

**La Responsabilidad Social en las bibliotecas universitarias.  
Un análisis en el ámbito de la Universidad Nacional del Litoral,  
en la ciudad de Santa Fe, durante el año 2021.**

**Alumna:** Molli, María Marcela.

**Directora:** Theiler, Julieta María.

**2022**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL LITORAL  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**

**Licenciatura en Bibliotecología**

**Agradecimientos:**

Sin duda alguna, sin el apoyo, la paciencia y el cariño de todos ustedes, no podría haber concretado este trabajo. Va un enorme abrazo para: mi amorosa familia, mi compañero de vida Federico, amig@s incondicionales, colegas y, mi por siempre amado Simón, que desde el cielo mueve su colita feliz.

Especial mención para Julieta y Silvia, mis brújulas en este mar.

Y claro está... los inolvidables Ringo y Mila.

## TABLA DE CONTENIDOS

TABLA DE CONTENIDOS.....	p.3
ÍNDICE TABLAS.....	p.6
ÍNDICE FIGURAS.....	p.7
LISTA DE ABREVIATURAS.....	p.8
RESUMEN.....	p.9
ABSTRACT .....	p.10
Introducción.....	p.11
Capítulo 1: Planteamiento del Problema - Situación de Interés.....	p.13
1.1 Objetivo general .....	p.15
1.1.2 Objetivos específicos.....	p.15
Capítulo 2: Planteamiento Metodológico.....	p. 16
2.1 Tipo de investigación.....	p.16
2.2 Unidades de análisis.....	p.16
2.3 Formulación de variables.....	p.19
2.3.1 Variable 1 (Objetivo Específico 1).....	p.20
2.3.2 Definiciones conceptuales y operacionales de variables e indicadores.....	p.20
2.3.3 Definición operacional Variable 1 (Objetivo Específico 1).....	p.21
2.3.4 Variable 2 (Objetivo Específico 2) .....	p.21
2.3.5 Definición conceptual de los aspectos vinculados a la RS en la Gestión Directiva de las BU.....	p.22
2.3.6 Definición conceptual de los aspectos vinculados a la RS en la Gestión Social de las BU.....	p.23
2.3.7 Definición conceptual de los aspectos vinculados a la RS en la gestión ambiental de las BU .....	p.24
2.3.8 Definición operacional Variable 2 (Objetivo Específico 2).....	p.24
2.3.9 Variable 3 (Objetivo Específico 3).....	p.24
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	p.28
2.4.1 Diseño del instrumento de recolección de datos .....	p.28
2.5 Validación del instrumento de recolección de datos mediante juicio de expertos.....	p.31
2.6 Tratamiento y procesamiento de datos .....	p. 32
Capítulo 3: Marco Teórico.....	p.34
3.1 La RS y su camino hasta la Norma Internacional ISO 26000 .....	p.34
3.2 Responsabilidad Social ISO 26000.....	p.36
3.2.1 Materias fundamentales de la ISO 26000.....	p.37

3.3 Partes interesadas o stakeholders.....	p.41
3.4 La RS en el ámbito universitario .....	p.43
3.5 La Responsabilidad Social en el ámbito de la bibliotecología.....	p.46
3.6 La RS en bibliotecas universitarias .....	p.52
3.7 La Red de Bibliotecas de la UNL .....	p.59
3.8 Consideraciones respecto de la RS en las BU.....	p.61
Capítulo 4: Resultados.....	p.62
Presentación de resultados.....	p.62
4.1 Datos sociodemográficos y laborales .....	p.62
4.1.2 Género.....	p.64
4.1.3 Nivel educativo.....	p.64
4.1.4 Situación laboral.....	p.65
4.1.5 Antigüedad .....	p.66
4.1.6 Cargos y categorías laborales .....	p.66
4.1.7 Primeras consideraciones.....	p.67
4.2 Bloque II - Objetivo Específico 1: Conocimientos y experiencias referidas a la RS... p.69	
4.2.1 Preguntas abiertas.....	p.69
4.3 Entrevistas Informantes clave.....	p.83
4.3.1 Procesamiento de las respuestas obtenidas de las Informantes clave.....	p.84
4.4 Bloque VII- Objetivo Específico 3: Partes Interesadas.....	p.90
4.5 Bloque III - Objetivo Específico 2: RS en la Gestión directiva.....	p.93
4.5.1 Comportamiento ético en el ambiente laboral.....	p.95
4.6 Bloque IV - Objetivo Específico 2: RS y las Prácticas Laborales.....	p.97
4.6.1 Las prácticas laborales en las BU. Desarrollo Humano y formación profesional. ....	p.98
4.6.2 Las prácticas laborales en las BU. Confort en el medio ambiente laboral.....	p.99
4.7 Generalización RS en Gestión directiva. Niveles.....	p.100
4.8 Bloque V- Objetivo Específico 2: RS y la Gestión Social en las BU.....	p.101
4.8.1 Derechos Humanos en el entorno laboral.....	p.102
4.8.2 Comunicación entre BU y usuarios.....	p.103
4.8.3 Relación con la comunidad.....	p.104
4.8.4 Generalización RS en Gestión social. Niveles.....	p.106
4.9 Bloque VI- Objetivo Específico 2: RS y Gestión Ambiental en las BU.....	p.108
4.9.1 Gestión ambiental.....	p.108
4.9.2 Generalización RS en Gestión social. Niveles.....	p.109
Capítulo 5: Conclusiones.....	p.111

6. Referencias bibliográficas.....	p.116
7. Bibliografía.....	p.118
8.Anexo A.....	p.121
Anexo B.....	p.190
Anexo C.....	p.197

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Unidades de análisis.....	p.17
Tabla 2 Variables, dimensiones e indicadores .....	p. 25
Tabla 3 Distribución de frecuencia de acuerdo al nivel educativo alcanzado.....	p.56
Tabla 4 Distribución Categorías-Cargos .....	p. 68
Tabla 5 Repuestas a la pregunta 6 .....	p. 70
Tabla 7 Temas surgidos de la Pregunta 6: Responsabilidad Social en sentido amplio o general .....	p. 72
Tabla 8 Respuestas a la Pregunta 7.....	p.74
Tabla 9 Temas surgidos de las respuestas a la Pregunta 7: Responsabilidad Social Organizacional .....	p. 76
Tabla 10 Respuestas brindadas a la Pregunta 8 .....	p. 79
Tabla 11 Temas surgidos de las respuestas brindadas a la Pregunta 8: Responsabilidad Social en su Biblioteca Universitaria .....	p. 82
Tabla 12 Entrevista-Respuestas a la pregunta 1.....	p.84
Tabla 13 Entrevista-Respuestas a la pregunta 2.....	p.84
Tabla 14 Entrevista-Respuestas a la pregunta 3.....	p. 86
Tabla 15 Entrevista-Respuestas a la pregunta 4.....	p.86
Tabla 16 Entrevista-Respuestas a la pregunta 5.....	p.87
Tabla 17 Entrevista-Respuestas a la pregunta 6.....	p.88
Tabla 18 Entrevista-Respuestas a la pregunta 7.....	p.89
Tabla 19 Partes interesadas de las BU .....	p.91
Tabla 20 Elementos constituyentes de la Responsabilidad Social según ISO 26000, presentes en la Gestión Directiva de las BU.....	p.94
Tabla 21 Conocimiento de existencia de declaración formal de comportamiento ético.....	p.96
Tabla 22 Desarrollo Humano y formación profesional.....	p.98
Tabla 23 Confort en el medio ambiente laboral.....	p.100
Tabla 24 Elementos constituyentes de la Responsabilidad Social según ISO 26000, presentes en la Gestión Social de las BU.....	p.102
Tabla 25 Elementos constituyentes de la Responsabilidad Social según ISO 26000, presentes en la Gestión Social de las BU - Comunicación entre BU y usuarios.....	p.104
Tabla 26 Elementos constituyentes de la Responsabilidad Social según ISO 26000, presentes en la Gestión Social de las BU - Relación con la Comunidad.....	p.104
Tabla 27 Prácticas cotidianas relativas a la Gestión Ambiental.....	p.109

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Franjas etarias obtenidas de la población objetivo.....	p.63
Figura 2 Indicación de género.....	p.64
Figura 3 Situación laboral .....	p.66
Figura 4 Antigüedad en el ámbito laboral .....	p.67
Figura 5 Caracterización de la RS de acuerdo a la Norma Internacional ISO 26000 ...	p.83
Figura 6 Ámbito Laboral en las BU.....	p.97
Figura 7 Prácticas Laborales en las BU.....	p.99
Figura 8 RS en la Gestión Directiva. Categorización según niveles Altos, Medios y Bajos.....	p.101
Figura 9 Relación entre la BU y la comunidad en general.....	p.105
Figura 10 RS en la Gestión Social. Categorización según niveles Altos, Medios y Bajos.....	p.107
Figura 11 Sobre la gestión ambiental y el uso de recursos naturales en las unidades de información.....	p.108
Figura 12 RS en la Gestión Ambiental. Categorización según niveles Altos, Medios y Bajos.....	p.110

## LISTA DE ABREVIATURAS

<b>BU</b>	<b>Biblioteca Universitaria</b>
<b>CAICYT</b>	<b>Centro Argentino de Información Científica y Tecnológica</b>
<b>CONICET</b>	<b>Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas</b>
<b>DHS</b>	<b>Desarrollo Humano Sostenible</b>
<b>DS</b>	<b>Desarrollo Sostenible</b>
<b>ENSULIB</b>	<b>Environmental Sustainability and Libraries</b>
<b>IFLA</b>	<b>Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas</b>
<b>ISO</b>	<b>Organización Internacional de Normalización</b>
<b>ISO 26000:2010</b>	<b>Guía de Responsabilidad Social</b>
<b>ONU</b>	<b>Organización de las Naciones Unidas</b>
<b>REBIUN</b>	<b>Red de Bibliotecas Universitarias Españolas</b>
<b>RS</b>	<b>Responsabilidad Social</b>
<b>RSB</b>	<b>Responsabilidad Social Bibliotecaria</b>
<b>RSC</b>	<b>Responsabilidad Social Corporativa</b>
<b>RSCI</b>	<b>RS dentro del ámbito de la Ciencia de la Información</b>
<b>RSE</b>	<b>Responsabilidad Social Empresarial</b>
<b>RSU</b>	<b>Responsabilidad Social Universitaria</b>
<b>UBYD</b>	<b>Unidad de Biblioteca y Documentación de la Universidad Nacional de General Sarmiento</b>
<b>UNGS</b>	<b>Universidad Nacional de General Sarmiento</b>
<b>UNL</b>	<b>Universidad Nacional del Litoral</b>



## RESUMEN

El objetivo general de este trabajo es describir la Responsabilidad Social (RS) -utilizando las indicaciones propuestas por la norma internacional, Guía de RS, ISO 26000- en las bibliotecas universitarias (BU) de la Universidad Nacional del Litoral. Se describen las apreciaciones que realiza el personal sobre esta temática; se identifican características indicadas en la norma internacional como constituyentes de la misma, en tres ámbitos de gestión - directiva, social y ambiental - ; y finalmente, se señala la vinculación de las unidades de información con sus partes interesadas.

La investigación desarrollada es de tipo descriptiva, de diseño no experimental y de carácter transeccional. Se busca construir una visión holística del fenómeno estudiado, combinando herramientas del enfoque cuantitativo y cualitativo.

Los resultados obtenidos permiten concluir, desde una perspectiva general, que la RS que propone la norma internacional se encuentra integrada en diferentes niveles dentro del funcionamiento de las bibliotecas universitarias. En la gestión directiva y las prácticas laborales, es donde se encuentran los niveles más altos de RS. En cuanto a las gestiones sociales y ambientales, surgen resultados dispares. Al indagar en las vinculaciones entre las unidades de información y la comunidad, se advierte un distanciamiento. Esta situación coincide con lo planteado por las informantes clave cuando señalan que, queda trabajo conjunto por hacer, si se decide profundizar en esta temática. Se considera fundamental repensar la RS para el sector bibliotecológico, en el marco de un diálogo constructivo con su comunidad interna y con el entorno social.

Palabras clave: Responsabilidad social; Responsabilidad social bibliotecaria;  
Responsabilidad social en biblioteca; bibliotecas universitarias.

## ABSTRACT

The general objective of this work is to describe Social Responsibility (SR) -using indications proposed by the international standard, RS Guide, ISO 26000- in the college libraries (CL) of the Universidad Nacional del Litoral. The assessments made by the staff on this topic are described; the hallmarks indicated in the international standard are identified as constituents of the same, in three areas of management -directive, social and environmental-; and finally, the relationship of the information units with their stakeholders is indicated.

The research carried out is of a descriptive type, of a non-experimental design and of a transectional nature. It seeks to build a holistic vision of the phenomenon studied, for which quantitative and qualitative approach tools were combined.

The results obtained allow us to conclude, from a general perspective, that the SR proposed by the international standard is integrated at different levels within the functioning of CL. In the areas of social and environmental management, worrying results emerge. When inquiring about the links between the CL and the community, that is, the social environment -stakeholders in a broad sense- a distancing is noticed. This situation coincides with what was stated by the key informants when they pointed out that joint work remains to be done, if it is decided to delve into this issue. It is considered essential to rethink SR in and for the library sector, without losing sight of the fact that it must be within the framework of a constructive dialogue with its internal community and with the social environment.

Keywords: Social responsibility; Library social responsibility; Social responsibility in the library; college libraries.

## Introducción

“Nunca ha sido tan fuerte la presión sobre la sociedad para mirar hacia el futuro”

(ISO 26000 y los ODS, 2018, p.1).

Existe una preocupación creciente a nivel mundial respecto del futuro que estamos gestando para las generaciones futuras. Es real que diversas instituciones y organismos, sean internacionales, nacionales, locales, grandes o pequeños, combinan esfuerzos para encontrar un camino hacia la sostenibilidad, hacia el desarrollo sostenible, guiados por la brújula de la Responsabilidad Social (RS). Ejemplo de ello es la puesta en práctica de la Agenda 2030 y los objetivos de Desarrollo Sostenible (DS). Sin embargo la implementación y desarrollo de estas prácticas no serían posibles de no existir en las bases, en las organizaciones y en cada individuo, cierto núcleo de principios, valores y aspectos éticos que dan lugar a comportamientos socialmente responsables, cuya finalidad es contribuir al desarrollo sostenible, así lo determina la ISO 26000:2010 Guía de responsabilidad social (ISO 26000:2010).

La RS, como fundamento de las prácticas socialmente responsables dentro y fuera de las organizaciones o instituciones, ha recorrido un largo camino hasta lograr un consenso conceptual, que es el que presenta la Organización Internacional de Normalización (ISO) al publicar la Norma Internacional de Responsabilidad Social ISO 26000, en el año 2010.

Las unidades de información -archivos, bibliotecas, centros de documentación, etc.- son entendidas como instituciones sociales dedicadas a la producción, análisis, conservación y difusión de documentos, materiales bibliográficos, diversidad de recursos informacionales, etc. La RS en las unidades de información suele estar asociada con ciertos parámetros éticos propios de la profesión y su función social. Instituciones como la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA) señalan la

importancia del rol del bibliotecario y/o trabajador de los centros de información, en la democratización del conocimiento, convirtiéndose en garante y defensor del acceso a la información como derecho humano fundamental. Cada individuo vinculado a esta actividad resulta en un curador de contenidos y cultura, administrando diversidad de herramientas con la finalidad de satisfacer las necesidades informacionales de los usuarios, apoyando su desarrollo y colaborando en fortalecer a su comunidad.

Resulta de interés estimar cómo se concibe, desarrolla y vive, la idea de RS en las unidades de información o bibliotecas universitarias (BU), porque es un concepto amplio que contempla diferentes aspectos referentes al funcionamiento organizacional, a su cultura interna, a las consecuencias o impactos -sean positiva/os o negativa/os- generadas por el desarrollo normal de sus actividades y las relaciones con sus partes interesadas o stakeholders. Indagar en la RS implica realizar un análisis introspectivo, hacia el interior de las BU como organizaciones, para reconocer en su funcionamiento, la presencia de comportamientos, acciones o prácticas socialmente responsables -de acuerdo a la ISO 26000- que dan cuenta de los aportes que estas instituciones realizan al desarrollo sostenible.

La relevancia de los resultados obtenidos radicará fundamentalmente en la elaboración de un panorama general, cuya información revelaría el capital potencial de RS de las BU-UNL y otorgaría visibilidad a la RS como recurso intangible que aporta valor a las unidades de información en particular, y a la UNL en general.

Asimismo permitiría verificar el contacto que las unidades de información guardan con las tendencias internacionales, y la capacidad de las mismas de aggiornar su misión para dar cumplimiento a las mismas.

## Capítulo 1: Planteamiento del Problema - Situación de Interés

Preguntarse por la responsabilidad social en el ámbito de las bibliotecas universitarias es algo que, a simple vista parece innecesario, debido a que la esencia y función de estas instituciones conllevan de por sí, una carga de responsabilidad y compromiso social de su labor para con la comunidad a la que asiste (Berasa, 2016), más aún, si se las considera como integrantes de una estructura universitaria de carácter público. Concuerdan al respecto, Olarte Mejía y Ríos Osorio (2015), cuando destacan que “el carácter de lo público en las instituciones de educación superior hace que la RS se asuma como inherente a su naturaleza” (p.36).

Sin embargo, es necesario reconsiderar si esa natural carga social está orientada hacia las expectativas y exigencias de la sociedad actual, puesto que como expone Parada (1999), los bibliotecarios -y las bibliotecas- reflejan la impronta de la época y son el resultado de las ideas que imperan en un contexto dado. Igual parecer surge de la Norma Internacional al señalar que comprender la RS, implica considerar a los elementos que la constituyen como “reflejos de las expectativas de la sociedad de un momento dado” (ISO 26000, 2010, p.4).

La noción de RS que se instrumentará fue precisada por la Organización Internacional de Normalización (ISO), en la norma internacional ISO 26000, 2010, denominada Guía de responsabilidad social (ISO 26000). Se utiliza esta normativa debido a que fue elaborada para funcionar como un modelo práctico y específico que conceptualiza a la RS, ofreciendo además, indicaciones sobre cómo se integra e implementa en las organizaciones con un enfoque de grupos de interés, denominados stakeholders en su versión inglesa.

La Norma Internacional establece a la RS como:

la responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades (incluyendo productos, servicios y procesos)

ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que:

-contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad;

-tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas;

-cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento;

-esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones (que se refieren a las actividades de una organización dentro de su esfera de influencia). (ISO 26000, 2010, p.3)

El interés de esta investigación recae en las unidades de información que desarrollan sus actividades en el ámbito universitario, por lo que existen puntos de encuentro en características relacionadas con las partes interesadas o stakeholders y aspectos que se identificarán con la responsabilidad social universitaria (RSU). Este concepto es profundizado por autores como Torres Pernalet y Trápaga (2010, 2018), Carrizo (2006, 2009) y Vallaey (2006, 2015, 2019) -entre otros-, y viene a complementar lo propuesto por la Norma Internacional ISO 26000, pues ésta se constituye en su antecedente. Las partes interesadas o stakeholders identifican a todos y todas aquellas personas, instituciones, organismos, empresas, colectivos sociales, agrupaciones, etc., que poseen un interés que puede verse afectado -positiva o negativamente- por las actividades desarrolladas desde las BU.

Este trabajo tiene como objetivo general describir la RS en las BU referenciando el conocimiento que sobre ésta posee el capital humano que labora en ellas; describiendo la

presencia de las materias fundamentales pertinentes y constituyentes de la RS, en diferentes áreas de su funcionamiento desde un abordaje múltiple que involucra a los ámbitos de la Gestión Directiva, la Social y la Ambiental; y finalmente, detallar la vinculación de las unidades de información con sus partes interesadas.

Se considera importante determinar cómo se desarrolla el concepto de RS en el funcionamiento de las unidades de información, porque indicaría no sólo cómo se presenta la RS en cada institución, sino también cuán orientadas están hacia el desarrollo sostenible. El desarrollo sostenible, considerado el fin último de la RS, es definido como “el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones” (ISO 26000,2010,p.3).

### **1.1 Objetivo general:**

Este trabajo tiene como objetivo general visibilizar la RS en las BU, señalando las apreciaciones que realiza el personal sobre esta temática, conjuntamente con la identificación de características indicadas en la norma internacional como constituyentes de la misma, específicamente en tres ámbitos de gestión - directiva, social y ambiental - ; y finalmente, señalar la vinculación de las unidades de información con sus partes interesadas.

#### **1.1.2 Objetivos específicos:**

OE1: Señalar las apreciaciones y conocimientos de RS que presentan los integrantes de la plantilla laboral de las bibliotecas universitarias de la UNL

OE2: Identificar aspectos de la RS en el funcionamiento de las BU, considerando las gestiones directivas, sociales y ambientales en relación a las materias fundamentales pertinentes, señaladas por la norma internacional

OE3: Indicar la vinculación de las unidades de información con las partes interesadas o stakeholders.

## Capítulo 2: Planteamiento Metodológico

### 2.1 Tipo de investigación:

Este trabajo de investigación procura identificar características, manifestaciones o atributos de una población objeto de estudio, por lo tanto se ubica dentro del tipo descriptivo. Una investigación descriptiva es aquella que pretende, en palabras de Hernández-Sampieri et al. (2006), “especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población”(p. 79).

Se intenta construir una visión holística del fenómeno que se estudia, por lo que se hace necesario dialogar con elementos de enfoque cuantitativo y cualitativo.

Esta investigación es de diseño no experimental, pues se observan los fenómenos en su desempeño habitual, no efectuándose ninguna manipulación deliberada de las variables; y de carácter transeccional, pues los datos se recopilan en un único momento.

### 2.2 Unidades de análisis:

Las bibliotecas universitarias de la UNL que se encuentran situadas en la ciudad de Santa Fe constituyen el universo o población. Hernández-Sampieri et al. (2006) denomina universo o población al “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.239).

Cabe aclarar que si bien las unidades de muestreo serán las bibliotecas universitarias, las mediciones y valoraciones se realizarán sobre la información que proporcionen los individuos que desarrollan sus actividades laborales en las mismas, entonces, éstos serán considerados como las unidades de observación. Cada una de las bibliotecas universitarias constituye una unidad de muestreo que contiene a las unidades



de observación, que Pineda y Alvarado (2008) definen como los elementos del universo en los que se medirán o estudiarán las variables de interés (p.122).

El marco muestral que se visualiza a continuación, detalla cuales son las bibliotecas universitarias pertenecientes a la UNL que se sitúan en la ciudad de Santa Fe y a su correspondiente plantilla de personal. La información sobre las unidades de análisis ha sido obtenida de las páginas web oficiales de la Red de Bibliotecas de la UNL.

**Tabla 1**

*Unidades de análisis*

Bibliotecas Universitarias UNL -Santa Fe ciudad-		Plantilla de personal que figura en las pág. Web			
		Directivos	Bibliotecaria/os	Administrativa/os	Totales:
1	Biblioteca Centralizada FHUC-FADU-ISM	1	6	3	<b>10</b>
2	Biblioteca Centralizada FBCB-FICH-FCM	1	3  (ya está exceptuado el investigador)	2	<b>6</b>
3	Biblioteca FCE	2	4	1 Vicedirectora, pasa a Directivos.	<b>6</b>
4	Biblioteca "Pablo Vrillaud"- FCJS	1	3	3	<b>7</b>
5	Biblioteca "Dr. Ezio Emiliani"- FIQ	2	4	1	<b>7</b>
Totales:		<b>7</b>	<b>20</b>	<b>9</b>	<b>36</b>

Fuente: Elaboración propia

Siguiendo la literatura sobre el tema, el siguiente paso luego de definir el universo y las unidades de análisis, es determinar la muestra. La muestra es un subgrupo de la población o universo en la que se llevará a cabo la investigación. Existe una distinción entre tipos de muestra, éstas pueden ser probabilísticas o no probabilísticas.

Hernández- Sampieri et al. (2006) define a la muestra probabilística como al “subgrupo de la población en la que todos los elementos de esta tienen la misma posibilidad de ser elegidos” (p.241). Deben ser representativas y poder extrapolarse a la población o universo.

La definición de la muestra no probabilística o dirigida, indica que la elección del subgrupo que la constituye no depende de la probabilidad, sino de criterios y decisiones que obedecen a las características de la investigación (Hernández-Sampieri et al., 2006).

En este trabajo de investigación se llevará adelante una metodología mixta que utiliza técnicas cualitativas (entrevistas) y cuantitativas (encuestas), lo que requiere tomar decisiones en cuanto al abordaje muestral:

La primera elección obedece a características de la temática de la investigación en sí, constituyéndose en una muestra dirigida o no probabilística, coincidente con los aspectos cualitativos de este trabajo y que refiere a la elección de los sujetos que serán estimados como informantes clave. Se considera que quienes se constituyen como las mejores fuentes de información por la posibilidad de brindar valiosos aportes nacidos de su amplia experiencia y su grado de participación en la toma de decisiones, son los Directivos de las bibliotecas universitarias. A este subgrupo de Directivos se les realizará una entrevista.

Continuando, desde el enfoque cuantitativo, se procede a establecer la muestra aplicando y seleccionando un método probabilístico para muestras de poblaciones finitas, conocidas y pequeñas.

Aplicadas las fórmulas para el Método Aleatorio Simple (MAS), excluyendo previamente al grupo conformado por los Directivos, se establece que:

N : Tamaño de la Población,

n : Tamaño de la muestra,

N= 29

Nivel de confianza: 95%

Margen de error: 5%

n= 28, siendo éste el valor del tamaño de la muestra.

Cuando la población es muy pequeña y el error tolerado también lo es, se hace necesario abarcar a toda o casi toda la población. Esta circunstancia se presenta en lo que se considera muestras pequeñas, por lo que se procederá a valorarla en su totalidad, porque además, la herramienta de recolección de datos -que se describe más adelante-, lo permite.

## **2.3 Formulación de variables.**

### **2.3.1 Definiciones conceptuales y operacionales de variables e indicadores.**

Siguiendo a Hernández Sampieri et al. (2006, p.124), “una variable es una propiedad que tiene una variación que puede medirse u observarse”, y operacionalizarlas implica una serie de actividades u operaciones que deben realizarse para medir, observar,

evaluar, inferir u obtener datos sobre la variable (p.145, 146). Tales acciones son necesarias para contextualizar y vincular el sustrato conceptual de la investigación con la realidad.

