

# Expectativas de la comunidad sobre su vinculación con la universidad. El caso de las “zonas de rezago” de La Araucanía, Chile

Paulette Dougnac-Quintana, Oscar Vivallo-Urra y Mauricio García-Ojeda

## RESUMEN

En la actualidad, el sistema universitario chileno impulsa su vinculación con el entorno enfocándose en la bidireccionalidad y el impacto, como lo indica la Comisión Nacional de Acreditación. En este escenario es relevante preguntarse si las expectativas de la comunidad coinciden con esas aspiraciones. Este artículo presenta un estudio cualitativo desarrollado en las zonas de Nahuelbuta y Costa Araucanía, cuyos resultados muestran que el “modelo mental” de líderes comunitarios y funcionarios municipales enmarca a la universidad como una institución principalmente docente, en tanto la expectativa de que aporte soluciones a los desafíos locales desde la investigación está presente en los directivos municipales. Desde una perspectiva de gobernanza en red, se recomienda desarrollar una “interfaz” de relaciones universidad-comunidad, en la cual se puedan ampliar los modelos mentales de los actores del territorio respecto de la universidad y generar procesos colaborativos de “construcción de demanda”.

**Palabras clave:** vinculación con el medio, extensión universitaria, educación superior, gobernanza territorial, impacto de la educación superior, Chile.

### Paulette Dougnac-Quintana

[paulette.dougnac@ufrontera.cl](mailto:paulette.dougnac@ufrontera.cl)

Chilena. Doctora en Educación, Universidad de Leeds, Reino Unido. Investigadora postdoctoral, Instituto de Desarrollo Local y Regional, Universidad de la Frontera, Chile. Temas de investigación: vinculación con el medio, extensión universitaria, gobernanza territorial, comunicación institucional. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1229-4670>.

### Oscar Vivallo-Urra

[oscargabriel.vivallo@ufrontera.cl](mailto:oscargabriel.vivallo@ufrontera.cl)

Chileno. Doctor en Ciencias Políticas, Universidad Libre de Berlín, Alemania. Investigador postdoctoral, Instituto de Desarrollo Local y Regional, Universidad de la Frontera, Chile. Temas de investigación: gobernanza, género, vinculación con el medio, políticas públicas, inclusión y exclusión social. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5200-0174>.

### Mauricio García-Ojeda

[mauricio.garcia@ufrontera.cl](mailto:mauricio.garcia@ufrontera.cl)

Chileno. Doctor en Sociología, Universidad Autónoma de Barcelona, España. Académico, Departamento de Ciencias Sociales, Universidad de La Frontera, Chile. Temas de investigación: gobernanza, desarrollo territorial, políticas públicas, sociología analítica, diseño institucional. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4645-7423>.



### Expectativas da comunidade em relação à sua relação com a universidade. O caso das “zonas atrasadas” de La Araucanía, Chile

#### RESUMO

Atualmente, o sistema universitário chileno promove seu vínculo com o entorno, concentrando-se na bidirecionalidade e no impacto, conforme indicado pela Comisión Nacional de Acreditación. Nesse cenário, é relevante perguntar se as expectativas da comunidade coincidem com essas aspirações. Este artigo apresenta um estudo qualitativo desenvolvido nas áreas de Nahuelbuta e Costa Araucanía, cujos resultados mostram que o “modelo mental” de lideranças comunitárias e funcionários municipais enquadra a universidade como uma instituição majoritariamente de ensino, enquanto a expectativa de que ela proporcione soluções para os desafios locais a partir da pesquisa está presente nos gestores municipais. Do ponto de vista da governança em rede, recomenda-se o desenvolvimento de uma “interface” de relações universidade-comunidade, na qual os modelos mentais dos atores do território em relação à universidade possam ser ampliados e processos colaborativos de “construção de demanda” possam ser gerados.

**Palavras chave:** vínculo com o meio, extensão universitária, ensino superior, governança territorial, impacto do ensino superior, Chile.

### Expectations of the Community on its Relationship with the University. The Case of the “Underdeveloped Areas” of La Araucanía, Chile

#### ABSTRACT

The Chilean university system currently emphasizes bidirectionality and impact in its relationship with the environment, as outlined by the National Accreditation Commission. Given this context, it is important to assess whether the community’s expectations align with this goal. This article presents findings from a qualitative study conducted in the Nahuelbuta and Costa Araucanía areas, revealing that community leaders and municipal officials view the university primarily as a teaching institution, while municipal managers expect it to contribute research-based solutions to local challenges. From a network governance perspective, it is recommended to develop an “interface” of university-community relations, enabling the expansion of the actors’ mental models regarding the university and the generation of collaborative processes for identifying community needs.

