisis estadísticos

correspondientes, confeccionando los Intervalos de Confianza al 95% para la categoría “No Sabe”. Los mismos dieron los siguientes resultados: IC0.95 para I10 (32%; 57%), IC0.95 para I7 e I8 (27%; 51%), respectivamente; cubriendo el 50% todos los casos.

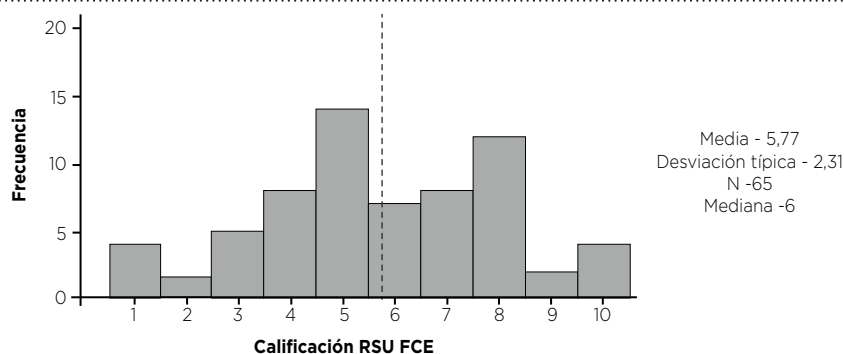
Con relación a los restantes indicadores, todos tienen la misma característica: los porcentajes alcanzados en la categoría “De acuerdo” no son estadísticamente significativos ni diferentes del 50%, la mitad de los encuestados estaría de acuerdo y el resto, en desacuerdo. Por lo expuesto, es posible afirmar que la **comunidad** no está capacitada, por carecer de conocimiento o información, para responder a planteos como la difusión del campo ocupacional de los egresados (I2), la información sobre logros alcanzados por los miembros (I9), la difusión sobre la oferta de pasantes (I3) o la difusión de resultados de investigación (I4).

Como síntesis de la opinión desplegada con los descriptores, se solicitó a los encuestados que calificaran la RSU de la institución en una escala del 1 al 10, siendo 10 la que corresponde a la mejor puntuación.

Se realizaron las pruebas estadísticas necesarias para detectar diferencias en la calificación otorgada según las características de las personas, resultando que, ni el género, ni el grupo etario, ni la localidad donde reside, ni el nivel de instrucción evidenciaron ser factores discriminantes para la calificación de la RSU.

El histograma correspondiente a la calificación de la RSU institucional se muestra a continuación, en la Figura 6. Las frecuencias o número de respuestas a cada calificación están señaladas en eje vertical titulado “Frecuencia”, mientras que en el eje horizontal se presentan las calificaciones. Complementariamente, se dan las medidas de tendencia central (Media y Mediana), de dispersión (Desviación Típica) y el tamaño de muestra (N). La línea vertical punteada que cruza las barras pasa por el promedio de calificación dejando en evidencia la existencia de dos grupos, uno con máximo en la nota 5 y el otro con máximo en la nota 8, de modo tal que es posible afirmar que un único promedio de 6 no sería muy representativo del grupo de calificaciones.

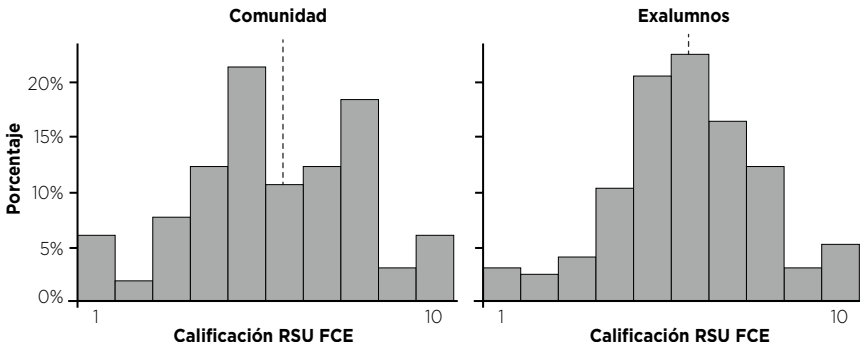
Figura 6. Histograma de calificaciones de la RSU de la institución



Fuente: elaboración propia.