La definición operacional de las variables, dimensiones e indicadores se fundamenta en la bibliografía consultada y lo que la Norma Internacional ISO 26000, propone.

Se reitera que este trabajo tiene como objetivo general visibilizar la RS en las BU, describiendo las apreciaciones que realiza el personal sobre esta temática, conjuntamente con la identificación de aspectos señalados en la norma internacional como constituyentes de la misma, específicamente en tres ámbitos de gestión -directiva, social y ambiental- ; y finalmente, señalando la vinculación de las unidades de información con sus partes interesadas.

### **2.3.2 Variable 1 (Objetivo Específico 1):**

Esta variable se aborda desde una perspectiva cualitativa, dentro de un perfil microetnográfico, puesto que se busca conocer o describir determinados aspectos, creencias o experiencias de un grupo social que se desempeña en un ámbito particular,- siguiendo a Hernández- Sampieri et al. (2006, p.698) que cita a Creswell (2005).

Uno de los intereses de este trabajo es exponer o describir cuales son las conceptualizaciones que sobre la RS, expresan los individuos encuestados. Dicho interés aumenta al considerar lo expuesto por Escobar Arriaza (2013) y Herrera Morillas, et al. (2014), respecto del desconocimiento, o confusiones existentes sobre la temática RS en bibliotecas, -sea por su falta de definición, difusión o por otro motivo- se buscará dar cuenta de qué o cuáles son los conocimientos o las nociones que sobre el tema, expresan las personas que componen la plantilla de personal de las BU.

Para dar lugar a la conceptualización de esta variable se han tomado las siguientes definiciones del diccionario de la lengua española de la Real Academia Española (RAE):

Conocimiento: Noción, saber o noticia elemental de algo.

Saber: Tener noticias o información sobre alguien o algo.

Experiencia: Práctica prolongada que proporciona conocimiento o habilidad para hacer algo.

Se establece entonces, como definición conceptual para la variable 1 al conjunto de: Conocimientos relativos a la RS, que manifiestan los integrantes de la planta laboral de las BU, considerando el conjunto de nociones, informaciones y/o experiencias relativas a la RS.

### **2.3.3 Definición operacional Variable 1 (Objetivo Específico 1):**

Aplicación de cuestionario autoadministrado con preguntas abiertas cuya finalidad será recoger información referente a RS en general; RS en organizaciones; y RS en bibliotecas.

### **2.3.4 Variable 2 (Objetivo Específico 2):**

La segunda variable de este trabajo centra su interés en el reconocimiento de aspectos vinculados a la RS, en el funcionamiento de las BU, considerando las gestiones directivas, sociales y ambientales en relación a las materias fundamentales pertinentes, señaladas por la Norma Internacional.

Con el fin de lograr mayor claridad y practicidad, esta variable se ha dividido en tres ámbitos de gestión, incluyendo a las prácticas laborales, y se han adaptado para cada uno de estos, características de las materias fundamentales de la Norma Internacional que se han considerado pertinentes al ámbito de las BU.

### **2.3.5 Definición conceptual de los aspectos vinculados a la RS en la Gestión**

#### **Directiva de las BU.**

La gestión directiva, entendida como el sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones para lograr sus objetivos, integra en sí misma características de las materias fundamentales de la RS, concernientes a la gobernanza. La constancia de

RS en el ámbito de la gestión directiva, está dada por el reconocimiento de la presencia de los principios de RS, especialmente los que se identifican con la rendición de cuentas, la transparencia y el comportamiento ético, constituyéndose en las dimensiones de la variable.

**Rendición de cuentas en el ámbito de la gestión directiva:**

Se vincula con la posibilidad de acceder a la información cuando se solicita; con la claridad en la información que se brinda como respuesta -transparencia-; el diálogo como mediador de las relaciones interpersonales y; la responsabilidad de reparar o mejorar lo que sea señalado.

**Prácticas Laborales en el ámbito de las BU:**

Las prácticas laborales se ubican junto a la gestión directiva debido a que en gran medida, la calidad del ambiente laboral depende de la capacidad de los mandos de adaptarse a las necesidades de sus empleados o personal a cargo y brindarles soluciones que atiendan el mejoramiento del desempeño de cada uno de ellos.

La normativa internacional incentiva a las organizaciones a invertir en el logro de una mejor calidad de vida para todos sus integrantes, instando a alcanzar un equilibrio entre la vida laboral y la personal, y los anhelos profesionales de cada individuo, propiciando el desarrollo humano integral.

Las dimensiones de las Prácticas Laborales estarán enfocadas en el desarrollo humano y la formación profesional, vinculando al equilibrio laboral y personal, la capacitación profesional, y, la organización de jornadas o encuentros para la puesta en común y autoevaluación en el ámbito laboral. Se mencionan también, aspectos referidos a la salud laboral, en particular con el fomento de hábitos saludables. Además se consulta por el medio ambiente laboral en cuanto a su confort, considerando el cuidando aspectos edilicios, la higiene, la ventilación y la iluminación.

### **2.3.6 Definición conceptual de los aspectos vinculados a la RS en la Gestión Social de las BU:**

La gestión social integra aspectos de las materias fundamentales de RS, que hacen referencia a los Derechos Humanos, los Asuntos de usuarios (Carsen 2017), y la Relación con la comunidad -participación activa y fomento de su desarrollo-, siendo éstas sus dimensiones.

#### **Derechos Humanos:**

Toda organización debe respetar los Derechos Humanos internamente y en su zona de influencia, por este motivo, se hará hincapié en la existencia de herramientas dedicadas a la prevención de cualquier forma de discriminación y a las prácticas de resolución de reclamos.

#### **Asuntos de usuarios:**

El desarrollo de relaciones responsables entre la BU y sus usuarios es el eje central de la actividad de las unidades de información como proveedoras de productos y servicios vinculados a la información. La dimensión social de este apartado se conecta con las relaciones responsables que se mantienen con los usuarios, específicamente involucra a las formas de comunicación y a la protección de los datos obtenidos de aquellos.

Las dimensiones respecto de temas comunicacionales refieren al marketing responsable, entendido como política de comunicación responsable transparente y accesible, es decir estructurada, organizada y clara para todas las personas. La otra dimensión a tratar, está constituida por la protección y privacidad de la información personal de los usuarios.

#### **Participación activa y desarrollo de la comunidad:**

La normativa indica que la participación activa y desarrollo de la comunidad se traduce en la ayuda proactiva que una organización brinda a la comunidad (p.63). En el caso de las bibliotecas, Carsen (2017) afirma en su ponencia, que éstas suelen desarrollar

actividades orientadas hacia su comunidad que muy frecuentemente revisten un carácter divulgativo y de animación cultural o también interactúan con otros actores presentes en el territorio en el que las bibliotecas desarrollan sus actividades. Se identifica con el valor que la BU le otorga a su comunidad.

En esta investigación, este aporte se traduce en las dimensiones que señalan la existencia de relevamientos de necesidades de la comunidad, como ser, los espacios de interacción y participación y el desarrollo de programas de capacitación abiertos al público.

### **2.3.7 Definición conceptual de los aspectos vinculados a la RS en la gestión ambiental de las BU:**

La gestión ambiental se fundamenta en la relación que la organización mantiene con el medio ambiente. Su finalidad es señalar cómo se reduce el impacto ambiental de las actividades y conductas de las BU. Las dimensiones abarcan normativas oficiales o prácticas adoptadas que se relacionan con una mejor gestión de residuos, consumos sostenibles y compras sostenibles.

### **2.3.8 Definición operacional Variable 2 (Objetivo Específico 2):**

Aplicación de cuestionario autoadministrado con proposiciones tipo Likert y preguntas cerradas cuya finalidad será recoger información referente a RS en la Gestión Directiva, Social y Ambiental; incluyendo a las Prácticas Laborales de las BU.

### **2.3.9 Variable 3 (Objetivo Específico 3):**

Definición conceptual de la vinculación de las unidades de información con las partes interesadas.

Interesa identificar a las partes interesadas de las BU y describir el tipo de relación que sostienen. La relación puede nacer de una vinculación de carácter interno o externo, según pertenezcan o no, a la estructura universitaria; además puede estar asentada por algún tipo de relación contractual o legal, o carecer de las mismas e igualmente existir cierta interdependencia entre las partes.



Tabla 2

*Variables, dimensiones e indicadores.*

Objetivo General: visibilizar la RS en las BU, señalar las apreciaciones que realiza el personal sobre esta temática, conjuntamente con la identificación de características indicadas en la norma internacional como constituyentes de la misma, específicamente en tres ámbitos de gestión - directiva, social y ambiental - ; y finalmente, señalar la vinculación de las unidades de información con sus partes interesadas.					
Objetivos Específicos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Preguntas/ Enunciados	
OE 1	Conocimientos relativos a la RS	RS en general	RS general - Nociones, informaciones, ideas y experiencias	P. abierta	
			RS organizacional - Nociones, informaciones, ideas y experiencias	P. abierta	
		RS en Bibliotecas Universitarias	Nociones, informaciones, ideas y experiencias	P. abierta	
		Conocimientos RS ISO 26000	Nociones, informaciones, ideas y experiencias	P. cerrada	
OE 2  RS en las BU.	Gestión Directiva	Rendición de cuentas	Accesible e Informa	11 - Escala Likert	
			Diálogo	12- Escala Likert	
			Repara / Responder	13 - Escala Likert	
		Transparencia	Lenguaje claro y formato accesible	11 - Escala Likert	
		Comportamiento ético	Misión y visión	14 - Escala Likert	
			Declaración formal y escrita de comportamiento ético esperado del personal laboral, usuarios y proveedores	15a P.cerrada	
			Prevención y resolución de conflictos	15b P.cerrada	
			Prácticas laborales	Desarrollo humano y formación profesional	Equilibrio laboral y personal
		Capacitación profesional			21 - Escala Likert

			Jornadas/ Encuentros de autoevaluación	22 - Escala Likert
		Salud laboral	Hábitos saludables	23 - Escala Likert
		Medio ambiente laboral confortable	Ambiente Físico Adecuado	24 - Escala Likert
			Higiene	25 - Escala Likert
			Ventilación	26 - Escala Likert
			Iluminación	27 - Escala Likert
	Gestión Social	Derechos Humanos en el ámbito laboral	Mecanismos de prevención	28 - Escala Likert
			Mecanismo de denuncias	29 - Escala Likert
			Solución de reclamos	30 - Escala Likert
		Asuntos de Usuarios	Comunicación responsable	31 - Escala Likert
				32 - Escala Likert
			Protección de información personal	33 - Escala Likert
		Relación con la Comunidad	Capacitaciones	34 - Escala Likert
			Programas culturales	35 - Escala Likert
			Brinda espacio físico/virtual	36 - Escala Likert
			Propicia la creación de vínculos con la comunidad en gral.	37 - Escala Likert

	Gestión ambiental	Práctica cotidiana	Normativa oficial	38 - P. cerrada
			Gestión de Residuos	39 - Escala Likert
			Reciclado de materiales	40 - Escala Likert
			Descarte responsable	41 - Escala Likert
			Consumo Sostenible	42 - Escala Likert
			Compras Sostenibles	43 - Escala Likert
OE 3	Partes Interesadas de las BU	Partes interesadas internas	Relación Directa con la BU. Contractual	44- P. abierta
			Relación Directa con la BU. No contractual	45-P. abierta
		Partes interesadas externas	Relación Indirecta con la BU. Influencia positiva o negativa	46-P. abierta

Fuente: Elaboración propia.

## **2.4 Recolección de datos.**

### **2.4.1 Diseño de instrumento de recolección de datos.**

Si bien existe una diferenciación entre instrumentos y técnicas que pertenecen o se asocian exclusivamente a los enfoques cuantitativos o cualitativos, Bernal (2006) afirma que:

La tendencia contemporánea de investigación es el diálogo entre enfoques, porque acepta el criterio de que no hay métodos ni técnicas autosuficientes para la comprensión de la realidad de ningún aspecto u objeto de estudio; por tanto se reconoce la necesidad de la complementariedad entre métodos y técnicas (p.193).

La recolección de datos se realizó atendiendo a esa necesidad de complementar perspectivas, para ello se utilizaron las siguientes técnicas e instrumentos:

-Encuesta: Técnica que se sirve del cuestionario como instrumento básico para la obtención de datos. Los cuestionarios son definidos por Hernández Sampieri, et.al, como “un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir” (2006, p.310).

Los cuestionarios fueron enviados al personal que durante el año 2021 se desempeñaba laboralmente en las bibliotecas universitarias de la Universidad Nacional del Litoral, situadas en la ciudad de Santa Fe, vía correo electrónico y utilizando la aplicación de mensajería instantánea conocida como Whatsapp.

Teniendo en cuenta las necesidades de información, se confeccionó un cuestionario para ser autoadministrado; estructurado en 7 bloques, conteniendo 6 preguntas abiertas y 20 cerradas con opciones limitadas de respuesta e incluyendo escalas de medición tipo Likert.

El cuestionario autoadministrado destinado al plantel de las BU posee la siguiente estructura:

El bloque I de preguntas recoge los datos sociodemográficos de la población objeto, abarcando desde la pregunta n° 1 a la 5. Allí los encuestados indicaron su edad, género, nivel de escolaridad alcanzado, biblioteca universitaria en la que desempeñan sus funciones, antigüedad y cargo que ocupan.

El bloque II lo conforman las preguntas 6, 7 y 8. Se trata de preguntas abiertas que tienen la finalidad de recuperar información específica de las personas consultadas, pues se les solicitó que expresen, desde su propio saber, sentir y experiencias vividas, las concepciones de RS general, organizacional y de las bibliotecas universitarias. Cierra este bloque, la pregunta n° 9, haciendo referencia a si conocen o no, la norma internacional ISO 26000.

En los bloques III, IV, V y VI se presentan tópicos que indagan sobre aspectos específicos de la RS indicados por la norma ISO 26000:2010, en diferentes instancias del desarrollo de las actividades dentro de las bibliotecas universitarias, en relación con el personal que las habita laboralmente, con sus usuarios y la comunidad en general.

Estos bloques se organizaron con preguntas cerradas, la mayoría de ellas están estructuradas de acuerdo a las escalas tipo Likert. Se presentan afirmaciones respecto de un tema o tópico en particular y se pone a consideración de los encuestados. Según su parecer, deberán indicar su respuesta teniendo en cuenta una escala en la que se

manifiesta gradualmente la frecuencia: 5- Siempre, 4-La mayoría de las veces, sí; 3- Algunas veces, si, algunas veces no; 2- La mayoría de las veces, no; 1- Nunca.

El bloque III, compuesto por las proposiciones n° 10 a 14, se introduce directamente en la temática de RS en la gestión directiva de las BU, y su influencia para el desarrollo de los principios de la RS, como ser la Rendición de cuentas, la transparencia y el comportamiento ético. Se busca averiguar con qué frecuencia se presentan ciertos comportamientos y situaciones referidas por la norma internacional como representativos de RS.

La pregunta n°15, interroga sobre la existencia de documentación formal respecto del comportamiento ético esperado de cada uno de los componentes de la plantilla laboral, los usuarios y los proveedores. Además indaga en la existencia de mecanismos para la prevención y/o resolución para posibles conductas que vulneren de alguna forma a los integrantes de la plantilla laboral.

Los enunciados n°16 y 17 conforman el bloque IV. Éste refiere a la RS que se desenvuelve en las prácticas laborales habituales, considerando el desarrollo humano, la formación profesional y el confort en el medio ambiente laboral.

El bloque V, comienza en la proposición n° 18 y concluye en la 21. En este apartado se recoge información relativa a la RS en la gestión social de las BU. La gestión social incluye el respeto por los DDHH dentro del ámbito laboral y la vinculación entre la institución, los usuarios y la comunidad en general.

La RS referente a la Gestión ambiental de las BU, se trata en el bloque VI, cuya pregunta n°22 y enunciado n°23 hacen referencia a las prácticas cotidianas respecto de la administración de residuos, reciclado, compras sostenibles, etc.

Finalmente, las preguntas abiertas n° 24, 25 y 26, integrantes del bloque VII, solicita a los encuestados que nombren a quienes consideran partes interesadas de las BU.

El cuestionario puede encontrarse en el anexo B.

-Entrevista: Esta técnica se apoya en la guía de entrevista para la recogida de información.

Se realizaron entrevistas semi-estructuradas, desarrolladas de acuerdo a una guía de temas preestablecidos, orientadas a la indagación cualitativa. Las entrevistas fueron pautadas con 4 directoras de algunas de las bibliotecas universitarias pertenecientes a la Universidad Nacional del Litoral, cuya amplia experiencia posibilitó la obtención de nociones de gran valor para la investigación. Ellas se constituyeron en los informantes clave de este trabajo.

Cabe recordar que “al tratarse de seres humanos, los datos que interesan son conceptos, percepciones, imágenes mentales, creencias, emociones, interacciones, pensamientos, experiencias y vivencias, manifestadas en el lenguaje de los participantes” (Hernández Sampieri et al., 2006, p.396).

La guía de entrevista -anexo B-, consta de 6 preguntas abiertas orientadoras sobre la relación entre la RS, la biblioteca universitaria y la Universidad como institución.

## **2.5. Validación de instrumento de recolección de datos por juicio de expertos.**

Dado que la temática de la investigación se enfoca en la consideración de una serie de tópicos de escaso o mínimo tratamiento cotidiano, fue necesario probar el instrumento y asegurar su validez, constatando que “realmente mide lo que se pretende medir”. Por este motivo se adaptó la guía de validación de instrumentos que presenta la Dirección de investigación de la Universidad Adventista de Chile, que fundamenta la validez del instrumento en el análisis proporcionado por el juicio de expertos (anexo A).

En la selección de expertos fue fundamental contar con profesionales que posean perfiles similares a los de la población objetivo, es decir colegas bibliotecaria/os, cuyo ámbito laboral sea el universitario.

Se preparó una breve introducción a modo de instructivo para que los expertos seleccionados puedan comprender la finalidad de la investigación. En esta introducción constan los conceptos generales, los objetivos generales y específicos, seguidos de una explicación de cómo se adaptaron las materias fundamentales de la norma internacional a las áreas de gestión de las BU.

Se sometió a la validación de los expertos a cada una de las secciones del instrumento diseñado. La guía para validar y sus respectivos resultados se encuentran en el anexo A.

Los jueces expertos dejaron constancia de sus consideraciones, sugiriendo la reformulación de algunas preguntas e incluso realizaron valiosas recomendaciones aportando su experticia en temáticas específicas.

## **2.6 Tratamiento y procesamiento de datos.**

El procesamiento de los datos radicó en organizar, presentar y describir cuantitativa o cualitativamente los mismos, de acuerdo a los intereses de la investigación especificados en las variables desarrolladas en el capítulo 3.

Para el tratamiento de los datos obtenidos se confeccionaron matrices donde se volcaron las respuestas obtenidas mediante los cuestionarios y las entrevistas, haciendo la distinción según los intereses cuantitativos o cualitativos regentes para cada bloque.

La información recabada mediante las entrevistas se ordenó de acuerdo al enfoque cualitativo; se transcribieron los datos verbales en formato textual con la finalidad de organizar y exponer las respuestas obtenidas.



Luego de procesar y ordenar los datos se continuó con la organización, visualización y tabulación de los totales de cada dimensión para su descripción y la construcción de tablas de resultados.

## Capítulo 3: Marco Teórico

### 3.1 La RS y su camino hasta la norma internacional:

Es posible encontrar rasgos característicos de RS desde las primigenias civilizaciones, Ojea (2015) enumera escritos que hacen referencia a esta materia, como Los Gathas, de Zaratustra, el código de Hammurabi, o la Ética a Nicómaco.

La RS tal como es presentada por la ISO 26000, posee una larga trayectoria, que comienza a tomar fuerza durante la segunda parte del siglo xx, como una vertiente o variante de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) o Corporativa (RSC).

Desde mediados del siglo pasado, en el mundo empresarial y de las organizaciones empezaron a circular términos como RSE o RSC, haciendo referencia a cierto aporte, contribución o colaboración que aquellas debían dirigir hacia la sociedad en que funcionaban. Estas dádivas eran consideradas extraordinarias, más allá del logro de los objetivos empresariales propuestos, es decir, algo diferente de la producción de bienes y servicios (Torres y Trápaga, 2004), o bienes económicos financieros. Se empieza a gestar el interés en la creación de valores de contenido social, sobre la base de actuaciones y procedimientos éticos globales (Torres y Trápaga, 2010). La idea de la maximización de los beneficios obtenidos por las empresas no es cuestionada, sin embargo, se empieza a reflexionar, en la forma de hacerlo, en otras palabras, en el costo social y ambiental de tales logros.

Así una nueva gestión empresarial empieza a surgir, como resultado de una serie de sucesos, que Torres Pernalet y Trápaga Ortega (2018) mencionan citando a Castro (2005):

- a) la emergencia de una sociedad civil como importante agente social de cambio;
- b) aumento en la sensibilidad social (contra la corrupción, la inequidad, entre otros temas);
- c) la fractura social (signada por la inequidad y la desigual distribución de las riquezas);
- d) la globalización;
- e) el

surgimiento del concepto de desarrollo humano sostenible (DHS) ; f) la necesidad de empleos de calidad; g) la demanda de una mayor participación social; h) el surgimiento del concepto de capital social.(p.33)

En el año 2001, las naciones integrantes de la Unión Europea, dan a conocer el llamado Libro Verde, que define a la RSE como la integración voluntaria, dentro de las operaciones comerciales de una empresa, de las preocupaciones sociales y medioambientales, y en las relaciones de ésta con sus interlocutores. La simplicidad de esta definición, sobre todo los términos que señalan la voluntariedad de la incorporación o integración, encendieron los debates. No parecía una simple decisión, sino más bien un compromiso que se debía considerar y sostener, entendido como un conjunto de obligaciones éticas que tocaban al sector empresarial. La discusión se centró en aquello que es moral y legalmente exigible, como parámetro mínimo indispensable, y en lo que las empresas u organizaciones puedan o quieran llevar a cabo, sobrepasando “voluntariamente” ese lineamiento legal.

La noción de RS se concibe como un concepto amplio, que si bien surgió en el ámbito privado empresarial, con el tiempo, se expandió, integrándose y exigiéndose también, al ambiente público. De hecho, normalmente, se entiende la RS con un conjunto de acciones que benefician a la sociedad en general, desde actos individuales identificados con la caridad, altruismo o filantropía, hasta programas sociales llevados a cabo por empresas, organismos y/o instituciones tanto del ámbito privado, como del público. Sin embargo, varios autores señalan que para que la responsabilidad sea “social” realmente, es primordial que se establezcan políticas permanentes y sostenidas en el tiempo, debe existir una política de gestión, en palabras de Ashe (2003), citado por Ribeiro García, Targino y Dantas (2012): “cuando se concibe la responsabilidad social en la gestión, ésta se entiende como: “[...] toda y cualquier acción que pueda contribuir a mejorar la calidad de vida de la sociedad [...] realizada de forma continua y no fortuita”.

Al respecto, Schvarstein (2006) declara que,

una organización es socialmente responsable cuando instituye un conjunto de prácticas *obligatorias y voluntarias* orientadas a promover la satisfacción de las necesidades sociales de sus integrantes y las de los miembros de su comunidad. [...] Cumple con la normativa vigente porque está convencida de su valor y legitimidad y en virtud de tal convencimiento opera más allá de la norma.(p.51)

Se puede vincular al conjunto de prácticas en una organización, con la llamada cultura organizacional, constituyéndose ésta en un punto importante, porque allí se alojan los fundamentos misionales, que esbozan los aspectos referidos a los valores, objetivos, reglamentos, tradiciones, políticas, estrategias, etc. que hacen que una organización se constituya en responsable socialmente o no. Al indagar la forma en que se administra esta responsabilidad, tanto hacia en interior de cada institución, es decir en relación con sus empleados o integrantes, como hacia el exterior, en la dinámica de relaciones con su comunidad, clientes, proveedores, medio ambiente, etc., se comprende la relación de una organización con sus partes interesadas o stakeholders.

### **3.2 Responsabilidad Social ISO 26000**

En el 2001 la Organización Internacional de Normalización convoca un grupo de expertos internacionales para comenzar a plasmar una normativa internacional que establezca criterios unificadores referidos a la RS. Existió una versión previa de la norma que se dio a conocer en 2005 y nuestro país adhirió a ella (Mela Bosch, 2013). En noviembre del 2010, luego de años de discusiones y debates, finalmente se publicó oficialmente la denominada Guía Internacional de RS, ISO 26000, resultante de un proceso integrador y participativo que incluyó a expertos de más de 99 países y 42 organizaciones internacionales o regionales representativas que se involucraron en

diversos aspectos de la RS.

La normativa internacional se desarrolló como una guía práctica que especifica cómo integrar e implementar la RS en las organizaciones, enfocada en un proceso que considera a las múltiples partes interesadas, y que permite establecer estrategias y acciones de responsabilidad social acordes a sus particularidades.

La estructura de la guía, elaborada con un enfoque holístico, aborda principios de RS, materias fundamentales y sus asuntos de interés correlativos. Las siete materias fundamentales abarcan: gobernanza de la organización, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores, participación activa y desarrollo de la comunidad.

Estas materias fundamentales, definen de forma general los impactos más probables, tanto de tipo económico como ambiental y social. Además consideran aspectos relacionados con la salud, la seguridad y la cadena de valor. También se han valorado las diversas formas en que los individuos pueden verse afectadas por cada una de estas.

La guía ISO 26000 tiene la particularidad de no ser certificable, es decir, sólo difunde una serie de recomendaciones que pueden entenderse como una estructura para diseñar la gestión de la responsabilidad social mirando hacia adentro y afuera en las organizaciones. El objetivo principal de esta norma internacional es ayudar a las organizaciones a contribuir al desarrollo sostenible, considerando los intereses de sus partes interesadas.

### **3.2.1 Materias fundamentales de la ISO 26000**

#### **Gobernanza de la organización:**

La norma internacional ISO 26000 denomina Gobernanza al sistema por el cual una organización toma decisiones para lograr sus objetivos. Este sistema en las BU se puede identificar con el área de Gestión de bibliotecas, también llamado sistema directivo. En

palabras de Monfasani (2016), la gestión es ejecutada por el responsable de la biblioteca y por el personal que tenga a su cargo alguna tarea de decisión.