**Key words:** environmental engagement, university outreach, higher education, territorial governance, impact of higher education, Chile.

**Recepción:** 05/07/23. **Aprobación:** 22/04/24.

## Introducción

La relación de las universidades con su entorno, entendida como una de las tres misiones fundamentales de estas instituciones (Casas y Torralbo, 2023; Menéndez *et al.*, 2013), es un tema que ha captado particular atención a nivel internacional en las últimas décadas. En el caso de Chile, esto se ha impulsado en buena medida por la introducción de la acreditación institucional en esta área, que hasta el momento ha sido voluntaria, pero será obligatoria a partir de 2025 (Ley 21.091 sobre Educación Superior, Ministerio de Educación, 2018). En el caso de las instituciones públicas, existe además una ley de universidades estatales que prioriza la pertinencia territorial (Ley 21.094 sobre Universidades Estatales, Ministerio de Educación, 2018).

Este artículo presenta parte de los resultados de la investigación desarrollada en el marco del proyecto “Plataforma de Redes para la Gobernanza y las Políticas Públicas de La Araucanía” (FRO-1995),<sup>1</sup> que tiene como objetivo fortalecer la vinculación de la Universidad de la Frontera (UFRO) con la región en la que está inserta, específicamente en los procesos de gobierno y política pública. El proyecto se enfocó en nueve comunas<sup>2</sup> de los sectores de Nahuelbuta y Costa Araucanía, catalogadas por la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo de Chile (Ministerio del Interior y Seguridad Pública, 2024) como “zonas rezagadas”, debido a las brechas que presentan en materia de desarrollo social.

El problema de investigación surge en un escenario donde la legislación vigente y los criterios y estándares de Acreditación de la Educación Superior (Comisión Nacional de Acreditación, 2021) establecen que las universidades chilenas deben entablar relaciones recíprocas con el entorno. Al ser la Comisión Nacional de Acreditación el organismo que

instituyó el abordaje de la vinculación con el medio en Chile (Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, 2018), se ha desarrollado una tendencia a limitar el debate sobre el tema a aspectos de gestión institucional y aseguramiento de la calidad (Cano Menoni y Flores, 2023).

En este contexto, nuestro objetivo es poner la atención no en la institución sino en el territorio, para explorar las expectativas de la comunidad respecto a su relación con la universidad. La pregunta principal de la investigación es: ¿cuáles son las expectativas de la comunidad de las zonas de rezago respecto de una vinculación con la universidad?

Enmarcamos este estudio desde la perspectiva de la gobernanza en red, entendiendo a la universidad como parte de una red de agentes que colaboran en torno a objetivos comunes (Elgueta y Espinoza, 2015). Para facilitar y fortalecer esta colaboración, planteamos que el abordaje de las expectativas cobra particular relevancia, especialmente en un territorio con necesidades apremiantes y urgentes, y aplicamos los conceptos de modelos mentales (Mantzavinos *et al.*, 2015), interfaz (Long, 2007) y construcción de demanda (Barrero *et al.*, 2015), para analizar los datos y construir la discusión.

El artículo se estructura de la siguiente forma; primero incluye una revisión del contexto chileno de la vinculación con el medio y de los estudios recientes en esta materia; en segundo lugar, se presenta un marco teórico para el análisis, comprendiendo los conceptos de gobernanza, interfaz y construcción de demanda. Posteriormente se presenta la metodología, que incluyó la aplicación de cuestionarios cualitativos y entrevistas en profundidad. Luego se exponen los resultados, los cuales dan cuenta de las experiencias y expectativas de líderes sociales, funcionarios y directivos municipales respecto de un

<sup>1</sup> Esta investigación se realizó en el marco del Convenio de Desempeño de Educación Superior Regional – Universidades, FRO-1995, financiado por el Ministerio de Educación de Chile.

<sup>2</sup> La distribución administrativa de Chile considera 16 regiones, las cuales se dividen en provincias, que se subdividen en comunas. Cada comuna tiene un gobierno local (municipalidad). La región de La Araucanía cuenta con 2 provincias, subdivididas en 32 comunas.



vínculo con la universidad. Finalmente, en la discusión y conclusiones se abordan los alcances de los hallazgos y a partir de ello se realizan recomendaciones para la construcción de relaciones con los territorios.

