

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y GESTIÓN ESTRATÉGICA EN INSTITUCIONES DE SALUD. PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS

Pedro Severino-González, Omar Acuña-Moraga, Cristian Expósito, Valentín Santander-Ramírez, Felipe Arenas-Torres, Roberto Campos-Troncoso, Felipe Zenteno-Donoso y Matías Díaz-Arce

RESUMEN

La responsabilidad social corporativa (RSC) es considerada un tema de investigación en diversos contextos y áreas de aplicación, debido a sus contribuciones a la satisfacción de necesidades de los grupos de interés, conduciendo a la implementación de estrategias que aportan al progreso y crecimiento de la sociedad. El objetivo de esta investigación es describir la percepción de los estudiantes universitarios sobre la RSC como usuarios de instituciones de salud en Chile. Se aplicó un cuestionario cuantitativo a una muestra no probabilística de estudiantes universitarios. Se realizó un análisis factorial exploratorio y, se examinaron las diferencias de medias de acuerdo a

un análisis inferencial. Se obtienen diferencias estadísticamente significativas según sexo y edad. Las mujeres, presentan una mayor valoración en cuanto al desarrollo de estrategias que incluyen aspectos éticos, voluntarios y ambientales. Las personas que poseen entre 36 y 45 años de edad, expresan que las prácticas socialmente responsables constituyen una relación armónica entre el compromiso con la comunidad y el cuidado del medioambiente. Finalmente, la RSC desde la perspectiva de la gestión estratégica de las instituciones de salud posee un carácter de urgente, ya que su consolidación contribuye al bienestar o desmedro de la salud de toda la sociedad.

Introducción

En las últimas décadas se ha desarrollado y diversificado el concepto de RSC debido a su contribución al bienestar colectivo a través de diversas teorías y ámbitos de aplicación, lo que se evidencia en investigaciones científicas y estudios de revisión efectuados por diferentes autores (Chen *et al.*, 2023), configurado un concepto polisémico, transdisciplinar y multidimensional. En tal sentido, la

RSC ha sido analizada desde la concepción de sectores industriales, por ejemplo: educación, *retail* y turismo, no dejando de lado el sector de la salud (Pérez-Ordóñez y Morales-Méndez, 2011). Este último sector, ha presentado un menor progreso científico; lo que debería incentivar el desarrollo de indagaciones que aborden dicho fenómeno social, debido a la importancia que merecen las personas en la gestión estratégica de las organizaciones con

respecto a la salud comunitaria (Allen, 2023) y, al mismo tiempo, como consecuencia de los beneficios o perjuicios que podría provocar en los usuarios de salud la administración en las instituciones de salud (Mughal *et al.*, 2023).

Por otro lado, la RSC desde la perspectiva de los estudiantes universitarios ha sido ampliamente estudiada desde la formación profesional (Trynchuk *et al.*, 2019; Agustina *et al.*, 2023). Lo antes señalado,

sustenta la generación de contenido para la tributación de competencias que contribuyen a la instalación de círculos virtuosos, propiciando el crecimiento y bienestar de manera justa, sustentable y equitativa de toda la sociedad (Gallardo-Vázquez *et al.*, 2020). En este contexto, es necesario que las instituciones de educación superior puedan forjar los valores como la empatía, solidaridad y justicia social (Terán Rosero *et al.*, 2017).

PALABRAS CLAVE / Educación Superior / Gestión Hospitalaria / Instituciones de Salud / Responsabilidad Social Corporativa / Universidad /

Recibido: 07/08/2023. Modificado: 11/10/2023. Aceptado: 16/10/2023.

Pedro Severino-González (Autor de correspondencia). Licenciado en Ciencias Administrativas, Ingeniero Comercial y Magíster en Dirección de Empresas, Universidad del Bío-Bío, Chile. Académico, Universidad Católica del Maule (UCM), Chile. Dirección: Departamento de Economía y Administración, Facultad de Ciencias Sociales y Económicas, UCM. Av. San Miguel 3605, Talca, Chile. e-mail: pseverino@ucm.cl.

Omar Acuña-Moraga. Licenciado en Ciencias Administrativas e Ingeniero Comercial y Magíster

en Dirección de Empresas, Universidad del Bío-Bío (UBB), Chile. Académico, Universidad del Bío-Bío, Chile.

Cristian Expósito. Profesor y Licenciado en Ciencias de la Educación, Doctor en Educación, Universidad Nacional de Cuyo, Argentina. Investigador, Centro de Investigaciones Cuyo dependiente de CONICET, Argentina.

Valentín Santander-Ramírez. Doctor en Ciencias Humanas y Sociales, Universidad de Almería, España. Académico, Centro de Investigación y Estudios Contables, Facultad de

Economía y Negocios, Universidad de Talca (UTalca), Chile.

Felipe Arenas-Torres. Doctor en Derecho y Administración de Empresas, Universidad de Lleida, España. Magíster en Contabilidad y Auditoría de la Universidad de Santiago de Chile. Académico, Centro de Investigación y Estudios Contables, Facultad de Economía y Negocios, UTalca, Chile.

Roberto Campos-Troncoso. Doctor en Administración de Empresas, Universidad Central de Nicaragua. Académico, Centro

de Investigación y Estudios Contables, Facultad de Economía y Negocios, UTalca, Chile.

Felipe Zenteno-Donoso. Licenciado en Ciencias de la Administración e Ingeniero Comercial, UCM, Chile. Escuela de Ingeniería Comercial, Universidad Católica del Maule, Chile.

Matías Díaz-Arce. Licenciado en Ciencias de la Administración e Ingeniero Comercial, UCM, Chile. Escuela de Ingeniería Comercial, UCM, Chile.

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY AND STRATEGIC MANAGEMENT IN HEALTH INSTITUTIONS. PERCEPTION OF UNIVERSITY STUDENTS

Pedro Severino-González, Omar Acuña-Moraga, Cristian Expósito, Valentín Santander-Ramírez, Felipe Arenas-Torres, Roberto Campos-Troncoso, Felipe Zenteno-Donoso and Matías Díaz-Arce

SUMMARY

Corporate social responsibility (CSR) is considered a research topic in various contexts and application areas, due to its contributions to meeting the needs of interest groups, leading to the implementation of strategies that contribute to the progress and growth of the society. The objective of this research is to describe the perception of university students about CSR as users of health institutions in Chile. A quantitative questionnaire was applied to a non-probabilistic sample of university students. An exploratory factor analysis was performed and the mean differences were examined according to an inferential analysis. Sta-

tistically significant differences are obtained according to sex and age. Women present a higher value in terms of the development of strategies that include ethical, voluntary and environmental aspects. On the other hand, people who are between 36 and 45 years of age, express that socially responsible practices constitute a harmonious relationship between commitment to the community and care for the environment. Finally, CSR from the perspective of the strategic management of health institutions has an urgent nature, since its consolidation contributes to the well-being or detriment of the health of the entire society.

RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL E GESTÃO ESTRATÉGICA NAS INSTITUIÇÕES DE SAÚDE. PERSPECTIVAS DE ESTUDANTES UNIVERSITÁRIOS

Pedro Severino-González, Omar Acuña-Moraga, Cristian Expósito, Valentín Santander-Ramírez, Felipe Arenas-Torres, Roberto Campos-Troncoso, Felipe Zenteno-Donoso e Matías Díaz-Arce

RESUMO

A responsabilidade social empresarial (RSE) é considerada um tema de investigação em diversos contextos e áreas de aplicação, devido a sus aportes à satisfação das necessidades dos grupos de interesse, conduzindo à implementação de estratégias que contribuem para o progresso e crescimento da sociedade. O objetivo desta pesquisa é descrever a percepção de estudantes universitários sobre a RSE como usuários de instituições de saúde no Chile. Foi aplicado um questionário quantitativo a uma amostra não probabilística de universitários. Uma análise fatorial exploratória foi realizada e as diferenças médias foram examinadas de acordo com uma aná-

lise inferencial. Diferenças estatisticamente significativas são obtidas de acordo com sexo e idade. As mulheres apresentam maior valor no desenvolvimento de estratégias que incluem aspectos éticos, voluntários e ambientais. As pessoas entre 36 e 45 anos expressam que as práticas socialmente responsáveis constituem uma relação harmoniosa entre o compromisso com a comunidade e o cuidado com o meio ambiente. Por fim, a RSE na perspectiva da gestão estratégica das instituições de saúde tem caráter urgente, uma vez que sua consolidação contribui para o bem-estar ou em detrimento da saúde de toda a sociedade.

Finalmente, esta investigación desde el enfoque de los estudiantes universitarios y desde la perspectiva de la gestión estratégica de las instituciones de salud, define la siguiente pregunta de investigación ¿Cuál es la percepción de los estudiantes universitarios sobre la RSC como usuarios de instituciones de salud en Chile?, para lo cual se ha propuesto el siguiente objetivo: describir percepción de los estudiantes universitarios sobre la RSC como usuarios de instituciones de salud en Chile.

RSC y gestión estratégica en instituciones de salud

La gestión estratégica de la RSC considera la

materialización de múltiples acciones que buscan satisfacer las necesidades de los *stakeholders* (Carroll, 1991; Pérez *et al.*, 2017). Dichas acciones se constituyen en planes y programas que pretenden responder a los requerimientos de los variados grupos de interés (Mitchell *et al.*, 1997; Martínez-Pampliega *et al.*, 2019), proporcionando beneficios a las organizaciones, que contribuyen, por ejemplo, al clima organizacional, imagen corporativa, reputación empresarial y la relación usuario- empresa (Ahmad *et al.*, 2023; Silva *et al.*, 2023).

Las empresas pueden desarrollar estrategias vinculadas con la RSC considerando diferentes aspectos y

particularidades que constituyen a la entrega de bienes y/o servicios de calidad al consumidor final (Rutitis *et al.*, 2022), lo que aporta a la satisfacción de los grupos de interés internos y externos (Oliver *et al.*, 2012). En tal sentido, las instituciones prestadoras de servicios de salud no son la excepción y, por el contrario, cada día tienen una mayor presión por ofrecer servicios de excelencia, los cuales, a su vez, sean: accesibles, oportunos, eficientes y efectivos (Ortiz Espinosa *et al.*, 2003; Arias y Hernández, 2008).

Ahora bien, los cambios en los valores sociales conducen a la formulación de críticas a las instituciones públicas y

privadas, estructuras sociales y orden social, las que configuran nuevas exigencias para todo tipo de agrupación, organización, entidad e institución (Herrera Bautista y Rodríguez Rodríguez, 2017), lo que ha modificado los métodos y orientaciones en la gestión estratégica institucional (Díaz Arrieta y Bolívar Córdoba, 2014; Chen *et al.*, 2023). Frente a lo antes expuesto, algunas organizaciones han incorporado prácticas socialmente responsables, las cuales buscan contribuir a la protección del medio ambiente y, a su vez, a la promoción del desarrollo sostenible (Zhou *et al.*, 2019; Severino-González *et al.*, 2021).

Por otro lado, la percepción de la RSC es abordada por diversos autores en diferentes dominios y disciplinas (Ferreira Mainardi y Morán Suárez, 2011; Valenzuela *et al.*, 2015), en donde se han demostrado las implicancias que posee el imaginario social en su comprensión y conceptualización (Beltrán Poot, 2015) y, por ende, la reputación o imagen pública de los *stakeholders* con respecto a una organización en particular –lo que incluye a las instituciones de salud–. Dicha comprensión colectiva, puede ser modificada a través de la implementación de estrategias vinculadas con las necesidades y requerimientos de los *stakeholders* y, en el caso de esta investigación, con los deseos de los estudiantes que son usuarios de instituciones de salud.

Ahora bien, la RSC en el sector de la salud es considerada -en parte- un deber misional debido al impacto que poseen las acciones socialmente responsables en la salud colectiva de las personas y las comunidades en general (Pérez-Ordoñez y Morales-Méndez, 2011), producto de su relevancia y, al mismo tiempo, debido a la influencia que posee sobre el bienestar general de los grupos estratégicos de las instituciones de salud (Terán Rosero *et al.*, 2017; Severino-González *et al.*, 2019), la que se despliega a través de acciones integradoras, equitativas y centradas en las personas que necesitan una prestación de salud (Reyes-Morales *et al.*, 2013).