La presencia de RS en el ámbito de la gestión directiva está dado por el grado de incorporación de los principios de RS en las actividades de planeación estratégica, incluyendo su misión y visión, los procesos formales e informales de toma de decisiones, su implementación y puesta en práctica,- especialmente refiere a la rendición de cuentas por los impactos, la transparencia y la ética - , además se busca comprometer a las partes interesadas internas en un espacio de diálogo constructivo.

### **Prácticas Laborales:**

Las prácticas laborales de una organización comprenden todas las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo que se realiza dentro, por o en nombre de la organización.

Las prácticas laborales se extienden más allá de la relación de una organización con sus empleados directos o de las responsabilidades que una organización tenga en un lugar de trabajo de su propiedad o que esté bajo su control directo (ISO 26000:2010).

Esta materia abarca el trabajo y relaciones laborales; condiciones de trabajo y protección social; diálogo social (entre el empleador y los sindicatos que representan a los trabajadores); salud y seguridad en el trabajo (incluye aspectos de previsión social) y el desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo (Carsen, 2017).

La normativa es clara y se orienta hacia la búsqueda de una mejor calidad de vida para todos los integrantes de las organizaciones, instando a alcanzar un equilibrio entre la vida laboral y la familiar y los anhelos profesionales de cada individuo, propiciando el desarrollo humano integral. Incluye entonces, el desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo.

Para esta investigación, la presencia de RS en las prácticas laborales estará signada por la posibilidad o la oportunidad que poseen los trabajadores de las BU de

acceder al desarrollo de habilidades, formación o aprendizajes a lo largo de toda su experiencia laboral. Dentro de un contexto edilicio adecuado para desarrollar la jornada laboral.

### **Derechos Humanos:**

Los Derechos Humanos son los derechos básicos que le corresponden a cualquier ser humano por el hecho de serlo (ISO 26000 ,2010,p.23). Carsen (2017) estima que esta es la materia de mayor amplitud y dificultad de interpretación de la norma internacional, porque deben considerarse los instrumentos internacionales y nacionales que establecen los Derechos Humanos a ser protegidos.

La norma internacional expone que cualquier tipo de organización e incluso los individuos, tienen la capacidad de afectar, alterar o comprometer los derechos humanos, de forma directa o indirectamente.

En el ámbito de las organizaciones es necesario difundir el respeto y abogar por la defensa de los mismos, tomando medidas cuando se presenten situaciones que impongan alguna limitación o reducción de los mismos. Contribuir a reconocer situaciones de vulnerabilidad, repararlas y trabajar en las formas de solucionar posibles conflictos que se presenten, es fundamental en una institución socialmente responsable.

Toda organización debe respetar los Derechos Humanos internamente y en su zona de influencia, y en este trabajo se hará hincapié en la existencia de herramientas dedicadas a la prevención de todas las formas de discriminación y las prácticas de resolución de reclamos.

### **Asuntos de Usuarios:**

Los asuntos de usuarios (Carsen, 2017) están relacionados, entre otros temas, con las prácticas justas de marketing, la protección de la privacidad y de los datos, el tratamiento de las necesidades de los usuarios vulnerables y desfavorecidos, y la educación.

Esta materia, orientada a las unidades de información, se relaciona con las prácticas con las que se comunican y promocionan los servicios y productos (su correcto uso, lenguaje comprensible, visibilidad y accesibilidad ) y el cuidado y la protección de datos y privacidad de los usuarios. Se analizan las relaciones responsables que se mantienen con los usuarios, en temas de comunicación y la protección de datos, acciones que se traducen en mejoras de credibilidad, eficiencia y seguridad.

### **Prácticas Justas de Operación:**

En el área de la responsabilidad social, las prácticas justas de operación se refieren a las formas de relacionarse de una entidad con otras organizaciones con la finalidad de promover resultados positivos. Al establecer relaciones con diversas instituciones, socios, proveedores, clientes, asociaciones, etc., se esperan que éstas estén fundadas en valores como la transparencia en sus procedimientos, prácticas anticorrupción, participación política responsable por canales lícitos y públicos y condiciones justas de competencia (Carsen 2017).

### **Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad:**

Todas las organizaciones están relacionadas con las comunidades donde operan, tienen un impacto en ellas; la participación activa puede ayudar a mejorar el desarrollo de estas comunidades, es decir, actuar externamente, alejándose de los muros universitarios. De hecho, la participación y el desarrollo de la comunidad son dos de las formas más importantes en que las organizaciones pueden contribuir a una sociedad más sostenible.

### **Medio Ambiente:**

Esta materia considera que las decisiones y actividades de las organizaciones invariablemente generan un impacto en el medio ambiente. Estos impactos podrían estar asociados al uso que la organización realiza de los recursos, la generación de contaminación y residuos, y los impactos de las actividades de la organización sobre los hábitats naturales.



Lo relativo a la gestión ambiental se fundamenta en la relación que la organización mantiene con el medio ambiente; su finalidad radica en reconocer y conseguir reducir el impacto ambiental generado por las actividades y conductas de las BU.

### **3.3. Partes interesadas o stakeholders.**

Los términos partes interesadas o stakeholders - versión inglesa del término-, están relacionados directamente con el origen y la evolución del constructo responsabilidad social empresarial o corporativa. Se sigue a Torres Pernalet y Trápaga Ortega (2018), citando a la investigación de Weiss Belalcázar (2003), quien realiza una descripción del origen del término stakeholder. Éste apareció originalmente en la literatura administrativa del Instituto de Investigación de Stanford, producto de un juego de palabras proveniente de otro, es decir, primeramente surgió el término shareholder , donde *share* refiere a “parte” y *holder* indica al “propietario, poseedor, o titular”, usado para designar a los empresarios accionistas o propietarios de las empresas. Al desarrollarse el concepto de RSE, al término shareholder se le contrapone el denominado stakeholder, debido a que de *stake* denota “interés o partes en juego”, y *holder* sigue indicando quién - o quiénes- son “propietario, poseedor, o titular”-, connotando con este término las partes interesadas o afectadas. Este concepto será incorporado por la ISO 26000:2010.

La norma internacional identifica el término stakeholder o parte interesada para denominar e identificar a aquellas personas o grupos de individuos que son afectados o pueden verse afectados por las actividades y decisiones que toma una organización. Esta es una definición amplia y general, por lo que se adaptaron para las BU, los criterios que ofrecían Torres Pernalet y Trápaga Ortega (2018) para los entornos universitarios.

Señalan, las autoras que las universidades más allá de su carácter público o privado, han tenido muy claras sus cargas sociales, asociadas al papel que tiene la educación como bien común; esto ha incidido en el hecho de que, aún sin la intención expresa de incorporar el concepto de parte interesada en su estructura, en su gestión o en

un marco teórico referencial específico, estas instituciones tienen en general, una tradición de vínculos con la sociedad, desarrollados con mayor o menor éxito. Se entiende que las unidades de información, como parte integrante de la estructura universitaria también accede a estos parámetros.

Las categorías de partes interesadas que presentan las autoras son:

**Partes interesadas internas:**

Entendidas como grupos sociales que se encuentran dentro de la estructura de la institución universitaria. Esta categoría puede dividirse entre quienes posean un vínculo medio ambiente o entorno natural. El fundamento de esta parte interesada radica en el respeto, mantenimiento y uso contractual o no, así surgen las partes interesadas directamente vinculadas a las bibliotecas, como ser, su planta de personal, los docentes, investigadores, personal administrativo de otras áreas, personal ligado a los servicios generales, otras bibliotecas pertenecientes a la res UNL etc.; y aquellos que tienen una relación directa, sin vínculo contractual mediante, representada por los usuarios estudiantes.

**Partes interesadas externas:**

Grupos sociales no pertenecientes a la estructura interna de la institución universitaria, que se relacionan con esta desde su independencia orgánica. Esta categoría incluye a otras instituciones de educación superior, agentes sociales como sindicatos, agrupaciones, organismos normalizadores, asociaciones artísticas y culturales en general, organizaciones no gubernamentales, asociaciones profesionales, etc. En un sentido amplio, también se incluyen en esta categoría a la sociedad y las comunidades local, regional, nacional e internacional.

La última categoría señalada por las autoras, aunque no es un demandante directo de las instituciones universitarias, es la que compete al fomento del equilibrio de tales recursos, en función de las necesidades de las generaciones actuales y futuras. Quedan comprendidos todos los recursos naturales (aire, agua, flora, fauna, los recursos no

renovables) y el patrimonio cultural y artístico. Los intereses de algunos de los mencionados, son tomados y patrocinados por diferentes organizaciones o actores sociales.

Para la realización de este trabajo y con la intención de relevar a qué o a quiénes se consideran partes interesadas de las BU, se modifican ciertos aspectos de las categorías planteadas. En un intento de que los respondientes se alejen del conocido concepto de usuario de biblioteca y arriesguen a expandir la influencia de las BU, se introduce el vínculo contractual. Se configuran las siguientes categorías:

**Partes interesadas directas con o sin vínculo contractual mediante:** haciendo referencia a aquellos individuos o entidades que se consideran como partes interesadas de la biblioteca universitaria, ya sea que se posean algún tipo de vínculo contractual mediante, o no.

**Partes interesadas externas a la biblioteca universitaria:** es decir, con intereses o expectativas que pueden verse afectados por ella.

Al estimar la relación y el tipo de vinculación con las partes interesadas o stakeholders, se reconoce la importancia de las personas, los grupos o las organizaciones que establecen una relación directa o indirecta con la BU y que, por tanto, ejercen una influencia recíproca derivada de la toma de decisiones y las actuaciones de cada grupo involucrado.

### **3.4 La RS en el ámbito universitario.**

Ya se ha expresado que la RS es una noción que ha evolucionado y ganado importancia en las últimas décadas, porque existe una real preocupación mundial respecto del futuro que se está gestando para las generaciones venideras.

La definición de RS de la ISO 26000 se caracteriza por ser lo suficientemente amplia y polisémica para adaptarse a cualquier ámbito organizacional y en el caso de las instituciones de educación superior y universidades, funciona como inspiración para la

formulación conceptual de la Responsabilidad Social Universitaria (RSU), (Schwalb, Prialé, Vallaey 2019).

La RSU será reflejo del abordaje teórico, de las formas y las herramientas que para su implementación cada institución haga de la misma, por lo que es muy difícil encontrar una conceptualización universal. Al respecto Saravia (2012) escribe, que “resulta casi utópico pretender un amplio consenso, entendido como espacio de homogeneidad que vaya más allá de compartir algunos presupuestos básicos, por lo demás, siempre móviles y sujetos a discusión, a replanteos, a reformulaciones”(p.70).

Aún teniendo en cuenta la diversidad del concepto en sí mismo, autores como Saravia (2012), Larrán y Andrade (2015), Sotelo Asef (2018), entre otros, afirman que es posible encontrar características o aspectos generales comunes.

A su vez, Olarte Mejía y Ríos Osorio (2015) sostienen que la RS, en las instituciones de educación superior se considera inherente a su naturaleza, cuando se trata de instituciones de carácter público, su abordaje institucional se inclina hacia el interior de la organización persiguiendo el mejoramiento organizacional interno y la relación entre sus partes interesadas.

Larrán y Andrade (2015) consideran que desde una perspectiva teórica y explicativa, la RSU puede observarse desde dos ópticas que incluso pudieran ser complementarias. Evidencian una perspectiva que implica a los valores y principios involucrados en la misión universitaria; y otra vinculada a la gestión orientada hacia la responsabilidad por los impactos que sus actividades y decisiones provocan.

Al respecto, Sotelo Asef (2018) coincide con Larrán y Andrade al expresar que a pesar de que no existirá un consenso general de lo es la RSU, lo que implica y las exigencias que le competen (p.37), es posible considerarla desde un doble planteamiento que involucra a la cultura particular de cada institución, considerando sus ejes misionales,

y la gestión de los impactos -positivos y negativos- generados al desarrollar sus actividades.

Estas dimensiones se encuentran presentes en la definición que propone Torres Pernalet y Trápaga Ortega (2010, 2018) al estimar que una universidad socialmente responsable:

es la que desarrolla una capacidad de gestión ética, que permita una reconfiguración permanente y sistemática de sus esfuerzos educativos, de investigación y de extensión para formar profesionales capaces de dar solución a los complejos problemas del mundo actual; personas que, además de poseer una elevada preparación técnica, muestran un alto nivel de compromiso y de ciudadanía global responsable por su participación en la transformación permanente de los entornos familiar, profesional y social (p.99).

Carrizo, al detallar la RSU en instituciones de educación superior establece que las mismas:

están llamadas a promover un modelo de gestión ético e inteligente, destinado a satisfacer las necesidades sociales de sus integrantes, así como las necesidades de las comunidades con las que se vincula. Esto significa que la universidad debe gestionar de manera responsable, transparente y participativa, los impactos sobre su comunidad y el entorno social, considerando el diálogo y la convivencia en la diversidad, acometiendo el desafío de un nuevo contrato universidad / sociedad (Carrizo, 2005, citado en Torres Pernalet y Trápaga Ortega 2018).

A su vez, Schwalb, Prialé, Vallaey, (2019) declaran que la RS volcada en ámbito universitario, refiere a un tipo de gestión ética integral y transversal de las funciones sustantivas y de la administración central de la universidad. Concretamente:

La RSU es un modelo de gestión universitaria que alinea los cuatro procesos centrales —administración, formación, investigación y extensión— con imperativos éticos de participación institucional en la solución de los problemas sociales y ambientales del entorno, tanto en el ámbito local y nacional como en el regional y mundial (p.26).

El diálogo con los diferentes grupos de interés es fundamental para el desarrollo de la RSU, pues las actividades que no sean debidamente comunicadas a los stakeholders, pierden valor ya que su visión está fundamentada en planificar, contener y remediar los impactos humanos, sociales y ambientales que la actividad universitaria genera.

### **3.5 La Responsabilidad Social en el ámbito de la bibliotecología.**

En la normativa internacional, toda referencia a la RS está relacionada con comportamientos o acciones socialmente responsables dirigidos a asegurar las necesidades del presente sin comprometer las necesidades de generaciones futuras, es decir, se identifican con el desarrollo sostenible. Es importante hacer este señalamiento ya que en la búsqueda de antecedentes en ámbitos relacionados con unidades de información, se hace evidente la existencia de diversidad de iniciativas, diferentes enfoques o perspectivas, aunque todas pueden alojarse en el amplio fundamento de la RS.

La RS en las unidades de información suele estar asociada con ciertos parámetros éticos propios de la profesión y su función social. Instituciones como la IFLA señalan la importancia del rol del bibliotecario y/o trabajador de los centros de información, en la democratización del conocimiento, convirtiéndose éste en garante y defensor del acceso a la información como derecho humano fundamental. Cada individuo vinculado a esta actividad resulta en un curador de contenidos y cultura, administrando diversidad de herramientas cuya finalidad es satisfacer las necesidades informacionales de los usuarios,

apoyando su desarrollo y colaborando en fortalecer a su comunidad. Se puede generalizar esta idea en el trabajo que cada bibliotecario realiza a diario.

La IFLA como institución de influencia mundial, ha creado una sección especial dedicada a promover el desarrollo sostenible en las bibliotecas, denominada Environmental Sustainability and Libraries (ENSULIB). Esta sección se enfoca en animar a los bibliotecarios a inspirar a sus comunidades y adoptar una forma de acción más sostenible desde el punto de vista medioambiental, dada la preocupación por el papel de la humanidad en el cambio climático, aspirando a optar por el desarrollo sostenible. Las preocupaciones que son primordiales para la sociedad, lo son también para las bibliotecas.

En el año 2002, el grupo ENSULIB publicó una Declaración sobre bibliotecas y desarrollo sostenible; en ella manifestaron que “el desarrollo sostenible es una preocupación esencial de las bibliotecas en sus aspectos más concretos de igualdad de acceso a la información, multiculturalidad, educación, libertad intelectual y valores democráticos en general” (Herrera Morillas et al., 2014, p.136). Esta declaración se suma a otros lineamientos indicados para bibliotecas que se gestaron en la Agenda 21 de la ONU para el Desarrollo Sostenible y en la Declaración de Río (Delgado, 2017, p.7). La biblioteca es una institución y es un actor social.

En el ámbito latinoamericano, particularmente en Brasil, Ribeiro García, Targino y Dantas (2012), realizan una investigación en la que conceptualizan a la RS dentro del ámbito de la Ciencia de la Información (RSCI). Aunque este trabajo no realiza su relevamiento concretamente en bibliotecas, si persigue la formulación de una idea específica respecto de la RS dentro del ámbito de los trabajadores de las unidades de información.

Este estudio reconoce que la RS es un constructo amplio que está presente y genera una serie de interrelaciones entre diferentes actores sociales, como ser: las organizaciones, las empresas, los gobiernos, las comunidades, los mercados, etc. Aunque

en un comienzo se adjudicó a la RS como perteneciente al campo empresarial o de la administración, ésta se esparció progresivamente a todos los ámbitos del hacer humano, incluyendo el de la Ciencia de la Información, señalando el hecho de que se trataba de un conjunto de actitudes relacionadas con la ética. No hacen alusión a ninguna normativa o código de ética, sino particularmente, a conductas que aunque no estén inscriptas o tipificadas, se identifiquen con parámetros referidos a la conducta humana y valores morales intrínsecos que culminan en el establecimiento de actividades que se adhieren a lo que se condice con la ética y/o son socialmente responsables.

Realizan una comparación entre las teorías que fundamentan a la Ciencia de la Información y las diferentes ponencias y trabajos académicos del Programa de posgrado en Ciencia de la Información de la Universidad Federal de Paraíba que mencionaban a la RS.

Advirtiendo sobre lo difícil, abarcativo y subjetivo que resulta imponer una conceptualización; aún más cuando se toman de referencia conductas humanas y valores morales, y basados en la afirmación de que la Ciencia de la Información posee una función esencialmente social, aunque difusa y no específica, conciben a la RSCI:

como el compromiso social, constante y planificado, percibido en las acciones de los profesionales de la información y funciones de los espacios de acción, anclado en el potencial transformador inherente a la información, cuya práctica se establece por acción cultural, función social y mediación.

(Ribeiro García, Targino y Dantas, 2012, p.33)

Los autores mencionados, expresan que este constructo se basa en la especificación de tres expresiones de la RS:

Responsabilidad social de las unidades de información:

Considerando que la biblioteca es una parte integral de la sociedad, la RS hace referencia a su capacidad de contribuir con los ciudadanos, tanto internamente -sus



empleados- como externamente, a nivel del público en general, incorporando a los usuarios reales y potenciales. El objetivo es el desarrollo integral del ciudadano, incorporando las demandas sociales, culturales, educativas, profesionales, políticas, económicas y medioambientales.

Responsabilidad social de los profesionales de la información:

Considerando al bibliotecario como agente social por excelencia, la RS se refiere a la capacidad del profesional de intervenir en las dimensiones sociales de los servicios de información vinculados a la mejora de la calidad de vida de la sociedad. Esto implica promover la justicia social, apoyar las iniciativas provenientes de la ciudadanía, tomar posiciones políticas, manteniendo en cualquier circunstancia valores aceptables de la conducta humana, dado que la RS refuerza el comportamiento ético y socialmente responsable de las organizaciones y los individuos. Abarca cuatro factores: recopilación, organización, almacenamiento de colecciones impresas o electrónicas; integración con los miembros de la organización donde se inserta la unidad de información; interacción con los usuarios; conexión con la sociedad en general.

Responsabilidad Social de las Ciencias de la Información:

Considerando la CI como un campo estrictamente social, la RS hace alusión a la capacidad de jerarquizar la información en sus diferentes matices, como elemento primario de la comunicación, con un enfoque sociológico que justifica el ciclo de la información siempre a favor de la humanidad, a través de acciones continuas, sistemáticas y que expresan el compromiso de las organizaciones involucradas. Por lo tanto, debido a su amplitud, el papel de la RS del CI se apoya en las actividades, especialmente las de la Biblioteconomía (sin olvidar la Documentación, la Archivología y la Museología), yendo más allá del almacenamiento, la transmisión y la recuperación de la información para llegar a la producción y recuperación de la información.

Es decir, primeramente, se presentan tres elementos -biblioteca, bibliotecario e

información- que se unen para formular una concepción de la RS de CI, señalando que su origen es de la función social de las bibliotecas, y por tanto, de la Biblioteconomía, pero siempre privilegiando el poder transformador de la información; seguido de la mención de la gestión como una faceta necesaria dentro de lo administrativo, volcado hacia el enfoque transformacional, - es decir, siendo consecuentes con los compromisos éticos que conducen al progreso social a través de una postura proactiva hacia la solución o mejora de los problemas sociales graves-. (Ribeiro García, Targino y Dantas, 2012, p.33)

Otra iniciativa relacionada con la sostenibilidad, nacida en la década de 1990 y que cuenta con desarrollos hasta el día de hoy, es la que se identifica con bibliotecas verdes o green library. Al respecto, Dias (2017) expone, que las bibliotecas verdes corresponden a un movimiento que en sus inicios comprendía un conjunto de características asociadas exclusivamente a la construcción de sus edificios pero que, de manera rápida y simultánea, se transformó en un conjunto de actitudes y comportamientos. La autora señala, que el concepto de bibliotecas verdes muy pronto se transformó en un mensaje de educación para la ciudadanía, enfocado en el conocimiento, pero además se convirtió en una forma de controlar los procesos para mejorar el funcionamiento de la biblioteca en cuanto a cuidados referidos a lo edilicio, consumos sostenibles, huella ecológica, etc. (Dias, 2017).

En su trabajo de investigación Dias (2017), evalúa la realidad de las bibliotecas públicas portuguesas e intenta comprender cómo aplica este sector los criterios ambientales emergentes, su importancia y su forma de gestionarlos interna y externamente. Concluye que las bibliotecas públicas de ese país, se pueden perfilar como instituciones ambientalmente sostenibles, siempre que los profesionales del área incorporen esta nueva visión a sus futuros proyectos de gestión. La meta será formular una metodología de sustentabilidad para alcanzar sistemas de información sostenibles, es decir vincular la sostenibilidad y el ámbito de la ciencias de la información. Las buenas prácticas

son consideradas como un modelo de gestión eficaz fundamental, porque ayudarán a la normalización de los lineamientos y estándares direccionados al desarrollo sostenible.

Escobar Arriaza (2013), realiza una investigación que busca identificar los elementos teóricos y prácticos que una conceptualización de responsabilidad social bibliotecaria (RSB) debería conjugar; focalizando su interés en las bibliotecas públicas de Provincia Cordillera - Región Metropolitana, Chile. En su trabajo señala que no existe un concepto de RSB unificador o plenamente desarrollado, aunque afirma que sus aspectos teóricos y prácticos deberían relacionarse con especificaciones éticas relativas al ejercicio de la profesión, involucrar las dimensiones interna y externa de la responsabilidad social empresarial y ligadas a la norma internacional ISO 26000; y finalmente considerar las nociones vertidas por Civallero (2006), que indican que el desarrollo de la responsabilidad social bibliotecaria debe entender y considerar los aspectos históricos, populares, políticos y medioambientales, procurando que éstos representen las necesidades de la comunidad, desde el punto de vista de una realidad latinoamericana.

Escobar Arriaza (2013) concluye su trabajo indicando que el concepto de RSB no es reconocido como un elemento bien diferenciado dentro del quehacer de las unidades de información analizadas, y que no sólo existe un desconocimiento sobre el tema en las bibliotecas encuestadas, sino que además, no hay evidencias claras del desarrollo dentro de los estamentos y organismos oficiales pertenecientes a la comunidad bibliotecaria nacional chilena (p.3).

En el ámbito nacional, el Laboratorio de Información del Centro Argentino de Información Científica y Tecnológica (CAICYT) dependiente del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET), desarrolla líneas de trabajo que proponen incorporar a la ISO 26000 como modelo de orientación en el desarrollo de las actividades de las unidades de información, considerando "que una organización responsable socialmente es la que se hace cargo de los impactos positivos y negativos de

sus acciones en prácticas justas de operación hacia sus proveedores y usuarios; derechos humanos; relaciones laborales; vinculación con la comunidad, etc.” (CAICYT-CONICET).

En este sentido Carsen (2017), haciendo referencia a la RS en unidades de información, estima que “no es sólo un compromiso activo de la organización en la introducción de mejoras dentro de ella y en la sociedad, sino que también debe asumir los efectos negativos y encarar la mitigación de éstos mediante acciones concretas”(Ponencia TAB, p.2).

### **3.6 La Responsabilidad Social y las bibliotecas universitarias.**

Ya se ha señalado que la RS en el ámbito universitario se va adecuando a diferentes exigencias y contextos, generando una toma de responsabilidad por las repercusiones que puedan tener las decisiones y actividades de la institución educativa, sobre su público interno, la sociedad y el medio ambiente. Aunque se carece de una definición concreta, se relaciona siempre con un proyecto de gestión orientado a la sostenibilidad.

Las bibliotecas universitarias se caracterizan por ser parte integral de una institución mayor que las contiene, y son a las que brindan colaboración y apoyo en diversas formas. Las más conocidas son las tareas que realizan para sostener las misiones sustantivas de docencia, investigación y extensión.

Dentro de este contexto, las unidades de información reciben recursos (económicos, materiales, humanos, tecnológicos, etc.) pero también influencias desde diferentes áreas relacionadas con esferas políticas, sociales, de gestión y administrativas que las permean, como la RS, por ejemplo.

La RS en bibliotecas universitarias se relaciona siempre con el rol social de la función que se está desempeñando,- similar a lo que ocurre con la RS en las instituciones de educación superior-; con las funciones de apoyo a las funciones misionales de las instituciones universitarias; con brindar un servicio profesional de calidad, con vincularse

con la sociedad, con aspectos referidos a lo edilicio, con la promoción de diversas herramientas relacionadas tanto con los procesos construcción, comunicación y uso de la información, así como el diseño de productos y sistemas que favorezcan su uso, etc.

A continuación se señalan dos alternativas dentro del amplio espectro de variantes que adopta este tema en bibliotecas universitarias. La primera hace referencia a un trabajo que analiza a las bibliotecas pertenecientes al sistema universitario español, mientras que la segunda describe la postura de una biblioteca universitaria ubicada en el segundo cordón del conurbano bonaerense perteneciente a la Universidad Nacional de General Sarmiento (UNGS).