### Antecedentes

El concepto de vinculación con el medio se usa en Chile para referirse a la misión universitaria de relación con el entorno y, desde su introducción a inicios de la década del 2000, ha pasado paulatinamente a reemplazar el concepto tradicional de extensión (Dougnac, 2016). La Comisión Nacional de Acreditación ha incluido la vinculación con el medio como un área de acreditación obligatoria a partir de 2025, estableciendo que las instituciones de educación superior (ES) deben contar “con políticas y mecanismos sistemáticos de vinculación con su entorno significativo local, nacional o internacional” (Comisión Nacional de Acreditación, 2021: 8) y considerando dos criterios fundamentales para acreditar esta área: la bidireccionalidad y los resultados e impacto. La bidireccionalidad es definida como la “interacción de mutuo beneficio” entre la universidad y su entorno, “que permite la construcción conjunta de conocimiento y propuestas que contribuyen a mejorar los procesos formativos y el contexto externo” (Comisión Nacional de Acreditación, 2022: 39). En tanto, el impacto es abordado como la contribución de las actividades de vinculación, definidas como “la consecuencia, el efecto o resultado” de las iniciativas o proyectos realizados, que “inciden positivamente en la formación de los y las estudiantes y en el entorno que la institución ha definido como relevante” (Comisión Nacional de Acreditación, 2022: 40).

En cuanto al marco jurídico chileno, la Ley sobre Educación Superior 21.091 (2018) indica que esta vinculación debe ser con el entorno local, nacional e internacional, y consigna la necesidad de contar con mecanismos de evaluación que consideren la contribución de las instituciones a su región en particular y al país en general. En tanto, la Ley 21.094

sobre Universidades Estatales (2018) subraya la importancia de la pertinencia territorial de las acciones de vinculación y consigna al medio regional como prioritario para esta función.

En este contexto, la UFRO, entidad estatal ubicada en la Región de La Araucanía en el sur de Chile, se encuentra implementando un proceso de actualización de políticas institucionales que tiene al desarrollo territorial dentro de sus ejes principales. Su nueva declaración misional indica que esta “promueve y aporta al país y a la Región de La Araucanía, asumiendo una acción preferente y pertinente con ella, a través de la formación, la ciencia, la tecnología, la innovación, la creación y la vinculación con el medio” (Universidad de La Frontera, 2022a: 10). En tanto, el compromiso territorial aparece como uno de los cuatro pilares fundamentales del modelo educativo, y se define como “la construcción de relaciones activas, permanentes, bidireccionales y recíprocas entre la UFRO y el territorio en el que se encuentra inserta” (Universidad de La Frontera, 2022b: 8). El “territorio” se conceptualiza como una categoría multidimensional, es decir:

Una construcción social, política y simbólica, configurada a partir de relaciones que los grupos sociales establecen con la naturaleza en un espacio geográfico, movidos por intereses comunes. Cada grupo social le asigna significado al territorio, determina su forma de vivir y habitar en él, se apropia y forma su identidad a partir de ello, es decir, conforma su territorialidad (Universidad de La Frontera, 2022b: 32).

El presente estudio forma parte del proyecto Plataforma de Redes para la Gobernanza y las Políticas Públicas de la Región de La Araucanía (FRO-1995). En el marco con la perspectiva de contribuir al fortalecimiento de las relaciones entre la universidad y el territorio, es que surge la necesidad de adentrarse en las expectativas de las contrapartes territoriales en relación con las iniciativas de vinculación.

Lo anterior cobra particular relevancia dadas las condiciones del entorno de la Región de La Araucanía. Su población rural alcanza a un 32.31 %, siendo uno de los porcentajes más altos del país, y se sitúa como una de las regiones más pobres de Chile, tanto por ingreso como en pobreza multidimensional (Ministerio de Desarrollo Social de Chile, 2018). De acuerdo al Censo de 2017, el 34.3 % de los habitantes de la región se considera perteneciente a un pueblo originario y de ellos un 98 % se identifica como Mapuche.

Este proyecto se enfoca específicamente en nueve comunas de la Región de La Araucanía: Lumaco, Los Sauces, Purén y Traiguén, ubicadas en la zona de Nahuelbuta, y Carahue, Puerto Saavedra, Nueva Imperial, Toltén y Teodoro Schmidt, ubicadas en la zona de Costa Araucanía. En total, estas localidades tienen 141 000 habitantes y se caracterizan porque un 47.4 % de su población habita en áreas rurales, y un 46.5 % se identifica como perteneciente a un pueblo indígena (Instituto Nacional de Estadísticas, 2017).