Es por ello que se puede señalar que la RSC en la salud, se configura a través de un conjunto de acciones que buscan mejorar la relación entre el usuario y el centro de salud a través de la prestación de un servicio de calidad y el desarrollo de acciones que tributan al bienestar de todos los actores que integran el ecosistema de las instituciones de salud. En tal sentido y, en correspondencia con esta indagación, se recogen las percepciones desde la perspectiva de la psicología, la que puede ser concebida como el resultado de procesos corporales, como, también, de

la actividad sensorial (Oviedo, 2004), la que aporta al reconocimiento, interpretación y significación de las acciones socialmente responsables.

RSC y estudiantes universitarios

Las instituciones de educación superior son casas de estudios que se dedican a la formación de profesionales de múltiples disciplinas, que serán enfrentados a diversas situaciones en donde deben aplicar conocimiento, habilidades y actitudes (Agustina *et al.*, 2023; Pacheco-Velázquez *et al.*, 2023). En este contexto, las instituciones educativas deben procurar la formación de especialistas que sean capaces de aplicar el discernimiento ético, lo que implica el desarrollo de competencias éticas y disciplinarias que contribuyan al desarrollo y progreso ecuánime de la sociedad (Gallardo-Vázquez *et al.*, 2020). Ahora bien, en este escenario es imprescindible la implementación de estrategias que respondan a las funciones sustantivas de las instituciones de educación superior (Vallaes y Álvarez-Rodríguez, 2019).

Los profesionales que integrarán las instituciones de salud, ya sean médicos, administrativos y especialistas son egresados de casas de estudios superiores, todos los cuales fueron instruidos en contextos que propician y caracterizan su comportamiento (García *et al.*, 2019). Dichas instituciones son las que deben garantizar esfuerzos para el cultivo de valores como la empatía, solidaridad, justicia social y equidad (Hinduja *et al.*, 2022). Lo antes señalado, contribuye a la generación de círculos virtuosos que favorecen la implementación de estrategias socialmente responsables, sobre todo, en el caso, de las instituciones de salud, las cuales previenen, mantienen y/o mejoran la salud de las comunidades en general (Russo, 2016).

La RSC en las instituciones de salud desde la perspectiva de los estudiantes universitarios posee ciertas particularidades

que revelan la importancia que otorgan los futuros titulados al desarrollo de acciones que buscan el beneficio de todos los grupos de interés y, en particular, de usuarios que hacen uso de alguna prestación de servicios de salud (Terán Rosero *et al.*, 2017). Es por ello que obtener una visión sobre las perspectivas sobre la RSC permitirá conocer sus ideales sobre las estrategias socialmente responsable. Lo antes planteado, implica el involucramiento de las instituciones sanitarias en las comunidades, conduciendo a la ejecución de acciones –que responden a intereses –según corresponda- de carácter público y privado (Herrera Bautista y Rodríguez Rodríguez, 2017; Molnár *et al.*, 2021). A su vez, tiene su asidero en el imaginario colectivo de la responsabilidad social. Todo lo antes señalado, posee sus bases en el discernimiento ético, lo que revela los principios y valores promovidos por la institución educativas, los cuales deben ser resguardados por profesionales competentes, éticos y socialmente responsables (Rodríguez Cala *et al.*, 2021; Severino-González *et al.*, 2021).

Materiales y Métodos

Diseño

El presente artículo es un estudio descriptivo, tiene sus bases en los principios de la metodología cuantitativa (Hernández *et al.*, 2010). Es una investigación de corte transversal que considera una ventana de observación. Además, utiliza datos de fuente primaria para exploración de los resultados de acuerdo al objetivo principal de esta investigación, el cual es: describir percepción de los estudiantes universitarios sobre la RSC como usuarios de instituciones de salud en Chile.

Participantes

Los participantes son estudiantes universitarios que han sido usuarios de alguna institución de salud ubicada en

una ciudad en la zona centro sur de Chile ya sean de pregrado o postgrado. En tal sentido, los criterios de inclusión: deben ser estudiante universitario, mayores de 18 años de edad y, al haber concurrido al menos, en una ocasión en calidad de usuario, a una institución de salud. El muestreo es no probabilístico y por conveniencia, alcanzando un número de 143 encuestados, la cantidad es restringida producto de las movilizaciones sociales 2019 y la crisis sanitaria 2020. En la Tabla I, se presentan las características sociodemográficas de los participantes. En relación al sexo la muestra, los hombres conforman el 58,7% y las mujeres el 41,3%; en relación a la edad, la mayor concentración se encuentra en el grupo que declara tener entre 18 y 24 años de edad alcanzado un 49,0%; en cuanto a la adscripción a una aseguradora de salud, el 52,45% están afiliado al sistema público, Fondo Nacional de Salud (FONASA) y el 47,55% se encuentra afiliado al sistema privado, Instituciones de Salud Previsional (ISAPRE); finalmente, en relación al nivel de ingreso familiar la mayoría se ubica en el tramo de 750.001 o más (CL), concentrando el 49,7% de los estudiantes participante que son usuarios de la salud.

Instrumento

El instrumento fue diseñado y validado por Severino-González *et al.* (2019), en dicha instancia se aplicó a una población de 250 trabajadores de la salud ubicado en la Región de Ñuble (Chile), luego la escala fue sometida a revisión de expertos, dichos especialistas poseen conocimiento en responsabilidad social, RSC, estadística, investigación cuantitativa, gestión organizacional, gestión de la salud y sustentabilidad. Luego se efectuó una prueba piloto para la verificación de cada una de las variables en cuanto a la adecuada expresión de las afirmaciones e instrucciones, lo que permite una mayor

TABLA I
CARACTERÍSTICAS DE LOS PARTICIPANTES

Característica	Categorías	(%)
Sexo	Hombre	58,7
	Mujer	41,3
Edad	18-24	49,0
	25-35	28,0
	36-45	7,7
	46-55	9,8
	56-65	3,5
	65 o más	2,1
Aseguradora de salud	FONASA	52,45
	ISAPRE	47,55
Nivel de ingreso familiar (CL)	0 - 150.000	1,4
	150.001 - 300.000	5,6
	300.001 - 450.000	12,6
	450.001 - 600.000	19,6
	600.001 - 750.000	11,2
	750.001 o más	49,7
	0,9140	0,9418

CL: peso chileno. Fuente: Elaboración propia.

comprensión del mismo. Ahora bien, en cada uno de los casos las dimensiones poseen un Alfa de Cronbach superior a 0,89, sumando en total 45 afirmaciones. En tal sentido, la dimensiones que se proponen en esta investigación son:

Calidad de vida laboral, Ética institucional, Conservación de medioambiente y Compromiso con la comunidad.