En España, en el contexto de bibliotecas universitarias, lo referente a la RS está coordinado por la Red de Bibliotecas Universitarias Españolas (REBIUN) y regulado por la Ley orgánica de universidades. La REBIUN es conocida como un importante organismo estable, en el que están representadas todas las bibliotecas universitarias y científicas españolas.

La incorporación y desarrollo de la RS en el sistema universitario español se produce en el III Plan estratégico Rebiun 2020 como un objetivo general dentro de una línea de trabajo específica. Este plan busca promover, entre otros, los valores de la calidad y la sostenibilidad de las bibliotecas universitarias y la lealtad a los valores y objetivos institucionales de la universidad. Luego, en el informe Contribución de las bibliotecas en materia de RS y sostenibilidad universitarias, se manifiesta la admisión y puesta en práctica de los criterios de RS y sostenibilidad por parte de la propia organización, y la integración de las bibliotecas universitarias en las estrategias, planes y políticas de RS de sus instituciones (Herrera Morillas, et al., 2014, p.137).

El mencionado informe busca exponer la incorporación de prácticas de RS en las bibliotecas universitarias españolas, en una triple modalidad que incluye primeramente, la integración de la biblioteca en las iniciativas de su institución madre; en segundo lugar,

aspectos propios de la profesión (como ser, edificios, colecciones, procesos, servicios, programas, etc. ); y por último, la propia actitud del profesional (compromiso moral con el desarrollo tecnológico y la evolución socioeconómica).

Herrera Morillas, et al., 2014, llevaron a cabo un relevamiento buscando identificar de forma general las iniciativas y recursos relacionados con la RS y sostenibilidad en las bibliotecas universitarias españolas. Procedieron a partir de ciertas categorías como ser: toma de posición de las bibliotecas al respecto de la RS - en cuanto a compromisos, actividades, etc.-; existencia de un plan estratégico de la BU- en el que se incorpore la RS en la planificación bibliotecaria, en las estrategias o ejes fundamentales y programáticos-; la situación edilicia -considerando el ahorro energético, la huella ecológica, adaptación para personas con capacidades diferentes, mobiliario, etc.-; la administración de colecciones - involucrando por ejemplo, el open access, la puesta en marcha y funcionamiento de repositorios, políticas de adquisición y expurgos, iniciativas de colaboración y solidaridad con el entorno, el extender redes de colaboración que promueven el compromiso humanitario, la cooperación al desarrollo, etc.-; los procesos y servicios bibliotecarios- estos incluyen aspectos sobre el uso responsable y sostenible de la biblioteca en los cursos que se imparten en las unidades de información, campañas o actividades sobre RS, préstamos especiales, etc.

Tras la revisión de la información recopilada, estimaron que:

aunque la RS y sostenibilidad es una cuestión que está presente en las bibliotecas universitarias españolas, en buen número de ellas aparece de manera dispersa y poco visible. Puede que incluso no sean conscientes de que la practican. Por ello se hace evidente una falta de gestión de la comunicación de todas las cuestiones relacionadas con la RS que ya realizan y una metodología de puesta en práctica (p.136).

Finalmente destacan que las BU reconocen la importancia de ponerse a disposición e identificarse con las políticas de RSU sus instituciones madre.

En Argentina, Leiva M, presenta un trabajo realizado en 2018, enfocado en la RS en bibliotecas universitarias, basándose en el funcionamiento de la Unidad de Biblioteca y Documentación de la Universidad Nacional de General Sarmiento (UBYD).

Esta universidad plantea como fundamentales los principios de formación, investigación y servicio, apoyadas en la vinculación con el territorio. La vinculación, asociada tradicionalmente a la extensión, se asume en este caso, como un canal de ida y vuelta con la comunidad, es decir se contribuye “a la construcción colectiva de saberes y esto sólo podía hacerse a través del diálogo genuino con su comunidad” (Leiva, 2018, p.4)

Apoyando el programa de la Universidad, dentro del marco institucional, la biblioteca realiza múltiples actividades para el acercamiento de la comunidad local a sus instalaciones y su acervo documental. Además, fortalece el vínculo con diversas bibliotecas y otras instituciones impulsando e integrando, entre otras cosas, redes de bibliotecas universitarias, públicas y populares.

La idea de RS en bibliotecas universitarias que recoge este trabajo, se alinea y se sostiene desde el concepto de Economía Social, cuyo objetivo es contribuir al desarrollo endógeno de la región, construyendo, redefiniendo y garantizando las relaciones de reciprocidad desde y con su entorno.

Claramente las bibliotecas tienen como objetivos dar respuesta y/o satisfacer necesidades tales como democratizar la información; garantizar su acceso y promover la lectura, etc. Sin embargo, no son los únicos, puesto que las necesidades son permanentes y cambiantes. Lo importante es establecer de qué forma, o desde qué modelo de biblioteca se garantiza la satisfacción de estas necesidades y qué sucede entonces (Leiva, 2018).

La institución se asienta en la posibilidad de construir una forma de ser y hacer biblioteca, dejando de lado las tipologías conocidas y gestionando diferentes maneras de

vincularse con el entorno. Se busca fortalecer una mediación abierta con la sociedad, con premisas de confianza y reciprocidad como garantes de relaciones sociales horizontales. Éstas se extienden a distintas bibliotecas y organizaciones sociales a través de diferentes propuestas y actividades denominadas como: Reciprocidad y confianza - préstamos extendidos a todos los estudiantes-; Capacitación y desarrollo -capacitación en acciones de formación de recursos humanos para la promoción de la lectura, para luego combinarlas como servicio para la comunidad -; Participación - trabajando el fortalecimiento de cada una de las bibliotecas en su lugar de pertenencia -; la Articulación constante con organizaciones sociales e instituciones -participación y acompañamiento de la BU en actividades en las propuestas de otras instituciones, complementando sus proyectos- ; Vinculación Institucional - Proyecto Cooperativizar el saber, democratizar el poder, del que participan diferentes organizaciones gubernamentales junto con actores fundamentales que nos permiten pensar maneras distintas de articular experiencias-.

Esta postura practica la regionalización de BU y aborda la satisfacción de forma sinérgica de las diferentes necesidades del entorno, al mismo tiempo que estimula y permite la satisfacción de otras en forma conjunta y simultánea.

Leiva (2018) afirma que “esta manera de ser biblioteca claramente es un modelo complejo, pero la sociedad también lo es, y requiere de compromisos y acuerdos que la sostengan.” (p.7)

En nuestro país, lo relativo a la educación superior universitaria y terciaria se regula mediante lo dispuesto en la ley de Educación Superior. Esta legislación establece entre sus objetivos el de consolidar el respeto por el medio ambiente. La UNL, afronta esta finalidad de diferentes maneras.

En su Estatuto exhorta desde su preámbulo a asumir el “desafío de formar mujeres y hombres libres que, respetuosos de los derechos inviolables e inalienables de la persona humana y el desarrollo sustentable así como la defensa de los valores democráticos”



(Estatuto,2012 p.3). En su articulado, estimula el deber de la defensa de los Derechos Humanos, la democracia y el desarrollo sustentable; y se compromete como institución a llevar adelante políticas de investigación atendiendo a las necesidades institucionales y a las líneas que se identifiquen como estratégicas para mejorar la calidad de vida y el desarrollo sustentable del sitio, el país y de la región, a través de la demanda social, productiva y cultural, y de las tendencias científicas nacionales e internacionales (Estatuto 2012, p.41).

La RS se menciona en su artículo 2, como una obligación general de la institución dentro de una gama de compromisos, entre los cuales enuncia “ la formación de sus estudiantes con amplia integración cultural, capaces y conscientes de su responsabilidad social”.(Estatuto, p.6)

Aunque de todo el articulado se desprende el espíritu de constituirse como generadora de cambios que promuevan el desarrollo sostenible.

Como ejemplo de las prácticas orientadas a desarrollo sostenible, surge el programa UNL Verde, que se propone el gran desafío de extender estas acciones de respeto al medio ambiente y de cuidado de los recursos naturales y energéticos a las políticas de gestión de esta Universidad.

Como se describe en su sitio web, la denominación UNL Verde surge de un acrónimo formado por cada una de las letras de la palabra VERDE que representan las metas a alcanzar con las acciones de este proyecto: Virtualización de los procesos; Eficiencia energética; Reservas naturales de la universidad; Desechos; Espacios sustentables.

Cada una de estas acciones se multiplica en una serie de actividades, pero particularmente destacamos las que tocan a las unidades de información, como ser:

Dentro de la Virtualización de los procesos: la progresiva digitalización de la gestión de trámites, minimizando el uso de papel y el uso de energía, mejorando la faz administrativa de los procesos y facilitando la planificación institucional y el control de los recursos. También se comenzó con la gestión documental, implementando el Repositorio Digital de Documentos.

En cuanto a la eficiencia energética: se trabaja en la optimización de la infraestructura existente, en la sustitución progresiva de lámparas bajo consumo por Luminaria LED en la Manzana Histórica, Ciudad Universitaria, escuelas e institutos de investigación de Santa Fe y Esperanza, entre otras acciones.

Respecto de la gestión de desechos: Se realizan diferentes campañas para reducir el volumen de desechos, el Reutilizar y Reciclar impactarán en la salud del medio ambiente y en la calidad de vida de toda la comunidad.

Espacios sustentables: Se trabaja en la elaboración de un manual de buenas prácticas en la gestión sustentable de los espacios y en pautas de diseño bioclimático y de ahorro energético en las construcciones UNL.

Se puede observar que en la cotidianeidad del funcionamiento de la UNL, la preocupación por un ambiente sostenible es real y se trabaja para colaborar en diferentes áreas. Sin embargo, si se pone atención en las unidades de información pertenecientes a la UNL, no resulta tan sencillo encontrar registros o pautas claras -formales o informales - o normativas específicas, relativas a la RS o el desarrollo sostenible.

### **3. 7 Red de Bibliotecas UNL.**

Actualmente, la Red de Bibliotecas de la UNL está conformada por las bibliotecas de todas las Facultades, Institutos, Escuelas de Nivel Inicial, Enseñanza Primaria, Nivel Medio, Superiores y por la Biblioteca Pública y Popular "Dr. José Gálvez".

### **Bibliotecas Universitarias**

-Biblioteca Centralizada FHUC-FADU-ISM

Consortio de las Facultades de Humanidades y Ciencias, Arquitectura y Urbanismo, Diseño Gráfico y el Instituto Superior de Música. Ciudad Universitaria, Paraje El Pozo. Santa Fe, Capital.

-Biblioteca Centralizada FBCB-FICH-FCM-ESS

Consortio de las Facultades de Bioquímica y Ciencias Biológicas, Ingeniería en Ciencias Hídricas, Ciencias Médicas y la Escuela Superior de Sanidad. Ciudad Universitaria, Paraje El Pozo. Santa Fe, Capital.

-Biblioteca Centralizada. FAVE, Facultad de Ciencias Agrarias y Facultad de Ciencias Veterinarias. Ciudad de Esperanza, provincia de Santa Fe.

-Biblioteca "Dr. Ezio Emiliani". FIQ. Facultad de Ingeniería Química. Ciudad de Santa Fe.

-Biblioteca "Pablo Vrillaud". FCJS. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Ciudad de Santa Fe.

-Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas. FCE. Facultad de Ciencias Económicas. Ciudad de Santa Fe.

Bibliotecas de Centros Universitarios:

-Biblioteca "Pablo Vrillaud" Centro Universitario Reconquista, Avellaneda. Provincia de Santa Fe.

-Biblioteca Centro Universitario Gálvez. Gálvez, Provincia de Santa Fe

Bibliotecas de Nivel Medio:

-Biblioteca "Gral. José de San Martín". Escuela Industrial Superior, EIS. Ciudad de Santa Fe.

-Biblioteca "Mafalda" Escuela Secundaria UNL. Ciudad de Santa Fe.

-Biblioteca "Silvia Claudia Otte". Escuela de Agricultura, Ganadería y Granja de la UNL. Ciudad de Esperanza, Provincia de Santa Fe.

Nivel Inicial y Primario.

-Biblioteca "Rosarito Vera Peñaloza" Jardín La Ronda. Ciudad de Santa Fe.

-Biblioteca Escuela Primaria. UNL. Ciudad de Santa Fe.

Además esta Red cuenta con la Biblioteca del Centro de Idiomas y la Biblioteca Pública y Popular "Dr. José Gálvez", ambas situadas también en la ciudad de Santa Fe.

El camino para conformar la Red de Bibliotecas de la UNL tuvo sus inicios en el siglo pasado. Se dispuso que, para cada unidad académica perteneciente a la UNL se diera lugar a la creación de una biblioteca que acompañara y apoyara el recorrido de sus estudiantes, docentes e investigadores. Estas funcionaban de forma independiente, crecían o no, según los criterios políticos y económicos dispares.

Hasta el año 1997 las Bibliotecas funcionaban aisladamente, sin criterios de coordinación y articulación, es a partir de este año donde se comienza a trabajar en la idea de la creación de una red de bibliotecas. Para ello se realizan asistencias técnicas externas de expertos y se inicia un proceso de coordinación centralizado de las bibliotecas a partir del año 2001.

Desde el año 2003 se formaliza el Programa de Bibliotecas integrado a la Secretaría Académica, coordinado por un especialista en informática quien tiene a su cargo el Centro Telemático de la UNL. Este programa introduce una visión más moderna de las bibliotecas centrada en el acceso al conocimiento en diferentes modalidades (tradicionales y virtuales). El principal objetivo de este Programa se centra en la coordinación del mejoramiento de las diferentes secciones de las bibliotecas (mobiliario, equipamiento, tecnología, actualización de fondos bibliográficos, capacitación del personal, comunicación e infraestructura, entre otros). Impulsa la articulación de un sistema

bibliotecario único, apoyado en dos ejes: documentación e información como elementos esenciales y el concepto de servicio público de calidad.

Este trabajo de investigación centra su atención en el conjunto de bibliotecas universitarias que se sitúan en la ciudad de Santa Fe.

### **3.8 Consideraciones respecto de la RS en las BU:**

Es claro que no es posible hallar una una definición unívoca de aquello que constituye a la RS para las unidades de información, incluyendo a las académicas. De hecho, se hace necesario circunscribir la amplitud del concepto de RS, a la especificidad y características del ámbito de las bibliotecas universitarias.

Recapitulando, al observar las definiciones de RS, RSU y RSCI, es posible identificar puntos de encuentro junto con características generales y comunes que caracterizarían a una RS orientada a BU:

- la orientación de su misión y visión hacia la RS, integrando a sus valores y fundamentos éticos los postulados expuestos por la Norma Internacional;
- un tipo de gestión organizacional que se adapta y adopta para cada área de trabajo, las dimensiones de la RS, gestionando sus procesos hacia el reconocimiento y la mitigación de los impactos producidos por las actividades y decisiones de la BU;
- las vinculaciones de las BU con sus partes interesadas o stakeholders, en el marco del diálogo constructivo con su comunidad interna y con el entorno social.

## **Capítulo 4: Resultados**

En éste capítulo se presentan los resultados obtenidos de las encuestas autoadministradas del personal de las bibliotecas universitarias y de las entrevistas realizadas a las directoras indicadas como informantes clave.

La recopilación de datos se llevó a cabo durante el período octubre - diciembre de 2021.

A continuación se organizan, tabulan y analizan los datos obtenidos, de acuerdo con las variables descritas en el Capítulo 2, pero antes, es necesario hacer una aclaración.

Como se expuso anteriormente, se intenta construir una visión integral del fenómeno investigado, por lo que resulta necesario dialogar con elementos de enfoque cuantitativo y cualitativo y viceversa. Debido a la naturaleza mixta de este trabajo, la presentación del procesamiento, organización y descripción de los datos obtenidos se agrupó de la siguiente manera: en primer lugar las características sociodemográficas; luego, continuando con el bloque II de preguntas abiertas y el apartado de entrevistas a las informantes clave. En esta instancia se consideran también, las apreciaciones respecto de las partes interesadas de las BU; y finalmente, se indican los resultados de los bloques III a VI.

#### **4.1 Datos sociodemográficos y Laborales**

Se presentan las características sociales, educativas y laborales de las personas encuestadas. Estos datos permiten obtener una perspectiva más detallada de las personas señaladas como población objetivo.

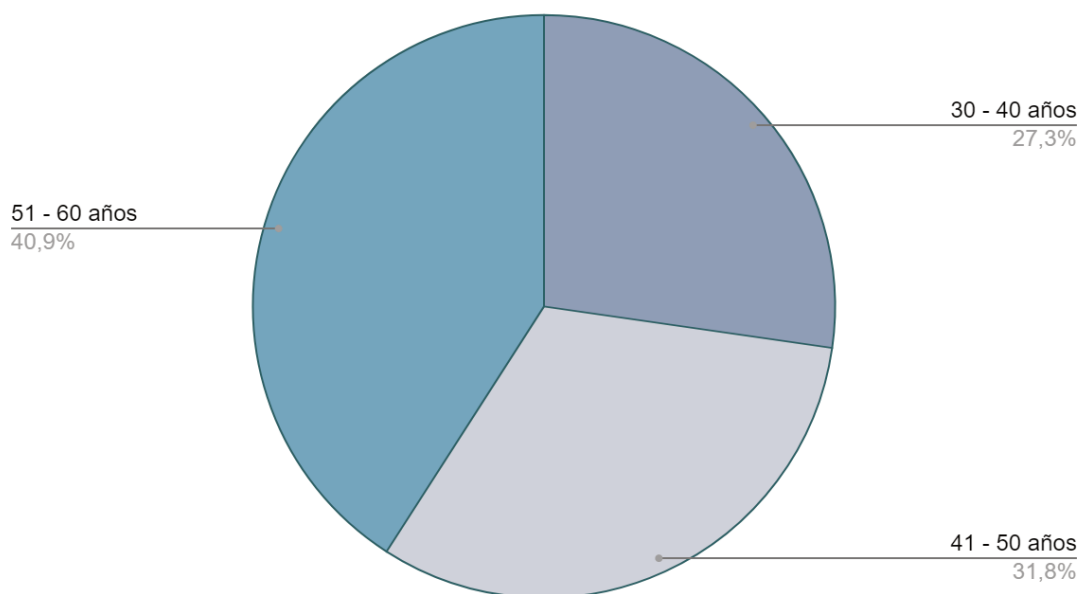
##### **4.1.1 Edad:**

La composición etaria de la población encuestada se distribuyó según rangos de edad.

#### **Figura 1**

*Franjas etarias obtenidas de la población objetivo.*

Grupos resultantes según edad indicada en años cumplidos.



Fuente: Elaboración propia.

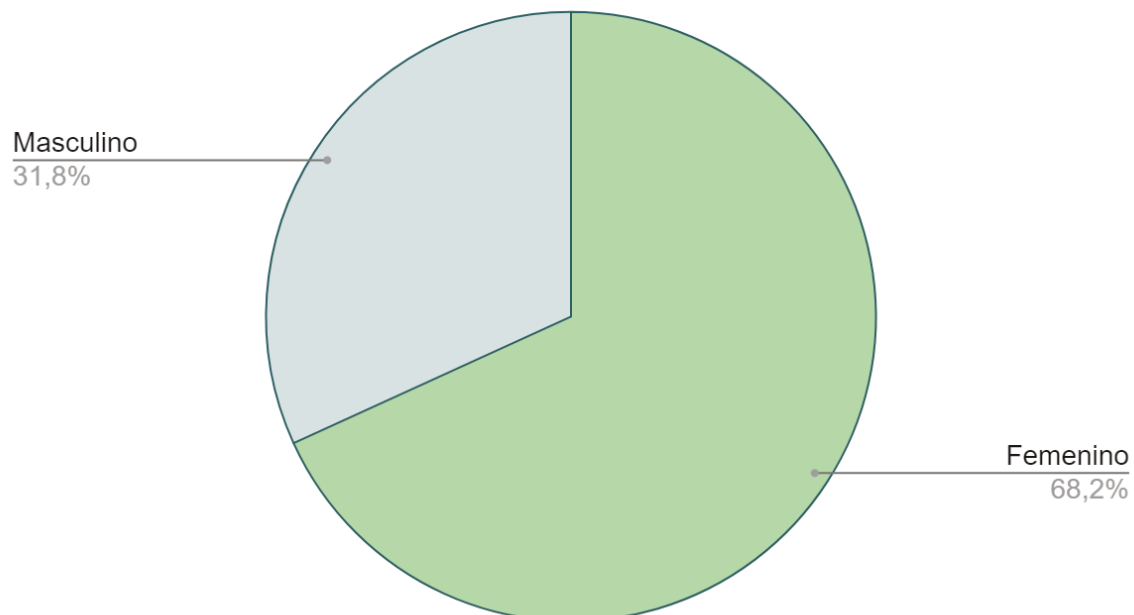
Se observa que en el segmento temporal en que se realizó la encuesta (sep-dic 2021), no se identifican individuos menores de 30 años, de lo que se desprende que la población laboral se encuentra en un nivel intermedio entre jóvenes y maduros, inclinándose hacia una fuerza laboral de mayor edad. Los rangos demuestran que si bien existe similitud en porcentajes y frecuencia, el rango de 51-60 es el que presenta mayor incidencia.

#### 4.1.2 Género:

En la variable Género, se observa que el 68,2 % se identifica con el género femenino y el 31,8 % con el masculino, dando cuenta de que su población femenina es ampliamente mayor en este ámbito laboral.

**Figura 2***Indicación de género.*

Distribución de la población de acuerdo al Género.



Fuente: Elaboración propia.

**4.1. Nivel educativo alcanzado.**

Nivel educativo alcanzado corresponde a la pregunta n°3. Los resultados son los siguientes:

**Tabla 3***Distribución de frecuencia de acuerdo al nivel educativo alcanzado*

Nivel	Frecuencia	%
secundario completo	4	18,18
terciario completo	13	59,09
universitario completo	5	22,72
Total	22	100%

Nivel	Frecuencia	%
universitario incompleto	6	27,27
Total	22	100%



Fuente: Elaboración propia.

Esta variable indica el nivel de escolaridad alcanzado y señala que el 18,18% ha completado sus estudios secundarios, el 59,09% ha completado el nivel terciario y el 22,27% ha concluido el nivel universitario. Además el 27,27% indicó que no concluyó su formación universitaria.

Estos datos indican que gran parte de la planta laboral avanza en estudios de grado, lo que se puede traducir en una mayor profesionalización y especialización.

Cabe aclarar un detalle en el que no se indagó, que se considera, hubiese sido muy provechoso: pedir a los encuestados que indiquen si estaban transitando o cursando actualmente en alguna instancia educativa.

#### **4.1.4 Situación laboral.**

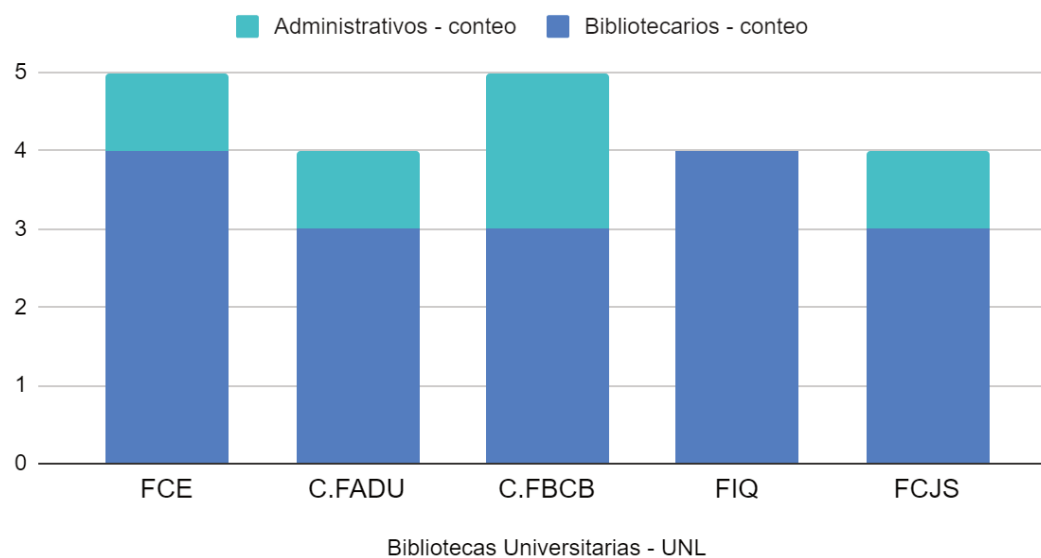
La situación laboral de la población encuestada comprende, primeramente el detalle del puesto de trabajo (profesional bibliotecario o administrativo), y en segundo lugar, la indicación de la en que BU desempeñan sus tareas.

### **Figura 3**

*Situación laboral*

### Situación Laboral

Agrupamiento profesional: Bibliotecario / Administrativo y Lugar de trabajo



Fuente: Elaboración propia

Es claro que la proporción de profesionales que desarrollan sus tareas en las BU, son profesionales bibliotecarios.

#### 4.1.5 Antigüedad Laboral

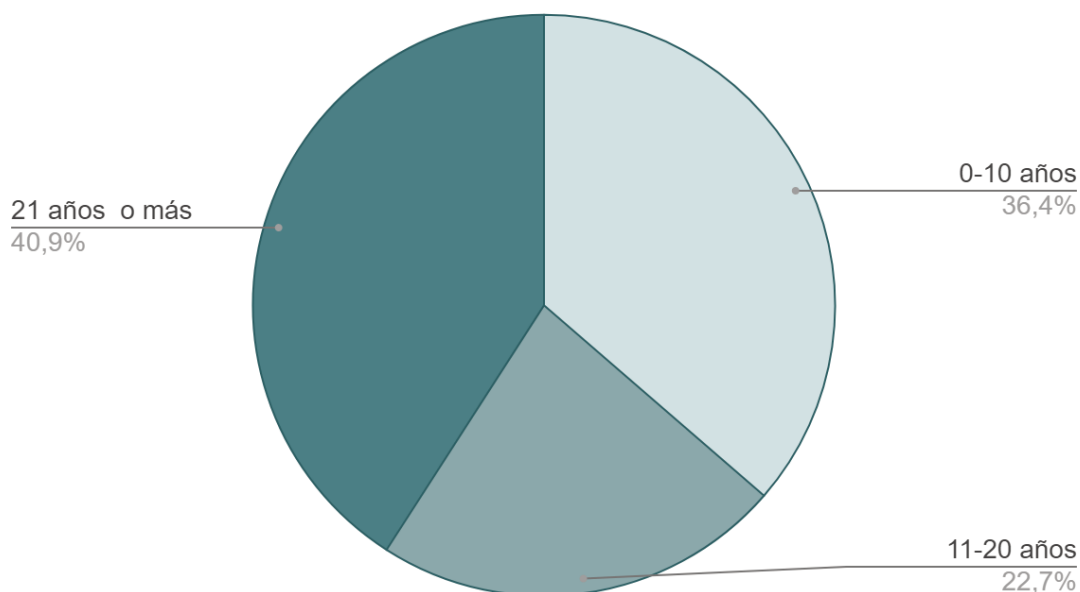
La cantidad de tiempo que un trabajador permanece prestando servicios en una institución es la denominada antigüedad laboral. El conteo de la misma se cuantifica en la determinación de la cantidad de años en actividad.