Las nueve comunas se clasifican como “zonas rezagadas” pues, de acuerdo con el Decreto de Ley 1.116 (Ministerio del Interior y Seguridad Pública, 2014), los territorios rezagados son:

Aquellos que presentan una situación de atraso y brechas importantes en su nivel de desarrollo y bienestar respecto al promedio del resto del país. Para efectos de lo anterior, se considerarán como ámbitos de desarrollo y bienestar variables sociales, económicas, de competitividad territorial y de calidad de vida (Artículo 1, inciso 2).

### **Las expectativas de la comunidad en su relación con la universidad**

El desafío de abordar las expectativas de la comunidad en los proyectos de vinculación territorial es un tema que se ha analizado en la literatura internacional sobre vinculación universitaria con el medio,

particularmente en el ámbito de la investigación participativa.

Por una parte, se describe un desequilibrio entre las expectativas de la universidad y aquellas de la comunidad. Southerland *et al.* (2013) encuentran que los agentes universitarios tienen expectativas más altas que las organizaciones sociales respecto de las contribuciones y beneficios de la colaboración, y destacan la importancia de generar mecanismos para explicitar las expectativas a la contraparte. En tanto, Heisler *et al.* (2011) se refieren al desafío constante de balancear las necesidades e intereses de las contrapartes comunitarias con el mandato que tienen los profesionales de la universidad de asegurar ciertos estándares de investigación académica, lo cual implica que surjan agendas diferentes y a veces contradictorias. Asimismo, Fletcher *et al.* (2014) subrayan la necesidad de una negociación constante entre el deber de investigación académica de los agentes universitarios y el requerimiento de provisión de servicios de las comunidades.

A este desequilibrio entre las expectativas de los agentes universitarios y comunitarios se añade una desconexión entre las expectativas que ambos grupos tienen de las iniciativas de vinculación y la realidad con la que se encuentran al desarrollarlas. Baum (2000) se refiere al riesgo de generar expectativas demasiado elevadas y resalta la importancia de acordar explícitamente metas y tareas, además de contar con la flexibilidad para ir adaptando, aprendiendo y cambiando en el camino. Por otro lado, Kindred y Peterscu (2015) identifican una desconexión entre las expectativas que genera la colaboración en ambas partes, y la realidad de lo que ocurre con el proyecto. Su caso de estudio muestra que la dependencia económica de los socios de organizaciones no gubernamentales genera un desbalance de poder en la relación con la universidad, llegando ambas entidades a la relación con expectativas diferentes, aunque existan documentos con metas y compromisos.



Ante esto plantean la necesidad de diálogo previo y negociación constante a lo largo del proyecto.

Este desequilibrio de poder del que dan cuenta los autores es un problema que se suele intentar abordar desde la construcción de relaciones horizontales. Sin embargo, Saravia Ramos *et al.* subrayan el desafío que esto presenta cuando se trabaja con comunidades que tienen demandas y necesidades urgentes:

Será fundamental tener en cuenta las limitaciones de la horizontalidad en pro de no caer en una visión idealizada de la misma que termina por convertirla en una fuente indirecta de agotamiento y descontento, animado por la sensación de que es un objetivo que no se ha conseguido o que está muy lejos de alcanzar (2022: 129).

Ante esto, los autores proponen que una mirada menos idealizada de la horizontalidad permitiría abrir espacios de desarrollo que, asumiendo las imperfecciones, propendan a un equilibrio en la forma de actuar.

En tanto, el concepto de “construcción de demanda” refiere a un proceso de ajuste de expectativas:

Cuando se ingresa a un territorio, se encuentran limitaciones en los imaginarios de lo posible, y se necesita co-construir nuevos horizontes de posibilidad con las contrapartes. En ese sentido, la demanda “no está dada, ni es un momento previo que hay que identificar; es una construcción constante que involucra a todos los actores (universitarios y no universitarios) relacionados con el proyecto o la intervención” (Barrero *et al.*, 2015: 41).

Esto implica la construcción colectiva de problemas y metas que va más allá de la demanda social original y del problema definido por la universidad (Galli *et al.*, 2020).