Para profundizar el análisis precedente y comprobar si la falta de representación de la media era propia de este GEI, se compararon las calificaciones del GEI sociedad completo, es decir, los resultados obtenidos en el relevamiento de la **comunidad** y de exalumnos de la institución, tal como se observa en la Figura 7.

Figura 7. Comparación de histogramas de dos GIE según calificaciones de la RSU institucional

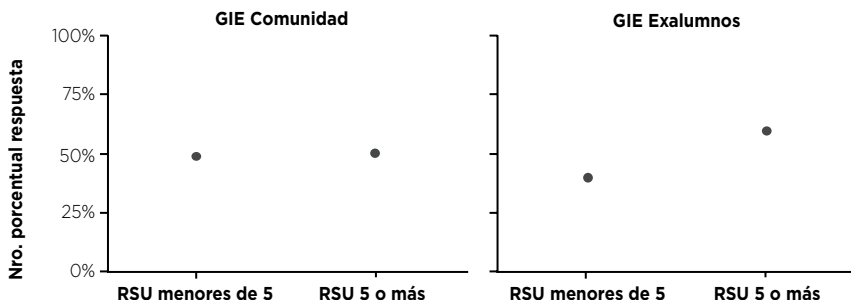


Fuente: elaboración propia.

Es posible visualizar que, en el caso de exalumnos, un promedio de 6 en la calificación de RSU de la FCE representa muy adecuadamente al grupo de calificaciones porque es allí donde tienden a centrarse los datos, a diferencia del grupo **comunidad**, para el cual existirían dos valores de concentración de los datos. Este resultado permite inferir que se presenta una situación similar a la señalada en el análisis de los descriptores en el punto anterior, en el que la población no podía dar una opinión certera.

Además, en el histograma del grupo de exalumnos, es visible una tendencia a calificar mejor a la RSU de la institución que el grupo **comunidad**. En la Figura 8 se observa esta afirmación de manera diferente: en la comunidad, el 50% de los encuestados califica a la RSU institucional con 5 puntos o más, mientras que en el grupo de exalumnos esto sucede en un 60% de los casos.

Figura 8. Comparación de dos GIE según calificaciones de la RSU institucional



Fuente: elaboración propia.

4. Conclusiones

La responsabilidad social universitaria convoca al conjunto de políticas, programas y acciones definidas y ejecutadas por la institución, con el propósito de trascender la obligatoriedad jurídica y ampliar su campo de acción en beneficio de los actores sociales con los cuales interactúa.

En este artículo se indaga la percepción de uno de los GIE que componen el proyecto de investigación que lo enmarca, la **comunidad**, respecto de la pertinencia e impactos producidos por las prácticas de RSU de la institución.

Resulta trascendente conocer la opinión de la **comunidad** para analizar su nivel de conocimiento e información sobre el propósito de la RSU de la institución, con el objetivo de favorecer la autocrítica y la transformación institucional.

Para el grupo analizado, el primer problema encontrado fue que la tasa de respuesta resultó escasa (5%). Su origen puede estar centrado en la baja responsabilidad social individual.

Así como queda muy claro que la oferta académica responde a la demanda local, en todos los demás aspectos analizados, se observa con claridad un alto nivel de desconocimiento.

La **comunidad** no está capacitada para responder la mayoría de los planteos que, por otro lado, corresponden a la difusión por parte de la institución de eventos o productos de su directa y exclusiva incumbencia, en particular, los vinculados con la difusión de sus actividades y propuestas.

Lo expuesto habilita a suponer un escaso nivel de atención por parte de la institución hacia este segmento, que impone la elaboración de planes proyectos que tiendan a mejorar la comunicación entre las partes, como aspecto clave de su RSU.

5. Referencias bibliográficas

Hernández Sampieri, R. y otros (2006). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill.

Vallaes, F. (2007). *La responsabilidad social universitaria: ¿Cómo entenderla para querer practicarla?* Pontificia Universidad Católica del Perú.