Se determinaron tres sectores de acuerdo a si el personal se encontraba prestando funciones dentro de los lapsos comprendidos: desde 0 a 10 años, de 11 a 20 años y de 21 años o más.

#### Figura 4

*Antigüedad en el ámbito laboral*

## Antigüedad laboral



Fuente: Elaboración propia.

Se percibe claramente que el grupo mayoritario (40,9%), está representado por quienes poseen mayor antigüedad, seguido de quienes tienen menos camino recorrido (36,4%), y en última instancia se encuentra los que están en un tramo medio (22,7%).

El porcentaje que señala la mayor antigüedad, se corresponde lógicamente con el de los sujetos de mayor edad (40,9%) presentado en la figura 1.

#### 4.1.6 Cargos y categorías laborales.

También se solicitó que se indique la categoría o cargo, más allá de la condición de bibliotecario o administrativo, en el orden de funciones jerárquicas laborales. A partir de lo señalado se constituyó una escala propia para esta investigación.

**Tabla 4***Distribución Categorías-Cargos*

Categoría-Cargo	Frecuencia	%
C.7	8	36,36
C. 5	1	4,55
C. 3	1	4,55
C. 4	1	4,55
Subjefe	1	4,55
Jefe	3	13,64
Vicedirección	2	9,09
Administrativo	5	22,73
Total	22	100,00

Fuente: Elaboración propia.

La categoría n° 7, es la inicial, de ingreso, la más básica en el escalafón de la institución universitaria. A través de promociones y concursos, se va avanzando en la carrera administrativa hasta alcanzar los puestos de mayor jerarquía y responsabilidad, que son los de Dirección y vicedirección.

Cabe recordar que en esta tabla no se incluyó a las Directoras debido a que se las relevó de forma diferente, como informantes clave en la profundización de las relaciones institucionales que se dan entre las BU y la universidad. Dicho esto, se señala que todas las BU que forman parte de esta investigación, poseen el cargo de Directora cubierto.

#### **4.1.7 Primeras consideraciones.**

Al conocer las características de la población estudiada se establecen ciertos parámetros que son de interés y se retomarán en las conclusiones. Se reconoce una relación entre los sectores diferenciados por la edad y antigüedad laboral, que puede ser interesante a la hora de comprobar si también tiene su contrapartida en las diferentes conceptualizaciones de la RS.

A continuación se comparten los resultados del procesamiento de los datos del Bloque II, orientados al logro del OE 1 Conocimientos y experiencias sobre RS. Luego se sistematizan los datos provenientes de las entrevistas realizadas a las informantes clave, junto con los del Bloque VII OE3 Partes interesadas. Esta forma de organización obedece a la necesidad y practicidad de exponer de forma conjunta y coherente toda la información de carácter cualitativo, para luego describir aquella que se corresponde con el espíritu cuantitativo.

#### **4.2 Bloque II. OE1- Conocimientos y experiencias sobre Responsabilidad Social.**

El primer OE de este trabajo es describir la RS en las BU, considerando los conocimientos que posee la planta de personal sobre el tema.

Este bloque contiene 3 preguntas abiertas y 1 cerrada. Aquí se intenta introducir al tema de RS, de forma general para luego centrarse en el ámbito laboral y en la ISO 26000.

A las respuestas de las preguntas abiertas se las analizó comparativamente con la finalidad de identificar diversas unidades de significado. Estas unidades de significado son relevantes para la investigación porque concentran los conocimientos, saberes o experiencias relativas a RS, y su repetición o nombramiento dió lugar a diferentes categorías temáticas.

Las preguntas abiertas se relacionan con los intereses cualitativos de este trabajo, debido a que los destinatarios de las mismas tienen la posibilidad de expresarse en sus respuestas, sin opciones pautadas de antemano.

Las respuestas brindadas se organizaron en matrices de datos con la finalidad de conocer las diferentes conceptualizaciones, ideas y apreciaciones de los respondientes, dando lugar a lo propuesto en el OE1.

##### **4.2.1 Preguntas abiertas.**

Las preguntas abiertas se relacionan con los intereses cualitativos mencionados en el capítulo 2. En palabras de Sampieri (2006) “ lo que busca un estudio cualitativo es

obtener datos (que se convertirán en información) de personas en las propias formas de expresión de cada uno” con la finalidad de comprender significados.

Cabe aclarar que se eliminaron aquellas respuestas que no cumplieran con lo solicitado o que hicieran referencia a cuestiones que son objeto en otra pregunta.

Se determinó que el contenido de las categorías que surgieran fueran producto de la constante alusión a términos con similar significación, para luego, en un proceso de decantación, ahondar en aquellas que fueran menos nombradas, aunque sea por única vez, hasta agotar los significados. Se identificaron entonces, las diferentes unidades de sentido, que luego se constituyeron en categorías y, posteriormente, en temas.

Las respuestas fueron sistematizadas y agrupadas de acuerdo a las franjas etarias de los respondientes. De esta manera, quedaron configurados tres agrupamientos: de 30 a 40 años, de 41 a 50 años y de 51 a 60 años.

A continuación se presentan las respuestas a las preguntas abiertas, identificadas con la numeración 6,7 y 8, presentes en el cuestionario.

**Tabla 5**

*Respuestas a la Pregunta 6:*

P.6: Describa aquello que relaciona con la noción de Responsabilidad Social, en sentido amplio o general.		
Grupo etario		
30/40	41/50	51/60
“...el compromiso de una persona o grupo de la sociedad para con generaciones futuras en cuanto a cuidar recursos naturales por ejemplo.”	“Tiene que ver con la responsabilidad de la organización con el medio ambiente donde se desenvuelve y la sociedad de la cual es parte. La RS hace referencia a un accionar de las organizaciones apuntado al bienestar social”.	“Para mi la responsabilidad social implica una conducta personal que no perjudique a mi entorno por un lado y que en la medida de mis posibilidades lo beneficie”
“Creo que es el compromiso que tiene alguien con su grupo o con el resto de la	“...el cumplimiento de una responsabilidad, compromiso como miembro de la sociedad”	“Compromiso para bien común...”

sociedad para lograr un beneficio.”		
... ”es aquella responsabilidad que tiene una organización / grupos de personas que asumen ante ellos y su entorno, un compromiso activo y consciente para el mejoramiento a nivel social, económico, ambiental, y porque no también personal”	“Lo relaciono con conceptos de Medio Ambiente, sustentabilidad, ética, compromiso, empatía, economía sostenible”.	“Conducirse o actuar de manera responsable y sin ocasionar perjuicio a los demás”...
“Es una política que involucra la gestión eficaz de los recursos, cuidando el medio ambiente, buscando reducir daños ecológicos”.	“La responsabilidad social la asocio con la Ética. El individuo es responsable socialmente sí, conociendo los problemas de la sociedad (medio ambiente, pobreza, atención de salud, hambre, desnutrición y analfabetismo, etc.) se convierte en agente de cambio social”.	“Es el compromiso y la obligación que tengo con la sociedad”
	“La responsabilidad, compromiso que lleva adelante la institución o las personas civiles en relación con el medio que las rodea”.	
	“Es tener en cuenta al prójimo en nuestro accionar individual”	

Fuente: Elaboración propia.

Es posible observar similitudes y diferencias en cuanto a los términos que los encuestados han elegido para identificar o describir a la RS en general. Todos los temas que aquí se han considerado respetan la subjetividad de cada opinión brindada. Se considera que el sólo hecho de conceptualizar un término o expresión, implica acaparar o encerrar una idea en un modelo de sentido, que siempre parece incompleto y estará sujeto a permanente debate.

Todas las categorías temáticas que se señalan a continuación, como descripciones de la RS general, incluyen características que están presentes en la Norma Internacional.

**Tabla 7**

*Temas surgidos de la Pregunta 6: Responsabilidad Social en sentido amplio o general.*

P.6: Temas	
P.6/ tema 1	-presente en todos los agrupamientos-: <i>Compromiso y responsabilidad colectiva o grupal, para lograr un cambio o beneficio. Implica acción o actuar.</i>
P.6/ tema 2	-mencionada exclusivamente en el grupo etario 51/60-: <i>Compromiso, acción meramente individual.</i>
P.6/ tema 3	-presente explícitamente en el grupo etario 41/50-: <i>Accionar o conducta individual vinculada a la ética.</i>
P.6/ tema 4	-presente exclusivamente en el grupo etario 30/40-: <i>Política de gestión eficaz de los recursos, cuidando el medio ambiente, buscando reducir daños ecológicos.</i>

Fuente: Elaboración propia.

Es posible observar diferentes asociaciones como la que existe entre responsabilidad y compromiso. En la literatura consultada encontramos una distinción entre ambos; Vallaey (2014) afirma que “aunque parezca un juego de palabras, entre compromiso y responsabilidad, existe un abismo. La RS es corresponsabilidad entre todos los actores sociales en coordinación y aprendizaje mutuo”, e indica que el compromiso es una mera promesa, sin el componente fundamental de la exigibilidad. La posibilidad de hacer exigible un compromiso tomado, es la esencia de la responsabilidad: el hacer exigible algo ante una persona u organización, implica el deber de rendir cuentas.

Los diferentes textos consultados reiteran la idea de que la RS se encuentra en franco crecimiento, relacionando y asociando áreas, aspectos o materias del hacer humano que antes se encontraban disociadas, o que existían exclusivamente en el ambiente empresarial. Se suele entender a la RS con acciones que benefician a la



sociedad toda, desde actos individuales identificados con la caridad o altruismo, hasta programas sociales llevados a cabo por organizaciones o empresas del ámbito privado, como de la esfera pública. Sin embargo, existe una diferencia que destacan varios autores consultados: la acción individual, es un acto de altruismo o solidaridad, actos relacionados con la beneficencia o la caridad. Para que la responsabilidad sea "social" realmente, es primordial que se establezcan políticas permanentes y sostenidas en el tiempo, debe existir una política de gestión, en palabras de Ashe (2003), citado por Ribeiro García, Targino y Dantas (2012): "cuando se concibe la responsabilidad social en la gestión, ésta se entiende como: "[...] toda y cualquier acción que pueda contribuir a mejorar la calidad de vida de la sociedad [...] realizada de forma continua y no fortuita".(p.2) La asociación de la RS en general con compromiso, responsabilidad y acción, está presente en todos los agrupamientos etarios, sin embargo la diferencia que da lugar a la división entre temas radica en si la actividad que plantea como constituyente de la RS, concierne una ejecución individual o colectiva, surge la primer distinción temática, P.6/tema 1 y tema 2.

El P6/ tema 3 hace referencia al *Accionar o conducta individual vinculada a la ética*. En este sentido, hacemos alusión a lo expresado por Garcia, Targino y Dantas (2012), que entienden que al considerar la amplitud del término de RS en el ámbito de la Ciencia de la Información, no es posible hacer referencia exclusivamente a actividades constituyentes de un corpus formal de carácter ético o código, sino que también existen y, necesariamente se involucran, parámetros de conducta humana vinculadas con valores morales intrínsecos, que "culminan en el establecimiento de actividades que se adhieren a la ética o son socialmente responsables" (p.3). Por su parte, Vallaeys (2016) señala que se debe entender con cuidado la idea de ética, entendida como una forma de actuar correcta e individual. Sostiene que se debe actuar en forma virtuosa, ser éticamente correcto pero vinculados a los demás como sociedad, y articular los esfuerzos hacia una idea de justicia social global. La Norma Internacional también afirma la importancia de una conducta

orientada a la ética, un comportamiento acorde con los principios de correcta o buena conducta, validados en el contexto social y manteniendo la coherencia con los cuerpos legales existentes.

La RS como *Política de gestión eficaz de los recursos, cuidando el medio ambiente, buscando reducir daños ecológicos*, es una propuesta que surge de las respuestas obtenidas dentro del grupo etario 30/40 y constituye el P6/ tema 4. Esta respuesta pareciera abordar la idea de la RS como un plan sostenido en el tiempo, con orientación hacia el cuidado del medio ambiente como camino fundamental hacia la sostenibilidad, fin último de la norma internacional. La responsabilidad social implica adoptar un enfoque integrado en la gestión de todas las actividades e impactos positivos y negativos de una organización.

Seguidamente, se presentan las respuestas brindadas a la Pregunta 7:

**Tabla 8**

*Respuestas a la Pregunta 7:*

P.7: Según su criterio ¿Con qué relaciona o involucra la Responsabilidad Social Organizacional?		
Grupo etario		
30/40	41/50	51/60
...”con cumplir conscientemente con las finalidades de la misma tanto interna como externamente pensando en las generaciones futuras.”	“Se involucra con el medio ambiente y con el entorno social. Se relaciona mucho con la economía social y solidaria.”	“...lo relaciono con una institución que se involucra en causas sociales o que benefician a su entorno”.
“Lo relaciono con todas aquellas acciones realizadas por la empresa para el mejoramiento dentro y fuera de ella, acciones que repercutan positivamente, tanto dentro de la organización como en la sociedad toda.”	“Con el proceder de una organización que tiene compromisos con su sociedad en lo que respecta a su futuro, siempre pienso que la cuestión ambiental es pilar en éste punto.”	“Toma de decisiones o acciones que se ejecuten de manera consciente y generen bien común, brindando soluciones”.

“La responsabilidad social como concepto no sólo involucra la cuestión ambiental sino también un comportamiento ético en las acciones organizacionales en general. El respeto por los derechos de las personas que interactúan con la organización y en la organización”.	“Se relaciona con un grupo de individuos, significa que de acuerdo a una determinada cultura organizacional, estos asumen una serie de compromisos y de obligaciones entre ellos y, también, ante el resto de la comunidad como conjunto”.	“Lo entiendo como un engranaje. Un sistema en donde las partes interactúan de manera más organizada”
	“El compromiso hecho efectivo en acciones concretas que lleva adelante una organización, institución, en relación al medio dónde se encuentra desarrollando sus actividades”.	“Con la responsabilidad de las organizaciones (gubernamentales, educativas, Clubes)”
	“Se relaciona con la sostenibilidad. Es decir que la responsabilidad social se compromete a contribuir al desarrollo sostenible”.	
	“Son las decisiones y acciones que toman las organizaciones para el bienestar o el desarrollo de la sociedad”.	

Fuente: Elaboración propia.

Existen coincidencias en las definiciones aportadas -en todos los agrupamientos- para describir aquello que les representa la RS organizacional. Lo observamos en las vinculaciones de la RS organizacional con el bienestar y desarrollo de la sociedad, el entorno, la comunidad y el respeto del medio ambiente.

**Tabla 9**

*Temas surgidos de las respuestas a la Pregunta 7: Responsabilidad Social Organizacional*

P. 7: Temas	
P.7/tema 1	RS Organizacional extensa: Organización responsable, vinculada a sus partes interesadas internas y externas. Incluye aspectos de la cultura organizacional y la relación con el entorno y el medio ambiente.-presente en las respuestas brindadas por los grupos de 30 a 50 años-
P.7/tema 2	RS Organizacional orientada hacia la sociedad: Se excluye la consideración de las partes internas de las organizaciones. Lo relacionado con la RS organizacional se deposita en el exterior de la institución.-grupo etario 51/60-

Fuente: Elaboración propia.

Particularmente, en el grupo etario 30/40, la RS organizacional es relacionada con el “cumplimiento consciente de los objetivos de cada organización”, analizando sus actuaciones tanto a nivel interno, es decir, considerando su gestión en la plantilla de personal; como externo, teniendo en cuenta a la sociedad en general y a las generaciones futuras. Otra respuesta, dentro de este grupo, nombra al “comportamiento ético de las actividades de una organización” y “el respeto por los derechos de las personas que interactúan con la organización y en la organización”. La alusión a los diferentes grupos de interés internos y externos, se denota claramente.

En las opiniones brindadas por el grupo etario de 41/50 se mencionan al “involucramiento con el medio ambiente, la economía social y solidaria”, la “sostenibilidad” y “compromiso de contribuir al desarrollo sostenible”; “proceder de una organización tiene compromisos con su sociedad en lo que respecta a su futuro, ...la cuestión ambiental es pilar en éste punto.” Estas respuestas integran el hacer de las organizaciones, son

vinculaciones referidas a partes interesadas no concretas o individualizadas, es decir “el medio ambiente” o “el futuro de la sociedad”, se evidencia la preocupación por el planeta que se está dejando a las primas generaciones, punto fundamental en la norma internacional.

Una respuesta correlaciona a la RS Organizacional con la cultura organizacional de la misma, considerándola como “una serie de compromisos y obligaciones” que los individuos que la integran asumen entre ellos y frente a la comunidad. Siguiendo a Schvarstein (2006), se puede considerar esta mención de cultura organizacional con lo que él denomina el correcto ejercicio de una rs organizacional, teniendo en cuenta elementos éticos.

Los respondientes pertenecientes al rango 51/60, relacionan la RS organizacional con actividades que ésta realiza al involucrarse en “ en causas sociales o que beneficien a su entorno”, “...decisiones o acciones que se ejecuten de manera consciente y generen bien común, brindando soluciones”. Otra respuesta indica que entiende la RS organizacional “...como un engranaje”, “Un sistema en donde las partes interactúan de manera más organizada”. En este grupo etario, no se menciona directamente la relación entre organización y su público interno, más allá de esta última alusión que implica una visión particular de organización. Explícitamente se señala “el bien común, el entorno” y la relación con lo social, lo masivo, al nombrar “escuelas, clubes”, poniendo el foco de atención en lo externo, en el deber de contribuir al beneficio de la sociedad en la que se desarrollan.

Los temas que concentran las diferentes significaciones de RS organizacional, son los siguientes:

P7/Tema 1: RS Organizacional extensa: Incluye el logro de los objetivos de la organización, teniendo en cuenta la relación de ésta con sus integrantes y con el entorno en que está inserta. Es decir, que la organización es consciente de su responsabilidad e incluye elementos relacionados con la ética, en función de respetar y valorar, tanto a los derechos de sus integrantes, como a los relacionados con su entorno. La idea de las partes interesadas, el enfoque multistakeholders al que la norma internacional hace referencia, empieza a encontrar un lugar. Se conjugan, en una RS manifiesta, aspectos que en palabras de Schvarstein (2006), hacen referencia a una gestión de RS como “conjunto de prácticas *obligatorias* y *voluntarias*”, exigibles a la organización; conceptos relacionados con lo propuesto por y la ISO 26000.

P7/Tema 2: RS Organizacional orientada hacia la sociedad: Se vincula con el compromiso, la toma de decisiones y la búsqueda de soluciones concretas, de la organización, en causas sociales que lo requieran. El beneficiario de la RS organizacional es externo a la organización. Esta idea localiza en el afuera de la BU, a la RS, es decir, no se detiene o incorpora en la acepción, a las partes interesadas internas, o por lo menos no lo hace explícitamente. Los ejemplos los encontramos de forma generalizada, en las respuestas del agrupamiento 51/60.

A continuación, se presentan las respuestas brindadas a la Pregunta 8:  
Responsabilidad Social en bibliotecas universitarias.

Tabla 10

*Respuestas brindadas a la Pregunta 8:*

P.8: ¿Con qué relaciona o involucra la noción de Responsabilidad Social en su biblioteca universitaria?		
Grupo etario		
30/40	41/50	51/60
Con el ahorro de iluminación en la misma, reciclado de papel.	con la calidad del servicio prestado a los usuarios.	Con actores sociales formados: bibliotecología, licenciados y docentes
Con el compromiso de responder a las necesidades de información del entorno de influencia de la biblioteca.	Con toda la comunidad involucrada	La relaciono en hechos concretos, simples y cotidianos tales como: atender al usuario de la mejor manera posible (respeto, una sonrisa, amabilidad, empatía), brindar servicios de información permanentemente a través de las redes, escuchar las inquietudes de los usuarios, guiarlo permanentemente en sus búsquedas, cuando solicitan un libro que no está en Biblioteca tratar de buscarle información por otros medios, etc.
Con el papel fundamental que tiene socialmente la biblioteca, brindando acceso igualitario para todos, sin distinción alguna, compartiendo y dando a conocer con la comunidad los recursos, servicios, que dispone.-	No estoy muy interiorizada en el tema. Pero lo relaciono con el papel de la biblioteca en formar ciudadanos responsables de su entorno, generadores de proyectos que solucionen problemas sociales y del medioambiente	La responsabilidad de nuestra biblioteca es que el alumno se vaya nutriendo de conocimiento a través de los libros , papel importante en la carrera, el papel es muy importante.
Con la comunidad universitaria a la cual pertenece nuestra biblioteca y sobretodo con nuestros usuarios	La función social de las bibliotecas fue siempre facilitar el acceso a todos los recursos de información necesarios ( no importando en qué soporte estén) necesarios para alcanzar el fin que posee que es apoyar su doble misión: la docencia-aprendizaje y la investigación.	Servicios a la comunidad, compartir recursos, preservar la memoria colectiva
Con las problemáticas de género, cuestiones ambientales	Para garantizar los derechos relativos al acceso a la información,	Contribuir al desarrollo de la comunidad, aportando, en

y de desigualdad social	se deben por ejemplo adaptar espacios y colecciones a personas con discapacidad, si se tiene proyectos de reducción de papel o reciclaje también se debe orientar a la oferta de nuevos servicios y productos que no impliquen imprimir papel, por ejemplo.	nuestro caso la información, para desarrollarnos en equidad de oportunidades y condiciones
con lo que la biblioteca hace por su entorno	Con las acciones que se desarrollan en relación a sustentabilidad, medio ambiente, como reciclado, donación de papel a instituciones que lo puedan usufructuar. Lo relaciono más a las acciones desde la biblioteca al exterior, no hacia el interior de la comunidad universitaria.	Cubrir las necesidades de información de los usuarios
Con el uso responsable de los recursos, la posibilidad de contar con bibliografía en soportes digitales.	Relacionado al medio ambiente, cooperación al desarrollo, derechos humanos, promoción cultural. Etc	Con el hecho de mediar para que un usuario obtenga lo que busca (por lo general, información, conocimiento)
	Las acciones para colaborar en el desarrollo académico de los usuarios de la biblioteca	Con prestar el material bibliográfico para estudiar

Fuente: Elaboración propia

La elección de palabras tales como acciones, mediadores o prácticas, brindar servicios, compromiso, etc. que garanticen el acceso del usuario a la información que solicita, y la mención directa a la función social de las bibliotecas, se corresponden con lo antes mencionado por Ribeiro García, Targino y Dantas (2012), en cuanto al papel transformador y comprometido de las bibliotecas y el compromiso que demuestran quienes trabajan en ella. También se hace alusión a la relación existente entre la universidad y sus bibliotecas, al mencionar el apoyo que brinda ésta a la concreción de las metas misionales universitarias, consistentes con prestar servicios de calidad, apoyando a la comunidad universitaria en el desarrollo de sus actividades, sean académicas, de investigación o de extensión.



Se enumeran diversas acciones, además de mencionar el hecho de brindar servicios de calidad, sea a su comunidad inmediata, partes interesadas directas (estudiantes, docentes e investigadores), o partes interesadas desde un punto de vista amplio, atravesando el muro universitario y llegando a la sociedad en general.

El primer tema para esta instancia, siguiendo a Ribeiro García, Targino y Dantas (2012), la RS en las BU, se vincula a las actividades que llevan adelante los profesionales de la información.

Surge luego otra variante, que relaciona la posibilidad de las BU de contribuir al desarrollo integral de la sociedad. Cuando la BU se abre a la comunidad, se disuelven los muros del ámbito universitario, promoviendo acciones que elevan la calidad de vida de la sociedad toda. La BU participa como institución, para que problemáticas sociales sean abordadas y solucionadas. El “formar ciudadanos responsables de su entorno, generadores de proyectos que solucionen problemas sociales y del medioambiente”, o la mención de la “cooperación al desarrollo”, nombrar temáticas como la desigualdad de género, la desigualdad social, acciones a favor de la libertad y la equidad, la integración, los derechos humanos, etc., son oportunidades para demostrar el potencial transformador de las BU. Las unidades de información actúan como una entidad que puede colaborar para alcanzar la mejora integral de la sociedad extra universitaria, dando lugar al segundo tema: BU y el desarrollo integral de la sociedad.

Se menciona aquí la perspectiva sustentable (Delgado 2017; Herrera Morillas et al., 2014), similar a la llamada “bibliotecas verdes” o green library (Dias, 2017), de corte ecológico y con preocupaciones inicialmente edilicias y medioambientales enfocadas en el lugar de trabajo. Esta temática se hace presente en nombramientos tales como,

adaptación del espacio físico, el uso responsable de los recursos, digitalización, reciclado, ahorro energético, medio ambiente, etc.

Se destaca que en esta consulta, ningún agrupamiento hizo mención a algún elemento ético, código profesional o normativa formal, de forma explícita. Posiblemente esté implícito en la función social de la actividad y su relevancia de sé por sentada como se mencionó anteriormente. Tampoco se hizo alusión a ninguna política de gestión, como sí ocurrió al preguntar por la RS organizacional.

De las características hasta aquí nombradas, surgen los diferentes temas referidos a la pregunta 8, cabe aclarar que para esta distinción no se toman en cuenta los grupos etarios, pues en todos los agrupamientos se reiteran las temáticas.

#### Tabla 11

*Temas surgidos de las respuestas brindadas a la Pregunta 8: Responsabilidad Social en su biblioteca universitaria*

P. 8: Temas	
P.8 / tema 1	RS en las BU relacionada a las prácticas bibliotecarias diarias.
P.8 / tema 2	RS de las BU asociada con la tarea de contribuir al desarrollo integral de la sociedad.
P.8 / tema 3	RS en las BU, vinculada a la perspectiva sustentable.