### Gobernanza en red y modelos mentales

La vinculación universitaria con el medio puede situarse en el marco de la gestión estatal a través de las políticas públicas debido a que, en el contexto de la política pública de ES, el Estado otorga recursos a universidades públicas y privadas, a las cuales regula a través de la acreditación; uno de esos ámbitos es la vinculación con el medio. En ese marco, la vinculación universitaria se sitúa en la gestión en redes como una forma de gestión pública diferente a la estadocéntrica, donde el Estado monopoliza la implementación de políticas. Por el contrario, se busca operar desde una lógica más horizontal, impulsando procesos *bottom-up*, para instalar capacidades de coordinación con diversos actores y así endogeneizar condiciones para el desarrollo territorial (Lechner, 1997; Messner, 1999).

La gestión en red supone un desafío de gobernanza para la vinculación con el medio, pues las universidades se integrarían en procesos de trabajo colaborativo con otros actores territoriales, articulándose para sinergizar esfuerzos. Estas redes de actores son heterogéneas: sus integrantes provienen de varios niveles (nacional, regional, comunal, local), operan desde diversos contextos (públicos, privados, comunitarios), y tienen diferentes intereses y recursos (McGinnis, 2002). Si la gobernanza se configura desde la conducción conjunta de procesos con base en decisiones compartidas (Koliba *et al.*, 2011), la incertidumbre y complejidad que caracteriza estos procesos requiere contar con condiciones de base que viabilicen la coordinación social necesaria para negociar y cooperar (Koppenjan y Klijn, 2004).

Estas condiciones se sitúan a nivel de la cognición y racionalidad de los actores que funcionan en entornos organizacionales (Knight, 2000), así como en la emocionalidad implicada en la conformación de vínculos sociales en los territorios (Castaño-Aguirre *et al.*, 2021). Específicamente, los actores operan desde modelos mentales individuales, que son estructuras flexibles de contenidos sobre cómo interviene el

entorno y que permiten formar expectativas. Estos modelos actúan como guía para la acción, porque se ajustan desde aprendizajes secuenciales, donde la información obtenida del entorno sirve como retroalimentación para evaluar la eficacia del modelo para resolver problemas (Mantzavinos *et al.*, 2015).

Procedente de la psicología cognitiva, el concepto de modelos mentales se ha utilizado en el campo de la investigación en ES, por ejemplo, en ámbitos de evaluación docente de los procesos de aprendizaje (Maldonado, 2015), toma de decisiones estratégicas de gestión (Blanco y Viloría, 2006), y cultura y clima organizacional (Builes, Hernández López y Rojas Arenas, 2024). Estos estudios incorporan el concepto para analizar, por un lado, el desarrollo de expectativas, motivaciones, representaciones y procesos afectivos y, por otro, la posibilidad de generar perspectivas compartidas en un contexto de vínculo social. En este caso, proponemos aplicar el concepto de modelos mentales al ámbito de la vinculación entre instituciones de ES y sus entornos o territorios.

De acuerdo con Mantzavinos *et al.* (2015), los modelos mentales constituyen sistemas de creencias sobre el entorno generados a partir de aprendizajes mutuos, creándose así modelos compartidos, que proporcionan marcos comunes de interpretación de la realidad.

La configuración de modelos mentales compartidos ocurre con base en expectativas compartidas sobre lo que ocurrirá en el futuro, lo que incluye expectativas sobre lo que harán los otros, esperando que esa acción favorezca las motivaciones e intereses propios. Así, se construyen patrones estables de comportamiento mutuamente satisfactorios, pudiendo emerger marcos de sentido común desde la confianza y los compromisos (Morales Sánchez, 2014; World Bank, 2015).

Los modelos mentales compartidos permiten comprender cómo opera la dimensión intersubjetiva de las políticas públicas. Según Peroni y Silva (2016), se trata de una dimensión simbólica en la

que coexisten diferentes intencionalidades subyacentes. La interacción entre actores es posible cuando se solucionan problemas de coordinación, gracias al mutuo ajuste de expectativas producto de reglas y/o de la experiencia de interacción repetida (Oliveros, 2015). En las políticas públicas los actores participantes se articulan desde procesos de aprendizaje adaptativo secuencial, lo que puede mejorar la coordinación y con ello, los resultados e impacto de las políticas (Oliveros, 2015).