Por otro lado, más tarde se publica una nueva versión de instrumento (Severino-González *et al.*, 2020), el que recoge la

percepción de 233 usuarios de la salud. Dicha investigación se limita al desarrollo de estadísticos descriptivos, coeficientes de consistencia interna, correlaciones y diferencias de medias, dejando de lado el análisis factorial exploratorio.

En este último aspecto, este estudio pretende contribuir. En este caso, la dimensiones que se proponen son las siguientes: Imaginario sobre responsabilidad social, Discernimiento ético, Medioambiente y Comunidad.

Ahora bien, el instrumento utilizado en esta indagación se sometió a validación de juicio de expertos en responsabilidad social, gestión, educación superior, salud y ética, quienes valoraron según suficiencia, claridad y relevancia. Finalmente, el mencionado posee tres secciones: la primera compuesta por preguntas filtros asociadas a los criterios de inclusión, la segunda compuesta por las características sociodemográficas de los participantes y, finalmente, la tercera sección, compuesta por un conjunto de afirmaciones sobre RSC (Tabla II). Para medir el nivel de percepción se dispone de una escala tipo Likert de cinco niveles que va desde (1) totalmente en desacuerdo a (5) totalmente de acuerdo.

TABLA II
ENCUESTA PERCEPCIÓN DE RSC EN INSTITUCIONES SALUD

VARIABLES	Afirmación
V1	Invierte en tecnología, para reducir y sustituir insumos cuya extracción o uso generen daño ambiental.
V2	Existen comisiones y grupos de trabajo relacionados a temas de interés público.
V3	Mantiene grupos de trabajo, incluyendo a líderes de locales, para evaluar las necesidades de la comunidad.
V4	Existe participación junto con otros hospitales en la discusión y la búsqueda de soluciones a los problemas comunitarios.
V5	Patrocina o realiza campañas de comunicación exclusivamente relacionadas con aspectos de interés público (ejemplo: campañas contra la droga, VIH, vida sana, prevención del cáncer, entre otros).
V6	Adopta medidas necesarias para garantizar que sus actividades no tengan impacto negativo sobre la comunidad donde las desarrolla.
V7	Posee un plan de emergencia ambiental en relación a todas las actividades o servicios que contienen situaciones de riesgo.
V8	Entrega donaciones en mobiliario y equipo en desuso favoreciendo su reutilización y aprovechamiento.
V9	Adquiere productos reciclables, minimizando el uso de materiales no degradables.
V10	La responsabilidad social tiene alguna relación con la ética
V11	La responsabilidad social puede ser aplicada a todo tipo de organización
V12	La responsabilidad social está vinculada con el medio ambiente
V13	El crecimiento económico y sustentabilidad ambiental están relacionados
V14	La responsabilidad social es un compromiso voluntario
V15	Efectúa acciones preventivas en los procesos que pudieran causar daño potencial a la salud y seguridad de su personal.
V16	Toma medidas correctivas en respuesta a reclamos sobre el impacto de sus actividades en la comunidad.
V17	Posee un registro de reclamos y /o sugerencias provenientes de la comunidad.
V18	Estimula la coherencia entre los valores y principios éticos de la organización y la actitud individual de sus funcionarios.
V19	Promueve principios y valores éticos declarados por el centro de salud.
V20	Considera la aplicación de una encuesta o un instrumento en donde se consulte sobre valores éticos.

RSC: Responsabilidad Social Corporativa. Fuente: Elaboración propia basado en Severino-González *et al.* (2019).

Procedimientos y estrategias de análisis

La participación en la investigación es de carácter confidencial y voluntaria, no genera impactos en la salud, estuvo libre de retribución económica y, finalmente se indica que el retiro de los mismos puede ser en cualquier momento de la indagación. En principio, el instrumento se diseñó para ser aplicado de manera presencial, pero debido a las movilizaciones sociales vividas en la ciudad capital de la Región del Maule y posterior pandemia COVID-19, se rediseñó para aplicar el instrumento de manera online a través de Google Forms®, siendo enviado a través de diversas redes sociales y por correo electrónico, entre octubre de 2019 y enero de 2020.

Los datos fueron sistematizadas en una planilla de cálculo Microsoft® Excel® y posteriormente exportada al software SPSS 18 para ser analizados. Ahora bien, para el tratamiento de los datos y el estudio de los hallazgos, se aplicó un análisis factorial exploratorio, considerando el método de extracción de componentes rotados Varimax. Por su parte, para la composición de cada una de las dimensiones se consideraron valores de saturación asociados al vector mayor a 1,0. Una vez construida la matriz componentes rotados, se determinan las consistencias internas de cada una de las dimensiones (Ferrando y Lorenzo-Seva, 2014). Posteriormente, se aplican pruebas de normalidad para la determinación de la distribución de los datos, para dar paso a la examinación de diferencias estadísticamente significativa.

Resultados

Análisis factorial exploratorio

La utilización del análisis factorial exploratorio (AFE), permite reducir y agrupar factores en dimensiones que presentan una correlación significativa en relación a los factores que la constituyen. Ahora bien,

para la verificación en cuanto a lo adecuado de ésta técnica, se estimó el Kaiser-Meyer-Olkin determinando una asociatividad de 0,913. Además, se desarrolló la prueba de esfericidad de Bartlett (estadístico $\chi^2= 1777,187$; $gl= 153$; $p= 0,000$). Las pruebas estadísticas antes aplicadas permiten continuar con el respectivo análisis. Con respecto a la extracción de componentes se utilizó la técnica Varimax, debido a que admite la redistribución de “la varianza a lo largo de todos los componentes en la matriz de carga. Con esto se simplifica el modelo y se obtienen resultados más claros...” (Montoya Suárez, 2007:286). Finalmente, se eliminaron las V14 y V15, porque no contribuyen a la solución factorial; en total quedan 18 variables asociada a las respectivas dimensiones (Tabla III).