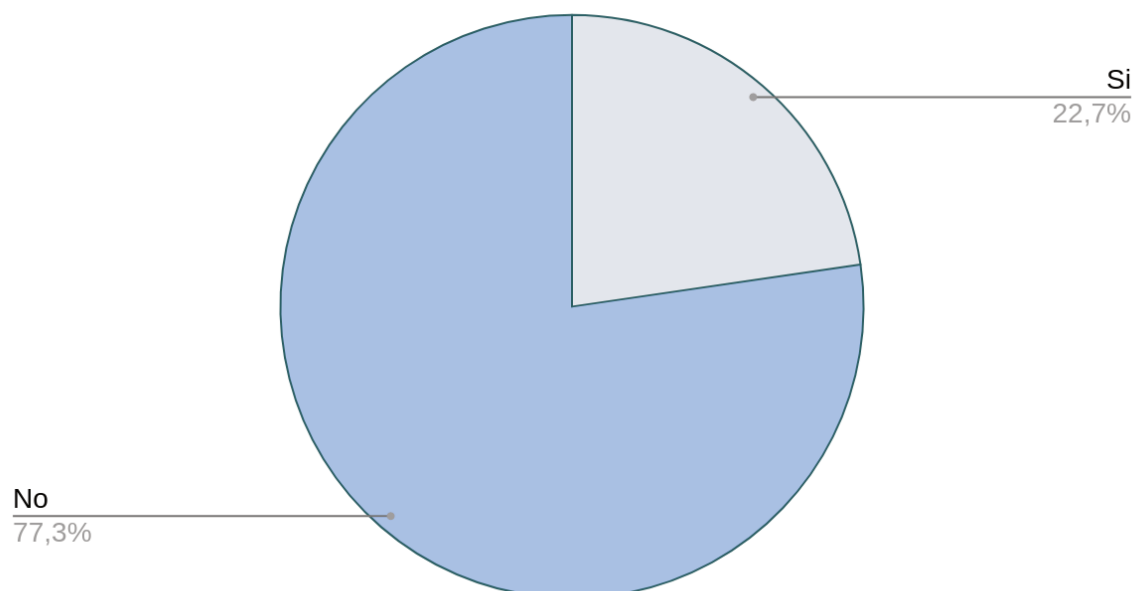
Fuente: Elaboración propia.

Cierra este bloque, la pregunta cerrada n° 9, que indaga sobre el conocimiento de la RS postulada por la Norma Internacional ISO 26000, 2010. Las opciones eran Si, No y NS/NC:

**Figura 5**

*Caracterización de la RS de acuerdo a la Norma Internacional ISO 26000*

¿Conoce la noción de Responsabilidad Social que postula la Norma Internacional ISO 26000:2010?



Fuente: Elaboración propia

Claramente, la Norma Internacional no está difundida entre los sujetos encuestados.

#### **4.3 Entrevistas Informantes clave**

Las informantes clave seleccionadas, por su amplia trayectoria bibliotecológica, sus experiencias y relación con otros estamentos de la institución universitaria, fueron las Directoras de las BU.

Es necesario mencionar que todas ostentan títulos universitarios, grado Licenciatura en Bibliotecología, además de un recorrido extenso plasmado en años de antigüedad dentro de las diferentes unidades de información de las red de Bibliotecas UNL, que varía en un rango que va desde los 15 años a más de 35 años.

Se realizaron entrevistas semi-estructuradas, desarrolladas de acuerdo a una guía de temas preestablecidos, orientadas a la indagación cualitativa.

La guía de entrevista -Anexo n°2-, consta de 6 preguntas abiertas orientadoras sobre la relación entre la RS, la biblioteca universitaria y la Universidad como institución.

#### 4.3.1 Procesamiento de las respuestas obtenidas en las entrevistas.

Luego de una breve introducción a la temática se procedió a realizar las entrevistas.

Se exponen las preguntas guía y luego la transcripción de las respuestas obtenidas.

##### Pregunta 1:

**Tabla 12**

##### *Entrevista-Respuestas a la pregunta 1*

1 ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la Universidad Nacional del Litoral?	
D.1	31 años
D.2	35 años
D.3	14 años
D.4	30 años

Queda asentada la amplia trayectoria de las informantes clave.

##### Pregunta 2:

**Tabla 13**

##### *Entrevista-Respuestas a la pregunta 2*

2 ¿Manifiesta (explícita o implícitamente), alguna política o proyección institucional orientada hacia la RSU?	
D.1	Considero que sí, que la universidad ha ido desarrollando muchísimas políticas e iniciativas, y que incluso, las vamos aprendiendo gracias a las redes sociales, porque el problema es que, a veces es tanta la información que tenemos y está fuera de nuestro alcance. Ahora, por ejemplo, estamos trabajando casi a puerta cerrada por el contexto covid, y eso hace que estemos enfocados en nosotros mismos, y hay cosas en la universidad que se están haciendo que son muy interesantes y que nos vamos enterando gracias a las tecnologías de las redes sociales o

	con todo lo que tiene que ver con la comunicación. Eso ayuda muchísimo para entender cuál es el perfil que va teniendo la universidad en este momento, pero sí, hay muchísimas variaciones.
D.2	Si, creo que todos los planes de desarrollo de la universidad fueron apuntando hacia eso. Cada proyecto que se desarrolla tiene sus respectivos estudios de impacto ambiental, económico y de beneficios, fundados en todo lo que en sus carreras se estudia y profundiza.
D.3	<p>Si, te podría decir que en los últimos 10 años se fueron presentando algunas iniciativas. Por ejemplo, la selección del material para reciclar o gestión de residuos. Se han realizado campañas dentro del ambiente universitario e incluso para los laboratorios y para las oficinas. Campañas que buscan educar a los jóvenes que estudian y a los ingresantes. Los chicos están dispuestos a aprender e incluso algunos ya actúan de forma consciente y amigable con el medio ambiente.</p> <p>Una cosa fundamental que hemos vivido, pues tenemos un archivo muy grande y esta biblioteca que tiene 100 años, es que dentro de la universidad se fue transmitiendo, sobre todo en la parte de las tareas administrativas el tema de no imprimir innecesariamente, de no duplicar, fomentando la utilización de expedientes electrónicos. En principio y a favor de esta postura, se puede decir que el trámite en sí, es más rápido y no tenés que cargar con tanto papel liberando espacios de archivo.</p> <p>Entonces, es fundamental la educación en los alumnos, fomentar la correcta distribución de residuos, la disminución del uso del papel, con el programa UNL Verde; y en el tema de la limpieza de las oficinas, he observado que se utilizan productos de limpieza ecológicos, amigables con el medioambiente.</p>
D.4	Si, creo que el nuevo plan institucional de la universidad puede llegar a tener relación con este tema, sobre todo con lo sustentable. No sé si se trata de RS explícitamente pero siempre existe una planificación con ejes fundamentales para trabajar en las distintas áreas.

Fuente: Elaboración propia.

Respecto a esta pregunta todas las respuestas son afirmativas en cuanto la incorporación de la RS en los lineamientos de la institución universitaria. Se ejemplifican diferentes actividades, se da valor a la difusión de las acciones, se señala la importancia de educar y capacitarse en la temática y de fundamentar las diferentes propuestas con las investigaciones adecuadas. Se percibe la RS como integrada en el sistema, en los proyectos de desarrollo institucionales, implícita o explícitamente.

### Pregunta 3:

#### Tabla 14

#### *Entrevista-Respuestas a la pregunta 3*

3 ¿En las relaciones institucionales que se van desarrollando día a día, se puede dar cuenta de la inclusión e integración de la biblioteca en proyectos relacionados con la RSU?

D.1	Se integra a la biblioteca pero faltaría un poquito más. Faltaría que se tome como línea transversal que la biblioteca se meta un poco más. Pero quizá nosotros tengamos que hacer una autocrítica, buscar la forma y generar alguna propuesta desde lo que es el área bibliotecológica que sume.
D.2	Desde siempre se nos ha inculcado que la biblioteca universitaria es una biblioteca abierta a la comunidad y que una de las fortalezas de cada una de ellas, era tener material de diversos temas que podía ser de utilidad a cualquier persona por fuera del ámbito universitario. La relación de la biblioteca con la comunidad es un aspecto importante y es referente de RS.
D.3	Actualmente sí. Este tema surgió a raíz de las reformas que se debieron realizar en la biblioteca. Hubo que realizar modificaciones estructurales y gran parte del archivo histórico se envió a un archivo externo. Esto impactó directamente en el medio ambiente, en nuestro espacio laboral y en la disposición física de los espacios de la biblioteca. Actualmente se está trabajando en una evaluación de la calidad y el estado del material enviado para realizar un expurgo a futuro.
D.4	La biblioteca tranquilamente puede guardar relación con los ejes de la RS, porque es una organización sin fines de lucro que debe gestionarse, pero concretamente desconozco si a nivel universidad existe algo que específicamente implique a la biblioteca en la RS.

Para esta pregunta, referida a la inclusión de la BU en proyectos relacionados con la RSU, las respuestas fueron variando en la intensidad de la afirmación.

Es decir que, para todas las respondientes, la BU está incluida a proyectos de RS o RSU, pero esta inclusión se percibe como consecuencia de la función social de la misma biblioteca y de la universidad en general, o de una circunstancia extrema que obligó a tomar medidas, sin embargo no se indica la existencia de proyectos específicos provenientes de la institución madre o generado desde las unidades de información.

#### Pregunta 4:

**Tabla 15**

#### *Entrevista-Respuestas a la pregunta 4*

4 ¿Se considera a la sostenibilidad como integrante de los valores organizacionales de su BU?	
D.1	Si, pero de forma difusa, no explícita.
D.2	Considero que en forma implícita está, quizá no está llamado así o no lo estamos viendo como RS, quizá es algo que hacemos diariamente pero no lo tenemos identificado.

	<p>Sería bueno que reflexionemos entre todas sobre aquello que estamos haciendo y que podemos mejorar y ver de qué manera hacer que nuestros aportes sean tangibles y visibles. Esto de hacer tangibles los cambios es importante para que dejemos de ser un cúmulo de buenas intenciones, éstas sean llevadas a la práctica.</p>
D.3	<p>Creo que sí, que se va incorporando lentamente. Puede estar relacionado con la convivencia de personas con diferentes posturas, algunos son más estructurados y otros se adaptan más rápido a los cambios. Se viven tiempos diferentes, conviven generaciones diferentes y todos debemos colaborar para desarrollar nuestro potencial y el de cada usuario en particular.</p>
D.4	<p>Me parece que tiene que ver con el compromiso de la biblioteca hacia la comunidad, con compartir sus servicios y en el caso de la sustentabilidad, compartir recursos y facilitar el acceso es una manera de evitar la duplicación innecesaria, por ejemplo.</p>

Nuevamente, se afirma la presencia de RS en el conjunto de valores tímidamente, de forma implícita, asociado a las buenas prácticas y a la función social de la profesión.

### Pregunta 5:

**Tabla 16**

#### *Entrevista-Respuestas a la pregunta 5*

<p>5 ¿Existe o existió, alguna instancia de autorreflexión o autoevaluación respecto de los impactos -positivos o negativos- producidos por el desarrollo de la actividad de la biblioteca?</p>	
D.1	<p>Primero deberíamos tomar conocimiento de lo que es la RS, en qué consiste la RS bibliotecaria. Es un concepto que habría que incorporar mucho más y profundamente. Debería haber una capacitación general sobre RS, en todos los temas. Entonces, desde las bibliotecas se van a generar temáticas específicas que apliquen a RS y luego sí, trabajar conjuntamente con la institución madre para establecer prácticas cotidianas y para pensar en el futuro. Es una temática que se trabaja de abajo hacia arriba, pero también es necesario que arriba sepan darse cuenta que es importante que el abajo lo aprenda. Quizá sucede, que uno puede generar toda la motivación abajo y eso no llega arriba, o las esferas más altas no se enteran.</p>
D.2	<p>Quizá de forma individual, alguna persona que trabaja en las unidades de información ha pensado o esbozado algún proyecto. No sé si a nivel más general, se ha organizado y presentado formalmente algún proyecto, pero siempre se intenta llegar a toda la comunidad y al mismo tiempo, en el ámbito laboral, generar acciones que lleven a modificar o mejorar las condiciones tanto de quienes trabajan en las bibliotecas y de quienes reciben los servicios que prestamos.</p>
D.3	<p>Respecto de las relaciones interpersonales, pienso que se debe ser muy cuidadoso y respetuoso, pues en esta época todos estamos movilizados con el contexto covid. La reflexión existe y debe ser acompañada siempre con una gran dosis de paciencia para no generar situaciones incómodas o distancias innecesarias.</p> <p>En cuanto a selección de proveedores o adquisición de materiales, eso pasa por otra gestión que no es la nuestra directamente.</p>

D.4	Si, creo que es posible reflexionar al respecto.
-----	--

Todas las respuestas coinciden en que la instancia de reflexión o autoevaluación, es o podría ser posible, mediando primero cierto trabajo de investigación

### Pregunta 6:

Planificación o proyección hacia el futuro, a mediano y largo plazo:

**Tabla 17**

#### *Entrevista-Respuestas a la pregunta 6*

6. ¿Qué se le ocurre o qué sugiere hacer como primeros pasos para avanzar hacia la sostenibilidad, desde las BU?	
D.1	Fundamental la capacitación, esa es la base de todo.
D.2	En principio, profundizar y entender qué es esto de RS. Y también interiorizarnos en lo que las otras bibliotecas vienen trabajando, dónde están paradas, mirar un poco hacia afuera a veces ayuda a disparar ideas, a generar nuevos proyectos y a tomar medidas más serias al respecto de esta temática. La universidad fue dando sus primeros pasos al incentivar a dejar de usar tanto papel y pasar a la digitalización y a la comunicación por medios electrónicos, esto de a poquito se fue incorporando en la biblioteca pero si hacemos un ejercicio de reflexión respecto de aquello que podemos mejorar aquí, podemos ser más proactivas y proponer nosotras, desde la biblioteca algunos cambios orientados hacia la RS.
D.3	Digitalizar. La digitalización de los materiales, de cualquier material, es fundamental. Los estudiantes que nos visitan hoy nacieron y crecieron con esta tecnología, entonces, digitalizar las fuentes primarias facilita el acceso a los contenidos e incluso colaboraría con la variedad temática. Pienso que el libro papel no va a desaparecer pero el formato digital está en auge.
D.4	En principio deberíamos definir bien qué es RS en biblioteca, de que se trata y cómo lo puedo aplicar a este ámbito. Pienso que puede guardar relación con las acciones y decisiones que se toman frente al bienestar social y al bienestar de la unidad de información. También es necesario contar con una política a nivel institucional que apoye este tipo de iniciativa.

Para esta pregunta, tres de las cuatro respondientes hacen hincapié en que lo principal es capacitar y profundizar sobre aquello que compete a la RS en bibliotecas para luego incentivar el trabajo conjunto con otras instituciones.



También hacen referencia a diferentes acciones que ya vienen realizando asociadas a esta temática.

Se señala como importante la necesidad de contar con el aval político a nivel institucional.

### Pregunta 7:

**Tabla 18**

#### *Entrevista-Respuestas a la pregunta 7*

7 ¿Puede imaginar socios estratégicos o alianzas para avanzar en la integración de la RS en su BU?	
D.1	Habría que interiorizarse más en el tema. Socios externos pueden ser otras instituciones universitarias, así, por ejemplo si la UTN o universidades privadas de la ciudad de Santa Fe, que estén trabajando sobre eso y nosotros no lo sabemos. Se debería generar, o activar lo que es la red interuniversitaria de bibliotecas -que existe a nivel nacional- y aunar esfuerzos.
D.2	Si, la red de bibliotecas. Trabajar en cooperación y colaboración con otras unidades de información es fundamental.
D.3	<p>Pienso principalmente en el personal y las autoridades.</p> <p>Desde la biblioteca podemos pensar en asociarnos colaborativa y cooperativamente con egresados, que están trabajando en ambientes que proponen la sustentabilidad. La mayoría de los egresados tienen un sentido de pertenencia muy importante para con la facultad y la biblioteca y eso es un factor de peso a la hora de solicitar alguna colaboración.</p> <p>Por último quisiera agregar que es importante para cualquier iniciativa que involucre a la biblioteca, la visibilidad, la difusión de su trabajo y también conocer sus necesidades particulares. Es importante que las autoridades sean accesibles y estén a disposición, puesto que nos encontramos en un ambiente en el que es fundamental la vocación de servicio y el buen trato, sean usuarios, docentes, investigadores, etc.</p>
D.4	<p>La cooperación en las bibliotecas es importante, armar redes siempre ayuda y genera más impulso para avanzar en cualquier proyecto. En estas redes se comparte recursos, proyectos, programas, capacitaciones, etc. y eso siempre fortalece a las unidades de información.</p> <p>Es importante respetar las particularidades de cada biblioteca y saber qué aspectos de la RS se pueden aplicar e integrar realmente a su funcionamiento.</p>

Fuente: Elaboración propia.

Las directoras indican como tales a otras instituciones universitarias -sean públicas o privadas-; también nombran al personal que integran las plantillas de trabajo , a las autoridades, egresados, estudiantes, docentes e investigadores.

Se destaca la mención de la red de bibliotecas, recuperando la idea de que el trabajo forjado en la cooperación genera mejores y mayores resultados.

En esta instancia es razonable, compartir lo que al respecto de la identificación de las partes interesadas de la BU, realizaron los recursos humanos integrantes de las mismas, correspondiendo al Bloque VII - Partes Interesadas.

#### **4.4 Bloque VII- Objetivo Específico 3: Partes Interesadas**

Volviendo a la información obtenida de las encuestas, este bloque representa al OE3, cuyo interés radica en identificar a las partes interesadas de las BU y describir el tipo de relación que sostienen. La Norma Internacional identifica el término stakeholder o parte interesada para denominar e identificar a aquellas personas o grupos de individuos que son afectados o pueden verse afectados por las actividades y decisiones que toma una organización.

Esta es una definición amplia y general, por lo que se adaptaron para las BU, los criterios que ofrecía Torres Pernalet (2018) para los entornos universitarios.

Se destaca que, aunque no exista explícitamente una política que identifique a las partes interesadas, ésta suele estar integrada en las formas de vinculación que se desarrollan hacia la comunidad.

Se pretende hacer un acercamiento a las valoraciones que los individuos pertenecientes a la planta laboral de las unidades de información, realizan al considerar la BU como entidad que se relaciona e influye en su entorno.

Tabla 19

*Partes interesadas de las BU*

<p>Pregunta 24. Partes interesadas directas con vínculo contractual.</p> <p>Nombre a aquellos individuos o entidades que considera como partes interesadas directas de la Biblioteca Universitaria, <b>con vínculo contractual mediante</b>.</p>
<p>Usuarios, estudiantes, personal de la Biblioteca, miembros de la Red de Bibliotecas UNL, personal de la Facultad, Directivos de la Facultad.</p> <p>Personal de Biblioteca, personal de las Unidades académicas involucradas, usuarios de la comunidad académica de la UNL.</p> <p>Docentes de la facultad, editoriales la ley errepar con vínculos de suscripción, colegio de graduados en cs económicas.</p> <p>Docentes e investigadores y el alumnado en general en virtud del contrato académico</p> <p>Los contratos de suscripciones de Publicaciones Periódicas, Bases de Datos, etc.</p> <p>Empresas de Servicios técnicos y de fumigación tercerizados.</p> <p>Profesionales de la comunidad universitaria, bibliotecarios.</p> <p>Alumnos, docentes, nodocentes, público en general.</p> <p>La comunidad universitaria en general</p> <p>Editoriales- Proveedores de insumos.</p> <p>Usuarios y demás instituciones.</p> <p>Alumnos, docentes, nodocentes.</p> <p>Destinatarios de los servicios.</p> <p>Autoridades universitarias</p> <p>Docentes, investigadores</p> <p>Alumnos y terceros</p> <p>Usuarios, personal</p> <p>Empleados</p>
<p>Pregunta 25. Partes interesadas directas sin vínculo contractual</p> <p>Nombre a aquellos individuos o entidades que considera como partes interesadas directas de la Biblioteca Universitaria, <b>sin vínculo contractual mediante</b>.</p>
<p>Usuarios</p> <p>Potenciales usuarios que no tienen vínculo contractual aún, por ejemplo futuros estudiantes universitarios</p> <p>Usuarios de otras entidades educativas (docentes y alumnos), público en general</p> <p>Usuarios- Bibliotecas afines que están en la misma red interna o externa</p> <p>Público general, usuarios potenciales, instituciones</p> <p>Colegios de graduados de las distintas profesiones</p> <p>Alumnos, docentes, nodocentes, público en general</p> <p>El Colegio de Graduados de Ciencias Económicas</p> <p>Alumnos de otras facultades. Graduados</p> <p>Alumnos de posgrados y maestrías</p> <p>Alumnos, egresados y empresas</p> <p>Fundación Hospital de niños</p> <p>Autoridades, proveedores</p> <p>Usuarios estudiantes</p>

Comunidad en general Estudiantes usuarios estudiantes alumnos
Pregunta 26. Partes interesadas externas:  Nombre a aquellos individuos o entidades que considere como partes interesadas externas a la Biblioteca Universitaria, es decir, <b>con intereses o expectativas que pueden verse afectados por ella.</b>
Usuarios externos. Otras instituciones estatales y ONGs Estudiantes- Docentes- Investigadores- Ex alumnos Librerías, tiendas circulares, archivos, escuelas Otras bibliotecas, otras universidades Graduados de las carreras La sociedad en general Comunidad, proveedores Egresados y empresas Otras bibliotecas Investigadores ciudadanos Egresados Alumnos
Considero que los intereses de la biblioteca no afecta a otras entidades No perjudica a otras instituciones No se afecta a ningún individuo

Al estimar la relación y el tipo de vinculación con las partes interesadas o stakeholders, se reconoce la importancia de las personas, los grupos o las organizaciones que establecen una relación directa o indirecta con la BU y que, por tanto, ejercen una influencia recíproca derivada de la toma de decisiones de cada grupo involucrado.

Es interesante la percepción que niega la existencia de partes interesadas que puedan verse afectadas por la actividad bibliotecaria, esto implica reconocer la necesidad de profundizar en una capacitación sobre la temática, como bien lo mencionan las Directoras.

Lo destacable de la información obtenida es que se comprende e identifica la orientación de la mirada del sector bibliotecario respecto del impacto que tienen o pueden tener las

actividades o el funcionamiento de las BU. El establecimiento y la identificación de quienes interactúan con las instituciones, más allá del usuario real o potencial, indica un camino orientado hacia la posibilidad real de señalar o prever las expectativas y necesidades de aquellos de antemano. Lo beneficioso de esta acción es que mejora la calidad de servicios ofrecidos porque se sabe exactamente a quienes se dirigen, el porqué y en qué términos.

#### **4.5 Bloque III. OE 2. Responsabilidad Social en la Gestión directiva de las BU.**

En el contexto de este trabajo de investigación, la RS en la gestión directiva o gobernanza de las BU, se vincula con aspectos referentes a los principios de rendición de cuentas, la transparencia y el comportamiento ético, presentes en las actividades que se desarrollan a diario y que tienen como protagonistas a las disposiciones de los agentes directivos de la plantilla laboral. A continuación se presenta la información que se recolectó mediante preguntas cerradas y con escalamientos tipo Likert.

Los resultados productos de las escalas, se calcularon sumando la frecuencia de respuesta de los 22 encuestados en cada categoría - desde la 5 a la 1-, y considerando la cantidad de afirmaciones de cada bloque temático.

Se recuerda que en las escalas tipo Likert, los máximos y mínimos que determinan dónde se ubica la situación puesta a consideración, depende de la cantidad de ítems que integran los bloques.

En este segmento se ponen a consideración cinco enunciados, del n°10 a la 14, con 5 ítems cada uno. Por lo tanto, para determinar la máxima puntuación se sumaron las posibles 22 veces que los encuestados pueden responder con un "5- Siempre", cuyo valor máximo será 110 y su valor mínimo será 22 correspondientes a "1-Nunca", indicado 22 veces..

El resto de las opciones intermedias se calcula de igual manera; "4- La mayoría de las veces sí" = 88; "3 Algunas veces sí, algunas veces no" =66; "2 - La mayoría de las veces no" = 44.

Para obtener los resultados absolutos por ítem, se suman todos los valores indicados.

Los resultados obtenidos para el bloque completo se visualizan a continuación:

**Variable: RS en Gestión Directiva de las BU.**

Dimensiones: Rendición de cuentas, transparencia y comportamiento ético

Rendición de Cuentas: Accesibilidad, diálogo, Reparación

Transparencia: Lenguaje adecuado, claridad

Comportamiento ético: misión visión + 16 a-b (declaración formal y mecanismo de reparación)

**Tabla 20**

*Elementos constituyentes de la Responsabilidad Social según ISO 26000, presentes en la Gestión Directiva de las BU*

OE2	RS en las BU				
variable	Gestión Directiva				
Escala tipo Likert	(5 afirmaciones)			Máx. 110 - Mín 22	
	5 Siempre	4	3	2	1 Nunca
Indicador	11- Accesibilidad	12 -Transparencia	13 - Diálogo	14 - Reparación/revis	15- valor/misión
Totales	93	90	87	72	87

Fuente: Elaboración propia.

El grado de presencia de indicadores de RS en la gestión directiva de las BU es elevado, dado que los datos se ubican en un rango ubicado entre 93 y 72.

El primer aspecto por el que se indaga implica a la Rendición de cuentas. Se reparó en la existencia de procedimientos o instrumentos, mediante los cuales los interesados pudiesen requerir información sobre las actividades de las BU. Asimismo, se consideró la accesibilidad y promoción de los mismos (Ítem 10), y la forma en que se brindan las respuestas a estos requerimientos. Concretamente, si se utiliza un lenguaje claro y sencillo al responder, haciendo hincapié en la transparencia (Ítem 11). Los totales absolutos correspondientes a estos ítems fueron 93 y 90 respectivamente, son muy buenos

resultados al considerarlos muy cercanos al máximo posible (110).

La rendición de cuentas incluye el fomento de canales de diálogo y construcción de vínculos mediante escucha activa (Ítem 12), habilitando la oportunidad de hacer sugerencias o recomendaciones sobre aspectos del desempeño de la BU. El resultado obtenido es de 87, este total señala que este indicador se presenta con cierta frecuencia, aunque es posible mejorar.