Estos contextos de aprendizaje mutuo pueden comprenderse mejor desde la perspectiva de la interfaz (Long, 2007), que es el espacio social específico y situado en el que se produce la interacción entre diferentes actores que participan en políticas públicas. En este espacio de encuentro se producen mutuas interpretaciones entre actores con diferentes creencias y motivaciones, lo que permite el despliegue de sus capacidades de agencia: movilizar recursos, negociar, establecer compromisos, gestionar relaciones de poder, etcétera. Así, la interfaz como marco de interacción es creada, mediada y transformada por los actores que participan en ella.

Considerando lo anterior, las expectativas tienen un papel fundamental en la cooperación entre actores en la implementación de políticas públicas. En este caso, nos enfocamos en identificar las expectativas de la comunidad respecto a la implementación de políticas e iniciativas universitarias de vinculación con el medio.

### Metodología

El presente estudio tiene un diseño cualitativo, con un enfoque exploratorio y descriptivo. Comprende una etapa preliminar que aborda el proceso investigativo y de trabajo en terreno desarrollado desde el inicio del proyecto FRO-1995, durante el cual se pudo realizar un levantamiento de datos y participar en diversas actividades en las cuales se procedió a observar, escuchar y dialogar con personas de las comunidades incluidas en el estudio.



A modo de contexto, el proyecto FRO-1995 tiene cuatro líneas de trabajo:

- 1) Instalación de una unidad de gobernanza en la UFRO y generación de convenios y acuerdos de trabajo
- 2) Desarrollo de una Escuela de Gobernanza y Políticas Públicas para actores territoriales
- 3) Generación y transferencia de tecnologías
- 4) Investigación en ciencias sociales.

Durante su año y medio de funcionamiento, el equipo de trabajo ha visitado permanentemente las distintas comunas incluidas en el proyecto, sosteniendo reuniones con organizaciones sociales y entidades municipales. Así, se ha tenido un acercamiento sostenido con las comunidades de los territorios abordados, proceso en el cual surgen las preguntas que guían la investigación.

El proceso de investigación incluyó la realización de un total de 23 entrevistas a académicos y directivos universitarios, la aplicación de cuestionarios de pregunta abierta a un total de 192 dirigentes sociales y 55 funcionarios municipales, y la realización de ocho entrevistas a directivos municipales. Este trabajo se desarrolló en cuatro etapas, como se explica a continuación.

En la etapa preliminar del proceso investigativo, se realizaron 23 entrevistas a profundidad a académicos y directivos universitarios participantes en iniciativas de vinculación. Uno de los resultados encontrados en ese proceso fue que los gobiernos municipales son un punto de contacto clave para la universidad cuando intenta involucrarse con las comunidades locales. Esto contribuyó a definir el foco del presente artículo en los funcionarios municipales y la comunidad organizada, en cuanto a sus expectativas para una relación con la universidad.

Una primera etapa de investigación incluyó la aplicación de un cuestionario con preguntas abiertas a 135 dirigentes sociales participantes en la Escuela

de Gobernanza, en los cuales se consultó sobre las expectativas de vinculación con la universidad en torno a los temas abordados en los respectivos cursos. Se decidió usar esta herramienta ya que los cuestionarios diseñados para levantar datos cualitativos invitan a responder de manera libre una pregunta, proveyendo así información compleja y potencialmente inesperada (Zipp, 2022). Además, permiten a los participantes responder de manera anónima, con el nivel de detalle que deseen, y posibilitan a los investigadores cualitativos alcanzar muestras más grandes (Hanna y Gough, 2020). Por otra parte, pueden proveer información de tendencias sociales, procesos, valores, actitudes e interpretaciones, pudiendo combinarse con otros métodos cualitativos, como grupos focales o entrevistas (McGuirk y O'Neill, 2016).

El análisis de estos cuestionarios mostró una tendencia muy marcada hacia las actividades de docencia, ante lo cual nos planteamos si esto podría deberse a que consultamos específicamente por la vinculación con la universidad en un ámbito temático puntual. Es por ello que se decidió ajustar el cuestionario y realizar una nueva recolección de datos.

En la segunda etapa de investigación se aplicó el cuestionario ajustado, que esta vez planteó una pregunta más general sobre las experiencias y expectativas de una relación con la universidad. Este fue aplicado a un total de 113 personas, incluyendo 55 funcionarios municipales de las comunas de Purén, Traiguén, Los Sauces y Lumaco; y 58 dirigentes de organizaciones sociales de todas las comunas de rezago incluidas en el estudio.