Los resultados del análisis factorial exploratorio permiten encontrar cuatro factores que constituyen las dimensiones que integran la RSC desde la perspectiva de los estudiantes universitarios que alguna vez han sido usuarios de los servicios salud (Tabla IV), la mencionada solución

factorial, permite explicar el 72,08% de la varianza total. En tal sentido, la investigación recoge lo planteado por Severino-González *et al.* (2019), no obstante, la solución factorial posee mayor similitud con respecto a la propuesta de Severino-González *et al.*, (2020).

Con relación a la dimensión Imaginario sobre RS, contribuye a la identificación de las características que los participantes otorgan a la responsabilidad social, lo que direcciona todas las prácticas que integran las otras dimensiones de RSC. Esta dimensión considera la explicación del 21,40% de la varianza total, incluye cinco variables.

En cuanto a la dimensión ‘Compromiso con la comunidad’, considera el desarrollo de prácticas preventivas en relación a la salud de la población, como también, acciones correctivas en relación a los reclamos y sugerencias de la comunidad. Esta dimensión considera la explicación del 20,67% de la varianza total, incluye cinco variables.

Por otro lado, en correspondencia con la dimensión ‘Cuidado del medioambiente’,

supone el conjunto de prácticas que ameritan el involucramiento con la comunidad a través de actores estratégicos para la construcción de soluciones relacionadas con la salud, medioambiente e inclusive económicos. Esta dimensión considera la explicación del 16,72% de la varianza total, incluye cinco variables.

Finalmente, en cuanto a la dimensión ‘Discernimiento ético’, incluye las prácticas relacionadas con ésta dimensión están ligadas con la declaración y promoción de principios y valores éticos. Este factor explica el 13,258% de la varianza total, incluye tres variables.

Estadísticos descriptivos

En la Tabla IV, se presentan las medias, medianas, desviaciones estándar (SD), consistencia interna y correlaciones entre las dimensiones que constituyen la RSC de las instituciones de la salud desde la perspectiva del estudiante universitario como usuario de la salud. Se puede identificar que la mayor valoración se encuentra en la dimensión ‘Imaginario sobre RS’ (media= 4,01;

TABLA III
MATRIZ DE COMPONENTES ROTADOS DE ENCUESTA PERCEPCIÓN DE RSC EN INSTITUCIONES DE SALUD

Variables	Imaginario sobre RS (IRS)	Compromiso con la comunidad (CC)	Cuidado del medioambiente (CM)	Discernimiento ético (CE)
V3	0,888			
V2	0,878			
V4	0,828			
V5	0,804			
V1	0,545			
V17		0,803		
V19		0,759		
V16		0,732		
V18		0,692		
V20		0,687		
V10			0,810	
V11			0,780	
V9			0,643	
V13			0,606	
V12			0,592	
V6				0,790
V8				0,774
V7				0,758

TABLA IV
 MEDIAS, MEDIANAS, DESVIACIONES ESTÁNDAR (SD), CONSISTENCIA INTERNA Y CORRELACIONES

Dimensiones	M	ME	SD	Alfa de Cronbach	IRS	CC	CM	DE
IRS	4,01	4	1,30	0,90	1,00			
CC	3,19	3	1,14	0,90	0,50**	1,00		
CM	3,01	3	1,07	0,85	0,45**	0,61**	1,00	
DE	2,44	3	1,06	0,84	0,49**	0,59**	0,52**	1,00

M: Media, ME: Mediana, SD: desviación estándar, IRS: Imaginario sobre RS, CC: Compromiso con la comunidad, CM: Cuidado del medioambiente, DE: Discernimiento ético. ** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

mediana= 4; SD= 1,30), debido al reconocimiento de las prácticas socialmente responsable en cuanto al vínculo que poseen con el desarrollo de acciones con el medio producto del compromiso que las instituciones de salud deberían poseer con las comunidades, todas las cuales aportan al crecimiento y cuidado del mediamente. En cambio, la menor valoración se encuentra en la dimensión ‘Discernimiento ético’ (media= 2,44; mediana= 3; SD= 1,06), debido a que la RSC no siempre tiene vínculos con acciones que buscan el alineamiento de valores éticos y, los correspondientes principios que son declarados por el centro de salud. Por otro lado, en relación al coeficiente de Alfa de Cronbach, todas las consistencias internas son consideradas elevadas y satisfactorias (Nunnally y Bernstein, 1994). Finalmente, en cuanto a la relación entre variables, según el test Spearman Rho, todas son positivas y moderadas y, con respecto a la relación entre las dimensiones ‘Cuidado del medioambiente’ en correspondencia con la dimensión ‘Compromiso con la comunidad’ es considerada alta ($r= 0,61^{**}$), lo anterior debido vínculo que posee el cuidado del medio ambiente y la materialización de estrategias de interés público, dado que involucra esfuerzos de las instituciones de salud con la comunidad que vienen a relevar una relación cercana con la comunidad en general.

Análisis inferencial

Se aplican las pruebas de normalidad Shapiro-Wilk y Kolmogorov-Smirnov para

examinar la distribución de los datos y la homocedasticidad de las variables. Se determina que las pruebas no paramétricas son las que se deben aplicar debido a la distribución no normal de los datos. Posteriormente, se continúa con el análisis de las diferencias estadísticamente significativas según las variables que agrupan a los sujetos de investigación en relación a sus características sociodemográficas, para lo cual se aplica el test U Mann Whitney o H de Kruskal-Wallis para variables independientes, determinando que existen diferencias estadísticamente significativas en las variables sexo y edad. En relación al diseño de este estudio, se continúa con el abordaje de la investigación en relación a las variables que presentan diferencias estadísticamente significativas.

La Tabla V, presenta las medias, medianas, desviaciones estándar y diferencias estadísticas según sexo. Para la determinación de las diferencias estadísticamente significativas se utilizó el test no

paramétrico U Mann Whitney; se encuentran solo en la dimensión ‘Imaginario sobre RS’ (p -valor= 0,040). En dicha dimensión, la mayor valoración es expresada por las mujeres que consumen servicios de salud (media= 4,34; mediana= 5; SD= 0,993), debido a que poseen una elevada preconcepción de las áreas de desarrollo que deben considerar las instituciones de salud al implementar estrategias de RSC. Lo antes señalado puede estar vinculado con acciones que amerita iniciativas que poseen impactos internos y externos, que emanan de prácticas éticas, las cuales responden a los desafíos que subyacen del compromiso que posee la institución de salud con el medioambiente y voluntariado.