La siguiente afirmación de este bloque, hace foco en las acciones de revisión y reparación desde los mandos directivos, ante acciones que sean, o puedan ser perjudiciales a los intereses de las personas o grupos que se relacionan con las actividades de la biblioteca. (Ítem 13). El resultado total es 72, por lo que se impone una necesidad de mejoramiento en este aspecto.

La última afirmación de este bloque incorpora un componente de ética profesional al consultar sobre la difusión que la gestión directiva realiza de los valores y principios misionales de la institución (Ítem 14). El total absoluto es 87, lo que indica que si bien existe incidencia en la difusión de los valores y principios misionales, esta es susceptible de mejorar.

#### **4.5.1 Comportamiento ético en el ambiente laboral.**

La pregunta 15 del cuestionario, continúa con la temática de la ética entendida como el comportamiento esperado, “acorde con los principios de correcta o buena conducta aceptados en el contexto de una situación determinada y que es coherente con la normativa internacional de comportamiento”(ISO 26000, 2010 p.5)

Particularmente, indaga sobre el conocimiento de la existencia de una declaración formal y escrita en la que se establezca el comportamiento ético que se espera de los integrantes de la plantilla laboral (ítem 16), de los usuarios (ítem 17) y proveedores (ítem 18).

Además se consulta por el conocimiento de la existencia de mecanismos para la prevención y/o resolución de posibles conductas que vulneren de alguna forma a los

integrantes de la plantilla laboral (pregunta 15 b, ítem 19). Las opciones de respuestas eran SÍ, NO y NS/NC y los resultados se visualizan a continuación:

**Tabla 21**

*Conocimiento de existencia de declaración formal de comportamiento ético*

Categoría	Frecuencia			%
	Plantilla laboral	Usuarios	Proveedores	
SI	4	6	0	36,4
NO	11	9	12	48,5
NS/NC	7	7	10	15
Total		22		100%

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados indican que no se conoce de forma certera si existen regulaciones éticas para el comportamiento esperado de quienes conforman el equipo de recursos humanos, son 4 afirmaciones contra 11 negativas, sumadas a las 7 opciones de No Sabe/No contesta.

Respecto de los usuarios, se mejora el promedio de afirmaciones, pero sigue siendo negativo.

El caso de los Proveedores y el tipo de comportamiento esperado o regulado, no cuenta con ninguna afirmación, lo que divide el total de respuestas entre negativas y las NS/NC.

La situación en general sugiere que por un lado, efectivamente no se cuenta con ningún tipo de regulación ética en sentido formal para el ámbito bibliotecario; o se respaldan en los existentes para el personal no docente de la universidad en general ; y desde otra perspectiva, que para el caso de las BU y la relación con los proveedores, la mayoría de los insumos necesarios son gestionados por otras dependencias de la universidad y no existe, en la mayoría de los casos un trato real y concreto con los proveedores de suministros.

Al indagar sobre el conocimiento de la existencia de los mecanismos para la prevención

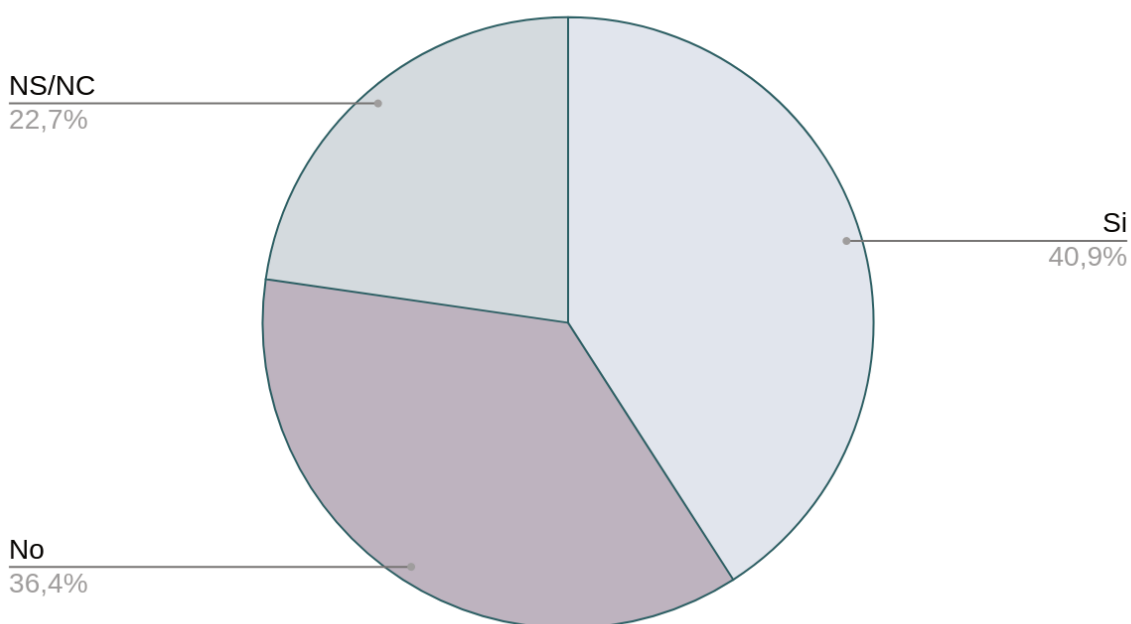


y/o resolución de posibles conductas que vulneren de alguna forma a quienes integran el cuerpo de trabajo de las BU (ítem 19), los resultados se distribuyen según la siguiente figura:

**Figura 6**

*Ámbito Laboral en las BU*

¿Existen mecanismos para la prevención y/o resolución de conflictos?



Fuente: Elaboración propia.

Aunque se afirma que existen mecanismos, también se indica lo contrario en porcentajes cercanos. Asimismo, la categoría No Sabe/No Contesta, posee un rango de valor. Puede arriesgarse la idea de que tales mecanismos existen, pero no están difundidos o no son conocidos por todos los integrantes de los recursos humanos de las BU.

#### **4.6 Bloque IV. OE2- RS en las Prácticas Laborales en las BU.**

En este apartado se exponen los resultados de la consulta sobre las políticas y prácticas relacionadas con la actividad laboral, la calidad de vida y el desarrollo humano integral, dentro de un ambiente edilicio adecuado.

Esta sección está compuesta por 8 afirmaciones, subdividida en dos apartados:

Enunciado 16: Desarrollo Humano y formación profesional, (4 ítems: 20-23).

Enunciado 17: Medio ambiente Laboral, (4 ítems: 24-27).

#### 4.6.1 Las Prácticas Laborales en las BU. Desarrollo humano y formación profesional

El interés de este apartado radica en dar cuenta de aspectos vinculados con los hábitos, las costumbres y la praxis que se desarrollan en el ámbito laboral de las BU.

Se indaga por la posibilidad de administrar los horarios laborales para equilibrar la vida personal y con la laboral (ítem 20). Se consulta también, por la oportunidad de tomar capacitaciones en función de los anhelos profesionales de cada individuo (ítem 21).

Seguidamente se pone a consideración la oportunidad de desarrollar Jornadas y /o Encuentros periódicos para el personal con la finalidad de compartir experiencias, autoevaluarse, y así mejorar el desempeño (ítem 22).

Finalizando este apartado, se consulta por la práctica laboral de incorporar hábitos saludables como por ejemplo: dieta saludable, prácticas anti-estrés, descansos activos, etc.(ítem 23).

Los resultados se exponen a continuación:

**Tabla 22**

#### *Desarrollo Humano y formación profesional*

OE2	Presencia de la RS en las BU			
variable	Prácticas Laborales - Desarrollo humano y formación profesional			
Escala tipo Likert	(4 afirmaciones)	5 Siempre - 1 Nunca	Máx. 110 - Mín 22	
Indicador	20- Horarios	21 Capacitaciones	22 - Jornadas de autoevaluación	23 - Hábitos saludables
Totales	83	98	59	57

Fuente: Elaboración propia.

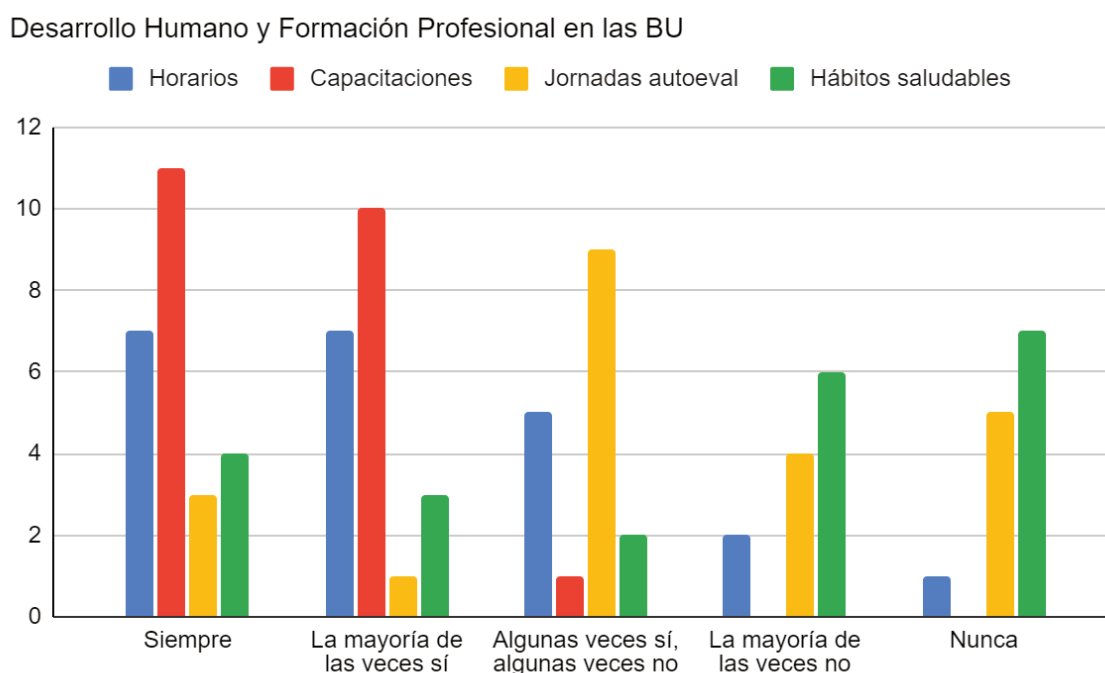
El grado de presencia de indicadores de RS en las Prácticas Laborales referida al desarrollo humano y las formación profesional en las BU es elevado en general.

De los datos de los ítems 20 y 21, que se pueden ubicar en un rango entre 98 y 83, existe mayor frecuencia, es decir mayor presencia de los indicadores Horarios y Capacitación, Respecto de los ítems 22 y 23, se observa que decae el conteo, con 59 y 57 en total respectivamente, recordamos, que todo resultado que se aleje del máximo posible de 110, y se acerque al mínimo posible de 22, estará dando cuenta de una presencia no habitual, o escasa en las actividades de las BU.

A continuación, se visualizan los resultados:

**Figura 7**

*Prácticas Laborales en las BU*



Fuente: Elaboración propia.

#### 4.6.2 Las Prácticas Laborales en las BU, Confort en el medio ambiente laboral.

Las condiciones y el medio ambiente de trabajo son fundamentales para desarrollar una jornada de trabajo enriquecedora y productiva. Los ítems buscan relevar en forma general el cómo se perciben las condiciones generales que caracterizan un medio ambiente laboral adecuado.

**Tabla 23***Confort en el medio ambiente laboral*

OE2		Presencia de la RS en las BU		
variable	Prácticas Laborales - Confort en el medio ambiente laboral			
Escala tipo Likert	(4 afirmaciones)	5 Siempre - 1 Nunca	Máx. 110 - Mín 22	
Indicador	24- Espacio físico	25- Higiene	26- Ventilación	27- Iluminación
Totales	92	86	92	96

Fuente: Elaboración propia.

Se puede observar que los resultados totales por ítem, presentan buenos resultados generales, todos se encuentran entre los niveles comprendidos entre 86 y 96 puntos, muy cerca del máximo posible de 110.

#### **4.7. Generalización RS en Gestión Directiva. Niveles.**

Haciendo una generalización respecto de los resultados obtenidos, para este segmento de RS en la Gestión directiva que implica también a las Prácticas laborales, se aplican además, una serie de criterios enfocados en los resultados finales que sumaron los 22 encuestados. Se pone el acento en los totales obtenidos por cada encuestado. Así, se tomará en cuenta la sumatoria total de estos ítems y se procederá a establecer una serie de rangos, con el fin de manifestar en qué nivel se hacen presentes los indicadores de RS en este bloque. Las categorías de nivel serán Bajo, Medio o Alto, de acuerdo a lo expresado por los miembros de la plantilla de recursos humanos.

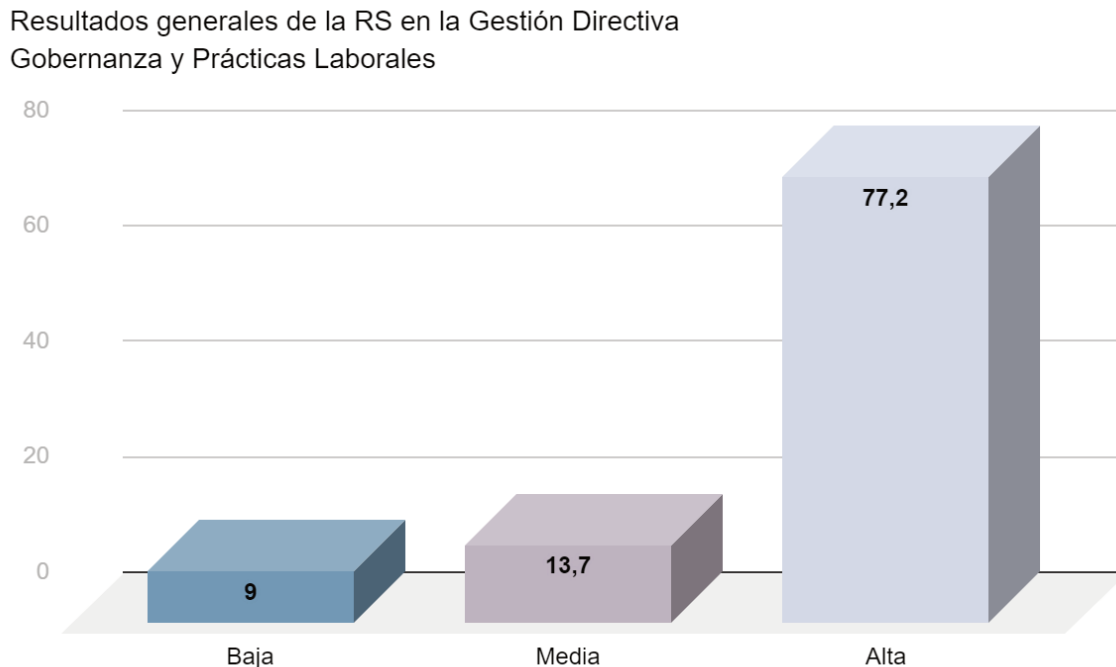
Se tomaron los 13 ítems que conforman este segmento y se calculó el rango según el cual se dividirán los niveles de Bajo, Medio y Alto, de acuerdo a la diferencia entre el máximo valor posible y el mínimo valor a obtener, es decir:

Calificación máxima "5" multiplicada por las 13 veces que pudieron ser seleccionadas en los ítems, el resultado es 65; el mínimo será 1 multiplicado por 13, siguiendo la indicación anterior. Luego se obtiene la diferencia entre ambos,  $65-13=52$ . Los niveles quedarán conformados según el intervalo de 17, entre uno y otro.

Los resultados obtenidos son los siguientes:

### Figura 8

*RS en la Gestión Directiva. Categorización según niveles Altos, Medios y Bajos.*



Fuente: Elaboración propia.

El cuerpo laboral reconoce la presencia de los indicadores de RS en las áreas relevadas en un Alto nivel, con un porcentaje superior al 77%, lo que implica que los aspectos a mejorar, son específicos y pueden adecuarse de forma particular.

#### 4.8 Bloque V. OE2- RS y la Gestión Social en las BU.

La variable Gestión Social integra aspectos de las materias fundamentales de la ISO 26000, consistentes con los Derechos Humanos, Asuntos de usuarios (siguiendo a Carsen 2017), y la Relación con la comunidad, siendo éstas sus dimensiones.

Esta sección se compone por 4 afirmaciones con 10 ítems, subdividida en 3 apartados:

Enunciado 18: Derechos humanos en el entorno laboral, (3 ítems: 28 a 30)

Enunciado 19: Comunicación entre la biblioteca universitaria y los usuarios; perspectiva general (2 ítems: 31 y 32).

Enunciado 20: Comunicación entre la biblioteca universitaria y los usuarios; perspectiva específica, privacidad y cuidado de datos personales (1 ítems, 33).

Enunciado 21: Propuesta de actividades o proyectos que incluyan a la sociedad en general, más allá de la comunidad universitaria, (2 ítems, 34 a 37).

#### 4.8.1 Derechos Humanos en el entorno laboral

Toda organización debe respetar los Derechos Humanos internamente y en su zona de influencia. En este trabajo se relevó la existencia de herramientas dedicadas a la prevención de cualquier forma de discriminación y de las prácticas utilizadas para llevar a cabo la resolución de reclamos en el ámbito de las BU.

Los resultados obtenidos se presentan a continuación:

**Tabla 24**

*Elementos constituyentes de la Responsabilidad Social según ISO 26000, presentes en la Gestión Social de las BU*

OE2	RS en las BU		
variable	Gestión Social - Derechos Humanos en el entorno laboral		
Escala tipo Likert	(5 afirmaciones)	5 Siempre - 1 Nunca	Máx. 110 - Mín 22
Existen mecanismos para			
Indicador	28- prevenir y evitar cualquier tipo de discriminación y/o vulneración	29- denunciar hechos de discriminación y/o vulneración	30- los mecanismos existentes funcionan para dar solución a estas situaciones de vulneración
Totales	<b>68</b>	<b>68</b>	<b>70</b>

Fuente: Elaboración propia.

Se visualiza la existencia de mecanismos cuya función se orienta a la prevención, a la denuncia y a la solución de situaciones que vulneren los DDHH en el ambiente laboral, sin embargo el promedio de los totales se sitúa en los intervalos correspondientes a “algunas

veces sí, algunas veces no,” lo que hace manifiesta la necesidad de trabajar en esta área extremadamente sensible.

#### 4.8.2 Comunicación entre BU y usuarios.

Todas las organizaciones están relacionadas con las comunidades donde realizan sus actividades, influyen y son influidas por sus entornos, por lo que orientarse hacia la RS, implica colaborar activamente en el desarrollo de la sociedad. Las vías para lograrlo se apoyan en canales de comunicación activos y en la generación de espacios de intercambio para que las BU y la sociedad puedan estrechar vínculos. Estas son formas concretas con las que las organizaciones pueden contribuir a una sociedad más sostenible.

Particularmente para la temática relacionada con la comunicación, se realizaron dos proposiciones que indagaban sobre la claridad y complejidad con que se expresan los contenidos (ítem 31) y sobre la actualización, visibilidad y señalización de la misma (ítem 32).

Dentro de esta temática se consultó por el tipo de información que se le brinda al usuario respecto del uso, la protección y la privacidad de los datos o información personal que brinda (ítem 33). Se exhiben a continuación los resultados obtenidos:

**Tabla 25**

*Elementos constituyentes de la Responsabilidad Social según ISO 26000, presentes en la Gestión Social de las BU - Comunicación entre BU y usuarios.*

OE2	RS en las BU		
variable	Gestión Social - Comunicación entre BU y usuarios		
Escala tipo Likert	(5 afirmaciones)	5 Siempre - 1 Nunca	Máx. 110 - Mín 22
	La información que orienta al usuario respecto de la accesibilidad de los productos y servicios		Datos personales y privacidad
Indicador	31-es clara, completa y lenguaje preciso	32- es actual, visible y está señalizada	33- uso, protección y privacidad
Totales	89	89	71

Fuente: Elaboración propia.

Las valoraciones obtenidas para cada ítem muestran que existen mayores puntuaciones en lo referido a comunicación y la forma de orientar al usuario, sin embargo no son las calificaciones más altas posibles, pues están alejadas del máximo total de 110 que constituye la categoría de “Siempre” y se acercan al máximo posible de 88 que representa la categoría “la mayoría de las veces sí”. Luego, en lo que se refiere a datos personales y privacidad, el total de 71 lo instala en la categoría de “Algunas veces sí, algunas veces no”.

#### 4.8.3 Relación con la comunidad.

Cuando la BU se abre a la comunidad, participa como institución en el desarrollo continuo de la misma. En este apartado se consultan por las oportunidades que se generan desde las mismas instituciones bibliotecarias para demostrar su potencial transformador, 2 ítems, (34-38). Los resultados se presentan a continuación:

**Tabla 26**

*Elementos constituyentes de la Responsabilidad Social según ISO 26000, presentes en la Gestión Social de las BU - Relación con la Comunidad.*

OE2	RS en las BU			
variable	Gestión Social - Relación con la comunidad			
Escala tipo Likert	(5 afirmaciones)	5 Siempre - 1 Nunca	Máx. 110 - Mín 22	
Se ofrecen / organizan / brinda / fomenta				
Indicador	34- capacitaciones al público en general	35- programas culturales	36- el espacio físico/virtual para albergar diversas actividades como ser foros, conferencias, etc.	37- la creación de afinidades con la comunidad para generar puntos de encuentros
Totales	<b>48</b>	<b>48</b>	<b>57</b>	<b>53</b>

Fuente: Elaboración propia.



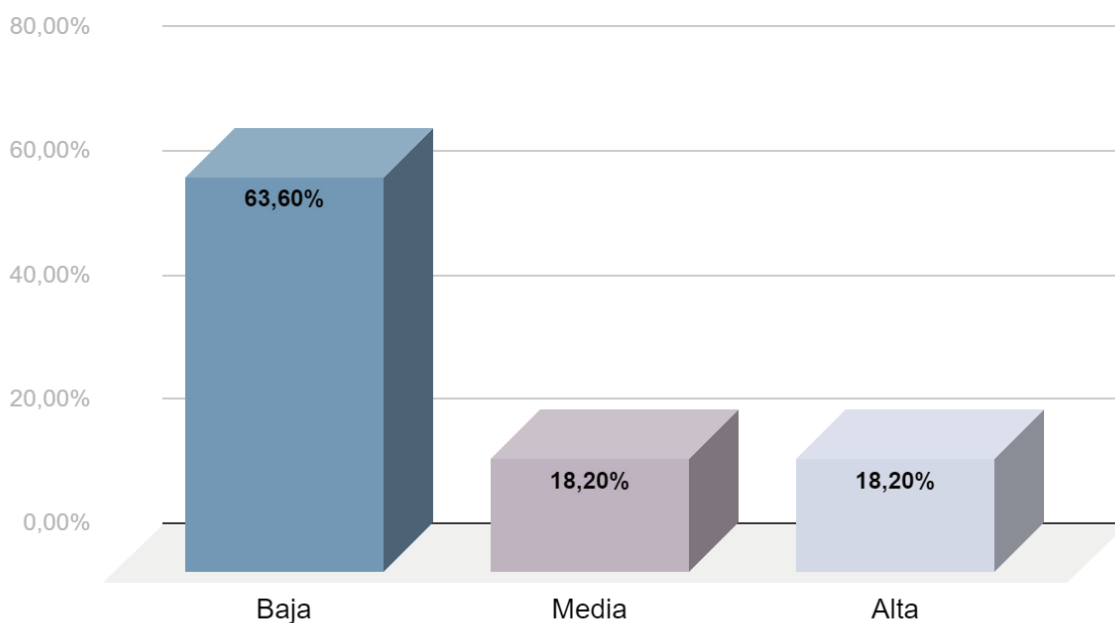
La valoración realizada señala un camino complejo, puesto que se presentan puntuaciones bajas pues el rango de 48 a 53 corresponde a señalamientos concretos del tipo “Algunas veces sí, algunas veces no” o “La mayoría de las veces no”.

Estos resultados pueden agruparse en niveles, categorizarse, de acuerdo a lo expuesto por los encuestados, es decir distribuyendo el señalamiento en la Baja, Media o Alta presencia:

### Figura 9

*Relación entre la BU y la comunidad en general.*

La generación de vínculos con la comunicad extrauniversitaria es:



Fuente: Elaboración propia.

Los resultados manifiestan una situación muy clara, para trabajar y mejorar si realmente se pretende ser una institución socialmente responsable, dentro de los parámetros de la Norma Internacional.

#### **4.8.4 Generalización RS en Gestión Social. Niveles.**

Haciendo una generalización respecto de los resultados obtenidos, para este segmento de RS en la Gestión Social, que integra a los Derecho Humanos, la Comunicación y la Vinculación con la comunidad, se aplican también, una serie de criterios enfocados en los resultados finales que sumaron los 22 encuestados, que se categorizan en los niveles Altos, Medios o Bajos, según corresponda.

Los parámetros para esta nivelación resultan de la cantidad de ítems de esta variable, es decir 10, y sus máximos y mínimos posibles a obtener, siendo 50 y 10, respectivamente.