Finalmente, para triangular la información y profundizar en los temas identificados en los cuestionarios, una tercera etapa de investigación consistió en la realización de ocho entrevistas semiestructuradas a profundidad con Directores de Desarrollo Comunitario o Secretarios de Planificación de los gobiernos municipales incluidos en el estudio.

Los cuestionarios fueron transcritos en tablas de Excel y analizados para ir identificando códigos

relacionados con los tipos de actividad que los participantes habían experimentado con universidades y que tenían como expectativa de un trabajo con la UFRO. Tanto para las respuestas de los cuestionarios como para las entrevistas se realizó un proceso de análisis temático, siguiendo los seis pasos definidos por Braun y Clark (2006): familiarizarse con los datos, generar códigos iniciales, buscar temas, refinar temas, definir y nombrar los temas, y producir el reporte. Aunque se siguieron estas etapas, el proceso no fue lineal sino más bien iterativo (Holliday, 2016; Schutt, 2012), lo que implicó retroceder algunos pasos para ir refinando la clasificación de citas y la identificación de los temas para llegar al reporte final.

La investigación se realizó siguiendo los lineamientos éticos de la UFRO. Todos los participantes fueron anonimizados y sus datos han sido salvaguardados.

### Resultados

A continuación, se da cuenta de los resultados obtenidos a partir del análisis de los datos recolectados en las tres etapas de la investigación.

#### **Primera etapa: dirigentes sociales**

En esta etapa se aplicó un cuestionario a 135 dirigentes sociales participantes en la Escuela de Gobernanza. De ellos, 105 mencionaron las capacitaciones o cursos de formación como la manera en que se podría vincular la universidad con los territorios. Por ejemplo: “con capacitaciones y talleres para las dirigentes de la localidad. Eso sería como el mejor vínculo que podrían tener, el conocer a los dirigentes y capacitarlos en la gestión que cada uno tiene” (Dirigente social A-104).

Aparecen otras ideas, pero su presencia es escasa. Las asesorías se mencionan en nueve respuestas. Por ejemplo: “podría contribuir con asesorías técnicas y/o jurídicas en relación a los temas ambientales” (Dirigente social A-8). Mientras tanto, la posibilidad de realizar investigación o estudios sobre temas relevantes para la comuna se menciona solo en cuatro

ocasiones, por ejemplo: “la universidad debería hacer un estudio del agua que estamos consumiendo en la comuna” (Dirigente social A-4) y “realizar más estudios en la comuna” (Dirigente social A-1).

Estos resultados nos llamaron la atención, considerando el foco de las regulaciones nacionales en general y de la universidad en particular, en el desarrollo de actividades bidireccionales e investigación vinculada a las problemáticas territoriales. Es por ello que quisimos ampliar la pregunta e incluir a nuevos actores, para ver si se evidenciaba una diferencia en las respuestas.

#### **Segunda etapa: dirigentes sociales y funcionarios municipales**

Así es como, en esta fase de la investigación, se aplicó un nuevo cuestionario con una pregunta más amplia, referida a las experiencias con universidades en cualquier ámbito, y las expectativas con respecto a un trabajo con la UFRO. Además, en esta etapa los cuestionarios fueron aplicados tanto a líderes sociales como a funcionarios municipales.

Las respuestas mostraron la misma tendencia, aunque tienen un poco más de variedad. En el caso de los líderes de organizaciones sociales, la principal expectativa que aparece es la impartición de cursos de capacitación (mencionado por 37 de los 58 participantes). Por ejemplo: “con nuestro grupo podría dar capacitaciones y asesorías en lo relacionado con la producción de hortalizas y su mejoramiento de semillas, etcétera” (Dirigente social B-37). En 12 casos se hace referencia al apoyo, acompañamiento o motivación para que los escolares de la comuna sigan estudios universitarios. Por ejemplo: “enseñar la importancia de la universidad a los niños en general, lo que es estudiar y tener una carrera en la vida, y así tener un buen futuro” (Dirigente social B-13). Se menciona también la posibilidad de brindar asesorías (por ejemplo, jurídica y psicológica) y la idea de prestar “apoyo” en diversas temáticas, sin necesariamente especificar en qué podría consistir este apoyo.



Como indica el Dirigente Social B-33: “mayor contacto, apoyo, fundamentalmente en información y participación con nuestra organización, apoyo en proyectos, información para estudiantes y muy importante, se pudiera trabajar en apoyo a becas para dirigentes. Apoyo tecnológico a los jóvenes”.