En la Tabla VI, se observan las medias, medianas, desviaciones estándar y diferencias estadísticas según edad. La determinación de las diferencias estadísticamente significativas se utilizó el test no paramétrico H de Kruskal-Wallis; encontrado diferencias en las dimensiones ‘Compromiso con la comunidad’ (p -valor= 0,047)

y ‘Cuidado del medioambiente’ (p -valor=0,009). En relación a la dimensión ‘Compromiso con la comunidad’, la mayor valoración es expresada por los estudiantes que poseen entre 36 y 45 años de edad (media= 3,91; mediana= 4; SD= 1,14), debido a que se considera que la RSC se vincula con acciones que conducen al involucramiento de las instituciones de salud en comisiones y, al mismo tiempo, con acciones que buscan responder a las necesidades de la comunidad, lo que tienen relación con el interés público y las correspondientes iniciativas que se vinculan con el autocuidado. En cambio, en la dimensión ‘Cuidado del medioambiente’, la mayor valoración es expresada por los estudiantes, también poseen entre 36 y 45 años de edad (media= 3,91; mediana= 4; SD= 0,94), sin embargo, en este caso, los estudiantes universitarios se inclinan por las prácticas de las instituciones de salud que buscan minimizar los impactos medioambientales a través del uso de recursos reciclados, además de

TABLA V
 COMPARACIÓN ENTRE DIMENSIONES Y GÉNERO

Dimensiones	Hombre			Mujer			p-valor
	M	ME	SD	M	ME	SD	
IRS	3,79	4	1,440	4,34	5	0,993	0,040
CC	3,18	3	1,132	3,20	3	1,156	0,895
CM	3,04	3	1,046	2,97	3	1,114	0,559
DE	2,37	3	1,015	2,54	3	1,119	0,325

M: Media, ME: Mediana, SD: desviación estándar, IRS: Imaginario sobre RS, CC: Compromiso con la comunidad, CM: Cuidado del medioambiente, DE: Discernimiento ético.

TABLA VI
COMPARACIÓN ENTRE DIMENSIONES Y EDAD

Dimensiones	Edad (años)	M	ME	SD	p-valor
IRS	18-24	4,20	4	1,04	0,065
	25-35	3,60	4	1,57	
	36-45	4,55	5	1,21	
	46-55	4,14	5	1,41	
	56-65	4,00	4	1,23	
	65 o más	2,67	3	1,53	
CC	18-24	3,16	3	0,86	0,047
	25-35	2,80	3	1,22	
	36-45	3,91	4	1,14	
	46-55	3,71	4	1,49	
	56-65	3,60	3	1,34	
	65 o más	3,33	4	2,08	
CM*	18-24	2,99	3	0,94	0,009
	25-35	2,63	3	1,08	
	36-45	3,91	4	0,94	
	46-55	3,29	3	1,38	
	56-65	3,60	4	1,14	
DE	18-24	2,36	2	0,96	0,155
	25-35	2,28	2	1,09	
	36-45	2,91	3	1,04	
	46-55	3,00	3	1,18	
	56-65	2,40	2	1,52	
	65 o más	2,33	3	1,16	

M: Media, ME: Mediana, SD: desviación estándar, IRS: Imaginario sobre RS, CC: Compromiso con la comunidad, CM: Cuidado del medioambiente, DE: Discernimiento ético.

acciones preventivas que puedan afectar la salud y seguridad de las personas.

Finalmente, esta investigación propone una solución factorial consistente con las investigaciones que se desarrollan sobre RSC en el sector de salud. Al mismo tiempo, se encuentran diferencias estadísticamente significativas de acuerdo algunas características de los sujetos de investigación. Finalmente, los hallazgos pueden ser usados para el diseño de estrategias en contextos educativo, debido a las implicancias que posee relación entre el usuario y el profesional de salud, y, al mismo tiempo, el profesional prestador de servicios con respecto a las instituciones de salud.

Discusión

Es importante precisar que la RSC es un concepto que se configura, modifica y adapta a través del tiempo debido a sus aplicaciones en diversos

contextos y áreas de estudio. Ahora bien, considerando lo antes planteado se puede indicar que RSC ha transitado desde su integración, según las responsabilidades económicas, legales, éticas y filantrópicas (Carroll, 1991) hacia su consideración como un enfoque vinculado con la sustentabilidad, en donde se manifiestan aspectos relacionados con la sustentabilidad medioambiental y económica. En el mismo escenario, se puede señalar que la RSC en contextos de salud, como evidencia esta investigación, las áreas de desarrollo se integran, modifican y ajustan a las organizaciones sanitarias, de las cuales subyacen prácticas que dan cuenta a las variables que construyen las dimensiones 'Imaginario sobre RS', 'Compromiso con la comunidad', 'Cuidado del medioambiente' y 'Discernimiento ético', de las cuales subyacen consideraciones que se relacionan con las respectivas praxis

en beneficio del bienestar de las comunidades sanitarias; ya que, por ejemplo, una adecuada atención puede salvar la vida de una persona y, en caso contrario, provocar la muerte del usuario; lo que se inserta en el deber misional de la misma (Pérez-Ordoñez y Morales-Méndez, 2011).

Por otro lado, el estudio de la RSC desde la perspectiva de los estudiantes universitarios como consumidores sustentables, está integrado por las dimensiones 'Consumo Informado', 'Consumo Glocal', 'Consumo Ético' y 'Economía Circular' (Severino-González *et al.*, 2021). En cambio, en este estudio al considerar la percepción de los estudiantes universitarios como consumidores de prestaciones de las instituciones de salud, constituye nuevas dimensiones que procuran el cuidado del medioambiente, prácticas éticas y, la integración de las comunidades y, al mismo tiempo, no forman parte del objeto de estudio

acciones que propician el consumo de productos locales, pero sí, concientización de los impactos en la toma de decisiones en consonancia con las orientaciones estratégicas de las instituciones de la salud.

Las futuras indagaciones deben considerar las metas propuestas por los objetivos de desarrollo sostenible (Do *et al.*, 2020), lo que conduce a la conceptualización de acciones y prácticas que contribuyen al cuidado del medio ambiente y las particularidades que permiten el reconocimiento de la importancia que tiene el desarrollo sostenible para toda la humanidad (Zhou *et al.*, 2019). Lo antes señalado, se relaciona con esta investigación debido a que la integración de acciones que tienen como propósito cuidar el medioambiente, involucrarse con la sociedad y, la inclusión de las preocupaciones sociales de interés público, hace que las orientaciones estratégicas de las organizaciones de salud se materialicen aplicando las necesidades y requerimientos de los grupos de interés.