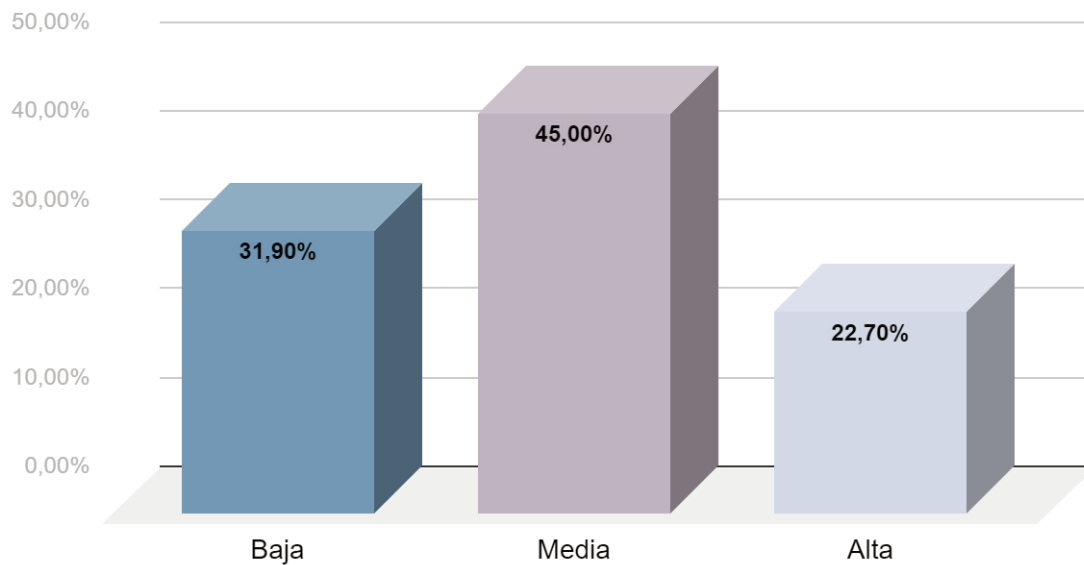
Se tomaron los 10 ítems que conforman este segmento y se calculó el rango según el cual se dividirán los niveles de Bajo, Medio y Alto, de acuerdo a la diferencia entre el máximo valor posible y el mínimo valor a obtener, es decir, 40 y se dividió por 3, el número de niveles seleccionados. Los niveles quedaron formados por intervalos de 13 puntos, entre uno y otro.

Los resultados obtenidos son los siguientes:

#### **Figura 10**

*RS en la Gestión Social. Categorización según niveles Altos, Medios y Bajos.*

Resultados generales de la RS en la Gestión social  
Derechos Humanos, Comunicación y Vinculación con la sociedad



Fuente: Elaboración propia.

En los resultados obtenidos se reconoce la presencia de los indicadores de RS en la Gestión Social de las unidades de información, aunque las categorías que más incidencias tienen son las Media y Baja respectivamente. Los promedios regulares y bajos en temas de comunicación y privacidad, vinculación con la sociedad, sumado a aspectos específicos en materias de Derechos Humanos, deslizan los resultados hacia parámetros que sustentan a la categoría Media como la más frecuente.

#### **4.9 Bloque VI.OE2- RS y la Gestión Ambiental en las BU.**

##### **4.9.1 Gestión ambiental.**

La Norma Internacional establece que las decisiones y actividades de las organizaciones invariablemente generan un impacto en el medio ambiente.

La variable RS en la Gestión Ambiental de las BU, se divide en dos dimensiones. Una consulta por la existencia de una normativa oficial, y la otra, se relaciona con las prácticas cotidianas.

Inaugura este bloque la pregunta cerrada (ítem 39) que indaga por la existencia de una normativa oficial que regule estas temáticas.

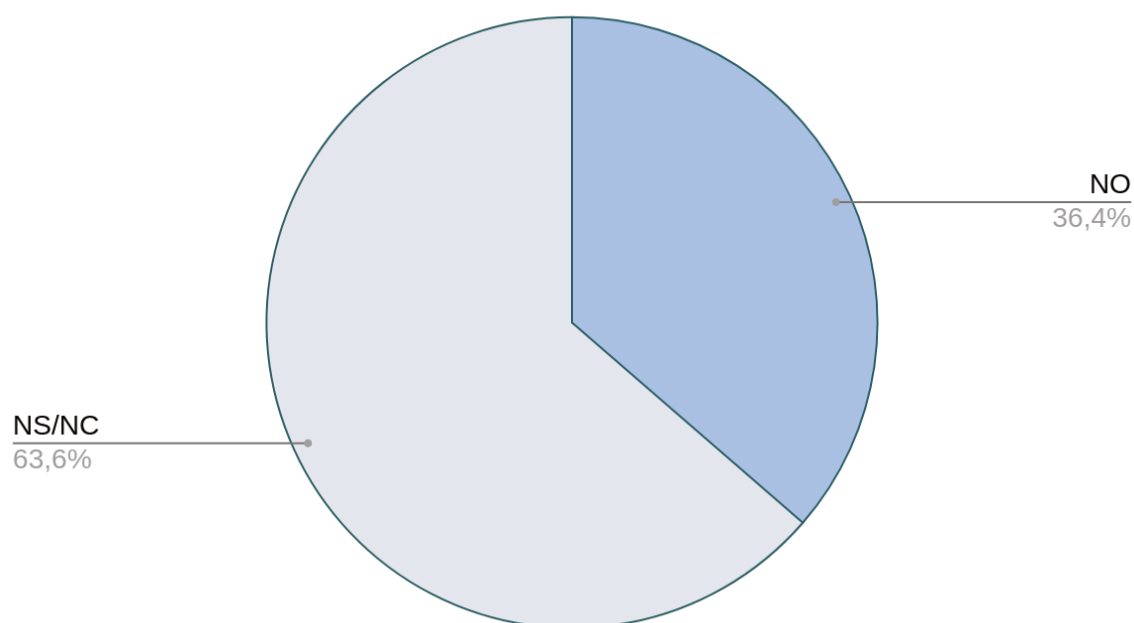
Esta variable implicó una pregunta cerrada, ítem 39, que consultaba por la existencia de alguna normativa que regule la gestión ambiental y el uso de recursos naturales en las unidades de información.

Los resultados obtenidos se muestran a continuación:

### Figura 11

*Sobre la gestión ambiental y el uso de recursos naturales en las unidades de información:*

¿Existe normativa oficial?



Fuente: Elaboración propia.

Se destaca la ausencia de la figura que indica "SI", es decir no se conoce fehacientemente, que pueda existir algún tipo de regulación en materia ambiental en el ámbito de las BU.

Luego se despliegan las proposiciones (ítems 40 a 44) que consultan sobre diferentes conductas, comportamientos y acciones en el contexto del riesgo e impacto ambiental producto de la actividad desarrollada.

**Tabla 27***Prácticas cotidianas relativas a la Gestión Ambiental*

OE2	RS en las BU				
variable	<b>Gestión Ambiental - Relación con el medio ambiente</b>				
Escala tipo Likert	(5 afirmaciones)	5 Siempre - 1 Nunca		Máx. 110 - Mín 22	
En las actividades cotidianas					
Indicador	40-Se realiza una gestión de residuos diferenciada	41-Se practica el reciclado de materiales	42-Se resuelve el descarte de material dañado, irrecuperable y obsoleto, respetando normas de gestión ambiental	43-Se promueve el consumo sostenible	44-Se promueven las compras sostenibles
Totales	<b>75</b>	<b>55</b>	<b>60</b>	<b>63</b>	<b>54</b>

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados demuestran que la única actividad que se realiza con frecuencia, que logra la sumatoria de 75, es decir se ubica en la “La mayoría de las veces sí” es la gestión diferenciada de residuos. El consumo sostenible, con su total de 63, se instala muy cerca de la categoría “Algunas veces sí, algunas veces no”, lo mismo ocurre con el destino del material dañado e irrecuperable y obsoleto de acuerdo a reglamentaciones ambientales, que obtuvo una sumatoria resultante en 60. El reciclado y la promoción de compras sostenibles, están cercanos a la proposición La mayoría de las veces no, con sus 55 y 54, respectivamente.

#### **4.9.2 Generalización RS en Gestión Ambiental. Niveles.**

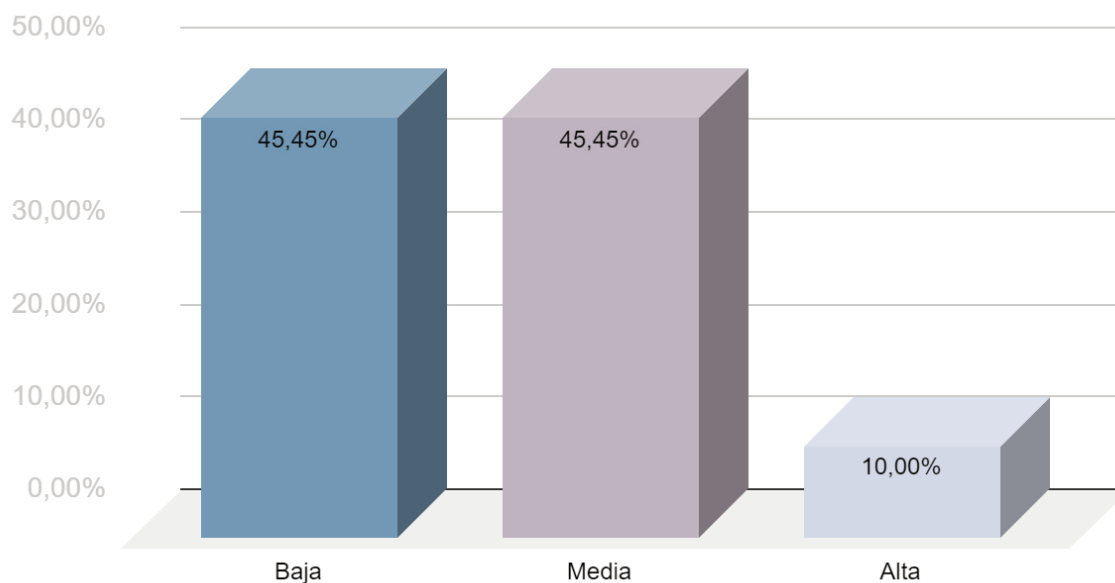
La responsabilidad ambiental es una condición que garantiza tanto la existencia, como la calidad de la misma de cualquier organización. Se debe integrar en todos los niveles e involucrar y requerir la participación de todos los interesados.

Los resultados generales obtenidos para el bloque completo, puntualizando en los totales de los 22 encuestados, se visualizan a continuación:

### Figura 12

*RS en la Gestión Ambiental. Categorización según niveles Altos, Medios y Bajos.*

Resultados generales de la RS en la Gestión Ambiental  
La presencia en las prácticas cotidianas es:



Fuente: Elaboración propia

Se muestra una paridad entre los niveles Bajos y Medios y entre ambos acaparan el 90%, el 10% restante, que implica a una Alta presencia de gestiones o conductas relativas al cuidado del ambiente, y se reduce a la gestión diferenciada de residuos. Es claro que queda trabajo por hacer para instalar en el sector bibliotecario, los criterios ambientales emergentes.

## Capítulo 5: Conclusiones

El objetivo general de este trabajo consistió en describir la RS de las BU pertenecientes a la Universidad Nacional del Litoral, situadas en la ciudad de Santa Fe (Argentina).

Para lo cual, se han compartido las diferentes apreciaciones que sus recursos humanos expresan sobre esta temática; se han identificado en los diferentes ámbitos de gestión bibliotecaria, las variantes que caracterizan a la Norma Internacional; y además, se han identificado a las partes interesadas de las mismas indicando la forma de vinculación.

Se observa que desde una perspectiva general, la RS que propone la norma internacional, se encuentra integrada en diferentes niveles dentro de las actuaciones de las gestiones directivas, las prácticas laborales, sociales y ambientales, de las unidades de información relevadas.

Las reflexiones finales vinculadas con el OE1, referente a los conocimientos, saberes y experiencias referidos a la RS, se relacionan con las características propias del grupo social encuestado caracterizados sociodemográficamente. La población se instaló en un rango etario que va desde los 30 a los 60 años, las unidades de la población encuestadas y entrevistadas, fueron en su mayoría mujeres; y en general, la mayor proporción de los mismos, obtuvo su titulación en estudios terciarios y universitarios.

Se visualizaron también, agrupamientos que gozan de una amplia antigüedad laboral y de una extensa permanencia en las diferentes BU; es decir, grupos con un largo recorrido laboral y sentido de pertenencia. En esta colectividad, también es posible asegurar que la amplia mayoría son bibliotecarios titulados, quedando el personal administrativo señalado como minoría.

Respecto de la indagación específica sobre los conocimientos y experiencias sobre RS, cada estamento compartió diferentes características de lo que entienden, conocen y

experimentan como manifestaciones de la RS en general, organizacional y RS en las BU, que fueron sistematizadas en temas.

A las deliberaciones que tienen como eje central a las RS en sentido amplio, organizacional y particularmente a la RS en las unidades de información, se suman los aportes logrados con las informantes clave, y la bibliografía consultada, se concluye que existen lógicas y previsiblemente, vertientes diversas.

En cuanto a la RS en sentido amplio, se reproducen situaciones ya planteadas en la teoría en cuanto a la necesidad de acercarse al concepto desde un estudio integral y abarcativo, que considere diversidad de perspectivas. Como primer paso, es necesario considerar los contextos socioeconómicos, cultural, político, etc., para poder obtener y comprender las diferentes caracterizaciones de lo que representa la RS.

Respecto de la RS en las BU, se reproduce lo dicho en el párrafo anterior y se adiciona la necesidad de conocer el contexto institucional correspondiente, con el agregado de que se debería impulsar la integración de las BU a las diferentes políticas relacionadas con la RS y el desarrollo sostenible o con la sostenibilidad, introducidas en los planes institucionales de la universidad, basadas en compromisos y objetivos mutuos. Justamente, la sostenibilidad como política de gestión, sólo tuvo una mención en referencia a la RS en sentido amplio. Esta mención no vuelve a repetirse textualmente al indagar particularmente por la RS de las organizaciones o de las BU.

El vaivén entre lo referente a la función social de la profesión y todo aquello que implica la RS queda expuesto en el compendio de términos relativos a las acciones, prácticas, servicios, etc., que refieren a lo ya mencionado por Ribeiro García, Targino y Dantas (2012), en cuanto al papel transformador y comprometido de las bibliotecas y el compromiso que demuestran quienes trabajan en ella.

Resulta interesante destacar que, para describir la RS en las BU ningún participante menciona espontáneamente elementos éticos, códigos profesionales o



normativas formales, de forma explícita. Se puede arriesgar que esta idea se remite implícita y directamente a la función social del profesional de la información, o quizá no, caben ambas posibilidades, e incluso otras que no se alcanzan a esbozar.

El OE 2 intenta relevar y describir de forma general, elementos considerados como integrantes de la RS de acuerdo a lo que recomienda la norma internacional. Es decir, componentes involucrados directamente con la Gestión directiva y las Prácticas Laborales, con la Gestión Social y la Gestión ambiental. En este punto, retomo lo antes dicho, en cuanto a la vinculación de la RS con la mención relativa a una política de gestión eficaz, orientada hacia la sostenibilidad. Este elemento que está directamente ligado a la Gestión directiva de la BU -y de la universidad-, no puede improvisarse, necesita alcanzar cierto consenso, ser debatido y especialmente modelado para cada BU, esto lo apuntan también las Directoras de las BU. Al tratarse de un concepto tan amplio, es vital especificarlo, adaptarlo y adoptarlo en los futuros proyectos, y luego de interiorizarlo, hacerlo realidad en las prácticas cotidianas. Dias (2017), respecto a este tema, enuncia que las buenas prácticas pueden ser consideradas como un modelo de gestión eficaz fundamental, porque ayudarán a la normalización de los lineamientos y estándares direccionados al desarrollo sostenible.

Las indagaciones realizadas en diferentes aspectos de los ámbitos de Gestión Directiva y Prácticas Laborales indican positivamente que la mayoría de los indicadores de RS están presentes y son vivenciados y puestos en práctica a diario.

En cuanto a los elementos representativos de RS en la Gestión Directiva, los promedios son buenos respecto de la presencia de las materias fundamentales como la rendición de cuentas, la transparencia, accesibilidad, etc. Específicamente se señalan aspectos a mejorar en las acciones que suponen una actitud de revisión y reparación

desde los mandos directivos, ante acciones que sean o puedan ser perjudiciales a los intereses de las personas o grupos que se relacionan con las actividades de la biblioteca.

En la Gestión Social, existen aspectos a trabajar, sobre todo en lo relativo a la vinculación entre las BU y la sociedad más allá de los límites universitarios. Las unidades de información además de ser apoyo de las funciones universitarias, deberían de generar un movimiento de apertura hacia la sociedad en general, orientar parte de su trabajo a vincularse con el contexto de sus usuarios, con el afuera. Expresan Ribeiro García, Targino y Dantas, 2012, que el objetivo de la RS de las unidades de información, es el fomentar el desarrollo integral de los ciudadanos, a través de la incorporación de diferentes demandas sociales, culturales, educativas, profesionales, políticas, económicas y medioambientales. Posiblemente esta necesidad de revinculación con la comunidad de las BU, no sea obvia, ni simple, e incluso pareciera que no es percibida. Esta situación relaciona al OE3 con la gestión social de las BU.

Se advierte un desfase, un distanciamiento, entre las entidades nombradas como partes interesadas de las BU, -particularmente las que carecen de vínculos contractuales o intereses directamente asociados a la comunidad universitaria- y las formas de vinculación que se desarrollan desde las BU hacia la comunidad. Cuando la BU se abre a la comunidad, participa como institución en el desarrollo integral continuo de la misma, generando una sinergia que la retroalimenta y la fortalece como actor social.

El rastreo de indicadores de RS en la Gestión Ambiental de las BU, arroja resultados que señalan la existencia de aspectos a mejorar. Aunque es necesario aclarar, que las cuestiones relativas a las compras y consumos sostenibles, lo concerniente a mejoras edilicias orientadas a la sustentabilidad, las acciones de reutilización y reciclado

de materiales obsoletos, etc., viajan por carriles que demasiadas veces no incluyen a las BU, son resueltas en otros estamentos de la institución madre.

Claramente como lo señalan las informantes clave, queda trabajo conjunto por hacer si se decide profundizar en esta temática; repensar en la RS para el sector bibliotecológico, sin perder de vista que debe ser en el marco de un diálogo constructivo con su comunidad interna y con el entorno social.

Considerar abrir una conversación plural respecto de lo que resuena en cada integrante de las BU como RS, es potenciar el capital humano de las mismas. Sería favorable promover el interés e integrar a todas las generaciones que convergen en una BU, haciendo fluir la palabra entre los propios colegas y profesionales del plantel laboral, para considerar, deconstruir y volver a levantar -ya no conceptos estancos que funcionen luego como muros, fijos, inamovibles, que finalmente terminan adoptando formas reclusivas e inertes- sino proyectos consensuados de interés colectivo, dinámicos y transformadores que inviten e incluyan a todas las partes interesadas, sean éstas internas, externas, cercanas, lejanas, presentes y/o futuras.

Una propuesta interesante para iniciar este camino podría centrarse en la revinculación de las unidades de información con la comunidad, acercándose a otros actores sociales - sociólogos, trabajadores sociales, profesionales de la salud mental, gestores culturales, agrupaciones, etc. - para intercambiar pareceres, recursos y herramientas y generar un lugar de encuentro desde el cual reiniciar. ¿Reiniciar qué?, pues la inmensa función mediadora y social del trabajo bibliotecario.

## Capítulo 6: Referencias bibliográficas

Abadía Moneva, M. J. y Vallespín, E. M. (2012). Universidad y desarrollo sostenible: análisis de la rendición de cuentas de las universidades públicas desde un enfoque de responsabilidad social. *Revista Iberoamericana de Contabilidad de Gestión*, 10(19), 1-18.

Carsen, T. (2017). Responsabilidad Social y Objetivos de desarrollo sostenible 2030: su articulación en bibliotecas especializadas en ciencia y tecnología. [Ponencia] VIII Jornadas Tendencias Actuales en Bibliotecología. Mar del Plata, Argentina.

[http://www.centromedicomdp.org.ar/media/147222/ponencia\\_carsen\\_revisado.pdf](http://www.centromedicomdp.org.ar/media/147222/ponencia_carsen_revisado.pdf)

Centro Argentino de Información Científica y Tecnológica (s.f.) *Responsabilidad Social en Bibliotecas (ISO 26.000)* Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas.

<http://www.caicyt-conicet.gov.ar/sitio/investigacion/laboratorio-de-informacion/lineas-de-trabajo/responsabilidad-social/>

Delgado, Y. P. (2017) De ratones de biblioteca a comunidades que promueven la cultura ambiental en las bibliotecas.

Dias, Sandra Moura. (2017). Environmental Sustainability for Public Libraries in Portugal: a first approach. *Electronic Green Journal*, 1(40). uclalib\_egj\_29905. Retrieved from: <http://escholarship.org/uc/item/9t8791rq>

Echauri, A. M. F., Manami, H. e Izquierdo Zandoval, M. J. (2013). La Escala de Likert en la evaluación docente: acercamiento a sus características y principios metodológicos. *Perspectivas docentes*, 50, 39-40.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6349269>

Escobar Arriaza, J. L. (2013). Responsabilidad Social Bibliotecaria (RSB): una aproximación al concepto y a sus prácticas en Bibliotecas Públicas de la Provincia Cordillera-Región Metropolitana (Doctoral dissertation, Universidad Bolivariana de Chile).

Garcia, J.C.R., das Graças Targino, M., y Dantas, E.R.F. (2012). Conceito de responsabilidade social da Ciência da Informação. *Informação e Informação*, 17(1), 1-25.

Hernández Sampieri, R.; Fernández Collado, C.; Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación* (4ª ed.). MacGraw-Hill.

Herrera-Morillas, J. L., Castillo-Díaz, A., & Pérez-Pulido, M. (2014). Responsabilidad social y sostenibilidad en las bibliotecas universitarias españolas. *Profesional de la Información*, 23(2), 134-143.

International Organization for Standardization (2018). ISO 26000 y los ODS. Suiza: Secretaría Central de ISO.  
[https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/sp/PUB100401\\_sp.pdf](https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/sp/PUB100401_sp.pdf)

Larrán Jorge, M., y Andrades Peña, F. J. (2015). Análisis de la responsabilidad social universitaria desde diferentes enfoques teóricos. *Revista iberoamericana de educación superior*, 6(15), 91-107.

Olarte Mejía, D. V., y Ríos Osorio, L. A. (2015). Enfoques y estrategias de responsabilidad social implementadas en Instituciones de Educación Superior. Una revisión sistemática de la literatura científica de los últimos 10 años. *Revista de la educación superior*, 44(175), 19-40.

Organización Internacional de Normalización (2010). *Guía de responsabilidad social* (ISO 26000). <http://americatlatinagenera.org/newsite/images/U4ISO26000.pdf>

Pineda, E. B., y Alvarado, E. L. D. (2008). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). OPS.

Saravia, F. (2012). Responsabilidad social universitaria, desarrollo y gestión de proyectos: el rol de la universidad en la construcción de su nuevo paradigma social.

Schwalb, M. M., Prialé Valle, M. A., & Vallaes, F. (2019). Guía de responsabilidad social universitaria. Universidad del Pacífico.

Sotelo-Asef, J., Arrieta-Díaz, D., Alvarado-González, J., y Aviña-Rentería R. (2018). Diseño de un instrumento para medir la responsabilidad social en las organizaciones con base a la ISO 26000. En: Moreno, M., y Arrieta, D (eds.). *Enfoques y Perspectivas de la Responsabilidad Social Organizacional* (pp. 33-44). España: Proceedings- ©ECORFAN.

Torres Pernalet, M., y Trápaga Ortega, M. (2010). *Responsabilidad social de la universidad retos y perspectivas*. Paidós.

Torres Pernalet, M. y Trápaga Ortega, M. (2018). Educació per al desenvolupament sostenible: una via per a l'enfortiment de la responsabilitat social universitària. *Anuari de psicologia de la Societat Valenciana de Psicologia*, 19(2), 31-53. <http://roderic.uv.es/handle/10550/69740>

Vallaes, F. y Carrizo, L. (2006). Responsabilidad social universitaria: marco conceptual, antecedentes, herramientas. Banco Interamericano de Desarrollo.

Vallaes, F. y Álvarez Rodríguez, J. (2019). Hacia una definición latinoamericana de Responsabilidad Social Universitaria. Aproximación a las preferencias conceptuales de los universitarios. *Educación XX1*, 22(1), 93-116. <https://doi.org/10.5944/educxx1.19442>

## 7. Bibliografía:

Aldeanueva Fernández, I. (2011). *Responsabilidad Social en la Universidad: estudio de casos y propuesta de despliegue*. Universidad de Málaga, Servicio de Publicaciones.

Biblioteca Nacional Mariano Moreno (2019, 27 de mayo). *La Biblioteca Nacional en el Foro de Ministros y Secretarios de Cultura de América Latina y el Caribe*. BNMM.

Noticias.

<https://www.bn.gov.ar/noticias/la-biblioteca-nacional-en-el-foro-de-ministros-y-secretarios-d-e-cultura-de-america-latina-y-el-caribe#top>

Carsen, T. (2017, 17 de noviembre). *Responsabilidad Social y Objetivos de desarrollo sostenible 2030: su articulación en bibliotecas especializadas en ciencia y tecnología*. [Ponencia] VIII Jornadas Tendencias Actuales en Bibliotecología. Mar del Plata, Argentina.

[http://www.centromedicomdp.org.ar/media/147222/ponencia\\_carsen\\_revisado.pdf](http://www.centromedicomdp.org.ar/media/147222/ponencia_carsen_revisado.pdf)

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw Hill.

Fernández-Hernández, S., Lobelle-Fernández, G., y Rivera, Z. (2018). Las bibliotecas públicas por el desarrollo sostenible. *Revista cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 29(2).

<http://www.acimed.sld.cu/index.php/acimed/article/view/1247/740>

Leiva, M. E. (2018). La responsabilidad social en las bibliotecas universitarias: una forma de ser y hacer bibliotecas.

Martínez, A. y Rosenfeld, A. (2015). Objetivos de desarrollo sostenible e ISO 26000, 2010: Sinergias y complementariedades. *Revista del Departamento de Ciencias Sociales*, 2(3) 295-311.

Minaverry, C. M., y Gally de Minaverry, T. A. (2013). Las normas voluntarias SA8.000 e ISO 26.000 sobre responsabilidad social y su importancia ante la debilidad del derecho. <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/28758>

Monfasani, R. (2018). La situación de la bibliotecología argentina en la aplicación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030. *Revista Prefacio*, 2(2). <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/PREFACIO/article/view/20598>

Noguera Martí, J.J. y Grimaldo Durán, H. (2017), La comunidad universitaria expandida. Cien años desde la reforma de Córdoba. *Cuadernos de RSO*, 5, 75-88.

Valera, A.M., y Sánchez Quirós, M. Á. (2017). Buenas prácticas en universidades latinoamericanas y caribeñas Aportes al concepto de Responsabilidad Social Internacional Caso: UNCUIYO (Argentina) y UNA (Costa Rica). *Revista Educación Superior y Sociedad (ESS)*, 26(26 Ene-I), 15-41. <http://www.iesalc.unesco.org/ess/index.php/ess3/article/view/64>



**Anexos:**