Conclusiones

El propósito de esta indagación es describir la percepción de los estudiantes universitarios sobre la RSC como usuarios de instituciones de salud en Chile. Los resultados permiten disponer de insumos para el diseño de estrategias que tributen a la formación profesional integrales, competentes y socialmente responsables, los cuales serán los tomadores de decisiones que pueden ser tomadores de decisiones como directivos, profesionales y usuarios de instituciones de salud. Lo antes señalado debe conducir al diseño e implementación de estrategias socialmente responsables, las que deben ser sentidas y no cosméticas; formuladas por experimentados, implementadas por garantistas y, perpetuadas por personas éticas y socialmente conscientes de los abates que enfrenta la humanidad.

Por otro lado, en relación a las limitaciones de esta

investigación, existe un desafío en cuanto al desarrollo de un proceso muestral que permita disponer de un instrumento que sea aplicable a toda la población chilena para lo cual se debe aumentar en primer lugar el número de participantes y la aplicación de técnicas estadísticas más robustas y complejas. Además, es imprescindible la aplicación de un análisis factorial confirmatorio que permite el desarrollo de un estudio explicativo.

En consecuencia, las futuras investigaciones deben incluir perspectivas multidisciplinarias, lo que permitiría una mejor comprensión del fenómeno de estudio, dado que la RSC es una orientación estratégica integral, convergente, innovadora y multidimensional. También, es necesario comparar las percepciones de los grupos de interés interno y externos. Finalmente, recogiendo las consideraciones antes señaladas, se vuelve imperiosa y urgente replicar este estudio en búsqueda de evidencia científica que permita mejorar la calidad de vida de toda la población, lo que incluye aspectos educativos, sanitarios e institucionales.

REFERENCIAS

- Agustina L, Meyliana M, Hanny H (2023) Constructing CSR student self-consciousness through university social responsibility implementation: evidence in Indonesia. *Social Responsibility Journal* 19: 885-905. <https://doi.org/10.1108/SRJ-05-2020-0170>
- Ahmad N, Ahmad A, Siddique I (2023) Responsible Tourism and Hospitality: The Intersection of Altruistic Values, Human Emotions, and Corporate Social Responsibility. *Administrative Sciences* 13: 105. <https://doi.org/10.3390/admsci13040105>
- Allen S (2023) Employees' Perspectives on the Costs and Benefits of Organizations' Environmental Initiatives. *Business & Society* 62: 787-823.
- Arias JM, Hernández GC (2008) Gerencia y competencias distintivas dinámicas en instituciones prestadoras de servicios de salud. *Revista Gerencia y Políticas de Salud* 7: 131-154. <https://doi.org/10.11144/javeriana.rgyps15-31.bgas>
- Beltrán Poot A (2015) Los cuerpos académicos: el nuevo imaginario del profesor universitario de México. *Opción* 31: 182-204.
- Carroll A (1991) The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders. *Business Horizons* 34: 39-48. [https://doi.org/10.1016/0007-6813\(91\)90005-g](https://doi.org/10.1016/0007-6813(91)90005-g)
- Chen WK, Tang AD, Tuan LT (2023) The mediating role of organizational identification between corporate social responsibility dimensions and employee opportunistic behavior: Evidence from symmetric and asymmetric approach triangulation. *Journal of Hospitality Marketing & Management* 32: 50-74. <https://doi.org/10.1080/19368623.2022.2123075>
- Díaz Arrieta M, Bolívar Córdoba M (2014) Modelo de gestión estratégica de responsabilidad social organizacional. *Desarrollo Gerencial* 6: 171-199. <https://doi.org/10.17081/dege.6.1.483>
- Do DNM, Hoang LK, Le CM, Tran T (2020) A Human Rights-Based Approach in Implementing Sustainable Development Goal 4 (Quality Education) for Ethnic Minorities in Vietnam. *Sustainability* 12: 4179. <https://doi.org/10.3390/su12104179>
- Ferrando PJ, Lorenzo-Seva U (2014) El análisis factorial exploratorio de los ítems: algunas consideraciones adicionales. *Anales de Psicología* 30: 1170-1175. <https://doi.org/10.6018/analesps.30.3.199991>
- Ferreira Mainardi C, Morán Suarez M (2011) La responsabilidad social corporativa (RSC) en las bases de datos Scopus y WoS (estudio bibliométrico). *EDICIC I*: 141-160.
- Gallardo-Vázquez D, Folgado-Fernández JA, Hipólito-Ojalvo F, Valdez-Juárez LE (2020) Social responsibility attitudes and behaviors' influence on university students' satisfaction. *Social Sciences* 9: 8. <https://doi.org/10.3390/socsci9020008>
- García A, de Barros-Souza B, Berzin J, Abilio-Galvão J, Bucher-Maluschke JS, López-López W (2019) Recent Advances in Latin American Cooperation in Behavioral Sciences: A Documentary Study. *Revista Iberoamericana de Psicología y Salud* 10: 37-47. <https://doi.org/10.23923/j.rips.2018.02.024>
- Hernández R, Fernández C, Baptista C (2010) *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill. México DF, México. 613 pp.
- Herrera Bautista MH, Rodríguez Rodríguez G (2017) El sufrimiento social como un problema de salud pública. *Archivos de Medicina Familiar* 16: 73-81.
- Hinduja P, Mohammad RF, Siddiqui S, Noor S, Hussain A (2023) Sustainability in Higher Education Institutions in Pakistan: A Systematic Review of Progress and Challenges. *Sustainability* 15: 3406. <https://doi.org/10.3390/su15043406>
- Martínez-Pampliega A, Ugarte I, Merino L, Herrero D (2019) Work-family balance and children's external symptomatology: The mediating role of family climate. *Revista Iberoamericana de Psicología y Salud* 10: 27-36. <https://doi.org/10.23923/j.rips.2018.02.023>
- Mitchell R, Agle B, Wood D (1997) Toward a theory of stakeholder identification and salience. Defining the principle of who and what really counts. *Academy of Management Review* 22: 853-886. <http://www.jstor.org/stable/259247>
- Molnár E, Mahmood A, Ahmad N, Ikram A, Murtaza SA (2021) The Interplay between Corporate Social Responsibility at Employee Level, Ethical Leadership, Quality of Work Life and Employee Pro-Environmental Behavior: The Case of Healthcare Organizations. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 18: 4521. <https://doi.org/10.3390/ijerph18094521>
- Montoya Suárez OM (2007) Aplicación del análisis factorial a la investigación de mercados. Caso de estudio. *Scientia et Technica* 13: 281-286. <https://www.redalyc.org/pdf/849/84903549.pdf>
- Mughal YH, Nair KS, Arif M, Albejaidi F, Thurasamy R, Chuadhry MA, Malik SY (2023) Employees' Perceptions of Green Supply-Chain Management, Corporate Social Responsibility, and Sustainability in Organizations: Mediating Effect of Reflective Moral Attentiveness. *Sustainability* 15: 10528. <https://doi.org/10.3390/su151310528>
- Nunnally J, Bernstein I (1994) *Psychometric Theory*. McGraw-Hill. Inc., Nueva York, EE.UU. 752 pp.
- Oliver A, Sancho P, Galiana L (2012) Calidad de la empleabilidad en universitarios con discapacidad. *Revista Iberoamericana de Psicología y Salud* 3: 109-123.
- Ortiz Espinosa RM, Muñoz Juárez S, Martín del Campo DL, Torres Carreño E (2003) Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México, según la opinión de los usuarios. *Revista Panamericana de Salud Pública* 13: 229-238. <https://doi.org/10.1590/s1020-49892003000300005>
- Oviedo G (2004). La definición del concepto de percepción en psicología con base en la teoría Gestalt. *Revista de Estudios Sociales* (18): 89-96. <https://doi.org/10.7440/res18.2004.08>
- Pacheco-Velázquez EA, Vázquez-Parra JC, Cruz-Sandoval M, Salinas-Navarro DE, Carlos-Arroyo M (2023) Business Decision-Making and Complex Thinking: A Bibliometric Study. *Administrative Sciences* 13: 80. <https://doi.org/10.3390/admsci13030080>
- Pérez FJ, Romeo M, Yepes-Baldó M (2017) The corporate social responsibility policies for the inclusion of people with disabilities as predictors of employees' identification, commitment and absenteeism. *Anales de Psicología* 34: 101-107. <https://doi.org/10.6018/analesps.34.1.237231>
- Pérez-Ordóñez M, Morales-Méndez J (2011) Revisión de los orígenes de la responsabilidad social empresarial en el sector salud en Colombia. *Revista Cuidarte* 2: 206-215. <https://doi.org/10.15649/cuidarte.v2i1.59>
- Reyes-Morales H, Flores-Hernández S, Saucedo-Valenzuela AL, Vértiz-Ramírez JDJ, Juárez-Ramírez C, Wirtz VJ, Pérez-Cuevas R (2013) Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención ambulatoria en servicios de salud en México. *Salud Pública de México* 55: S100-S105. <https://doi.org/10.21149/spm.v55s2.5104>
- Rodríguez Cala A, Calle Rodríguez C, Durán García N, Zöller B, Pons Rodríguez A (2021) Corporate social responsibility in the centers of the public hospital network of Catalonia (Spain). *Gaceta Sanitaria* 35: 67-71. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2019.06.001>
- Russo F (2016) What is the CSR's Focus in Healthcare? *Journal of Business Ethics* 134: 323-334. <https://doi.org/323-334>. <https://doi.org/10.1007/s10551-014-2430-2>
- Rutitis D, Smoca A, Uvarova I, Brizga J, Atstaja D, Mavlutova I

- (2022) Sustainable value chain of industrial biocomposite consumption: influence of COVID-19 and consumer behavior. *Energies* 15: 466. <https://doi.org/10.3390/en15020466>
- Severino-González P, Acuña-Moraga O, Astete-Tapia K, Medel-Maturana J (2021) Responsabilidad social y consumo sustentable: el caso de estudiantes de formación superior de Talca (Chile). *Información Tecnológica* 32: 143-150. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642021000100143>
- Severino-González P, Pujol-Cols LJ, Lazzaro-Salazar M (2019) Responsabilidad social en un centro público de salud en Chile. *Revista Espacios* 40: 9. <http://www.revistaespacios.com/a19v40n10/19401009.html>
- Severino-González P, Villalobos Antúnez JV, González-Soto N, Ramírez Molina RI (2020) Perspectiva de la responsabilidad social empresarial de la salud pública chilena. *Revista Venezolana de Gerencia* 25: 1397-1421. <https://doi.org/10.37960/rvg.v25i92.34270>
- Silva P, Moreira AC, Mota J (2023) Employees' perception of corporate social responsibility and performance: the mediating roles of job satisfaction, organizational commitment and organizational trust. *Journal of Strategy and Management* 16: 92-111. <https://doi.org/10.1108/JSMA-10-2021-0213>
- Terán Rosero GJ, Montenegro Obando BL, Bastidas Guerrón JL, Realpe Cabrera IA, Villarreal Salazar FJ, Fernández Lorenzo A (2017) Análisis crítico de la responsabilidad social en entidades de salud. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas* 36: 1-10.
- Trynchuk V, Khovrak I, Dankiewicz R, Ostrowska-Dankiewicz A, Chushak-Holoborodko A (2019) The role of universities in disseminating the social responsibility practices of insurance companies. *Problems and Perspectives in Management* 17: 449-461. [https://doi.org/10.21511/ppm.17\(2\).2019.35](https://doi.org/10.21511/ppm.17(2).2019.35)
- Valenzuela LF, Linares MC, Suárez YM (2015) Una aproximación teórica y bibliométrica a la Responsabilidad Social Empresarial (1971-2015): Análisis mundial, latinoamericano y colombiano. *Lúmina* 16: 168-193. <https://doi.org/10.30554/lumina.16.1673.2015>
- Vallaes F, Álvarez-Rodríguez J (2019) Hacia una definición latinoamericana de responsabilidad social universitaria. Aproximación a las preferencias conceptuales de los universitarios. *Revista Educación XXI* 22: 93-116. <https://doi.org/10.5944/educXXI.19442>