Mientras que, la idea de generar estudios o investigación desde la universidad para abordar temáticas territoriales no aparece en ningún cuestionario de manera explícita. Sin embargo, en cinco ocasiones se hace mención a la idea de “mejorar” problemáticas locales, dejando abiertas las posibilidades que esto podría implicar. Por ejemplo: “trabajar para mejorar la convivencia escolar tanto en alumnos como en directivos” (Dirigente social B-3).

En el caso de los funcionarios municipales hay una tendencia similar. La expectativa de contar con más cursos o capacitaciones se menciona en 35 de los 55 cuestionarios, por ejemplo: “capacitaciones son lo que se necesita en nuestra comuna, ya que por la falta de espacios laborales se presenta la necesidad de reinventarse con emprendimientos individuales” (Funcionaria municipal B-27). En tanto, la generación de iniciativas que contribuyan a que los escolares puedan llegar a la universidad es mencionada sólo en tres ocasiones, como el caso de la funcionaria municipal B-7 que incluye entre sus expectativas el “apadrinamiento de estudiantes vulnerables con buen rendimiento”. En tanto, la idea de contar con asesorías o estudiantes en práctica aparece mencionada sólo en una ocasión. La perspectiva de generar investigación o contribuir al territorio desde la investigación no es mencionada directamente, aunque en un caso se señala la posibilidad de realizar “estudios” desde la universidad que aborden temas territoriales. Sin embargo, en cuatro cuestionarios se hace mención a la posibilidad de aportar desde la universidad al desarrollo local, lo que podría interpretarse como una alusión indirecta a una contribución desde la investigación. Por ejemplo: “poder reconocer y explotar habilidades del insumo

territorial, humano y material, organizar esos recursos y generar estrategias de desarrollo” (Funcionario municipal B-44).

### **Tercera etapa: directivos municipales**

En la última etapa de la investigación se consideró relevante conocer la perspectiva de directivos municipales, ya que ellos juegan un rol importante en la toma de decisiones referentes a posibles colaboraciones con instituciones externas. Como ya había una tendencia marcada en los cuestionarios, en estas ocho entrevistas se buscó indagar en sus experiencias, expectativas e interpretaciones respecto del rol de la universidad en sus territorios.

Las respuestas mostraron una perspectiva más amplia con respecto de las posibilidades de vinculación. Los temas identificados en el análisis de las expectativas son: provisión de estudiantes en práctica o pasantes, apoyo para que los niños de la comuna sigan estudios universitarios, cursos de capacitación, actividades culturales y estudios para solución de problemas. Asimismo, en el ámbito de las críticas a la relación existente con las universidades se identificaron tres temas: insuficiente gama de actividades, escasa aplicabilidad de los estudios realizados y limitada aplicación de los convenios de colaboración. Todas/os los entrevistados mencionaron y valoraron positivamente sus experiencias con las universidades de la región en materia de recibir estudiantes en práctica profesional o pasantías, y cinco de ellos relevaron su expectativa de mantener o ampliar estas experiencias. Como señala el directivo municipal 12:

Acá en la municipalidad, en los diferentes departamentos, se pueden vincular con muchas carreras, con muchas. Nosotros todos los veranos tenemos alumnos en práctica y andamos buscando alumnos en práctica, creo que ese sería un vínculo bastante sencillo y bastante efectivo, me ha ido bien con eso, pero aun así necesitaría más alumnos en práctica.

Otro tema que aparece con fuerza es la expectativa de que un vínculo con la universidad se enfoque en llevar a más jóvenes de estas zonas a cursar estudios universitarios y así salir de la pobreza, tema mencionado en cinco entrevistas. Así lo menciona el directivo municipal 9:

Poder acompañarnos en cómo también hacemos que nuestras familias puedan acompañar a sus hijos en estudiar afuera y puedan romper el cordón de la pobreza, si es lo único que lo puede hacer hoy día. Si ese niño logra estudiar, llegar a la universidad, y llega a ser profesional, se va a relacionar con otro profesional de su mismo estatus y va a cortar el cordón de la pobreza.

El directivo municipal 5 critica que esto es algo que no se ha impulsado suficientemente hasta el momento:

No sé cuál es el número de estudiantes [de esta comuna] que hay en la Universidad de La Frontera por ejemplo, o en qué ramas están, o en qué procesos están, no sé cuántos titulados profesionales tengo que salieron del *alma mater* de la UFRO, ya, y yo soy uno de ellos, entonces a través de eso sí se podría generar vínculos, trabajo, llamados, porque ustedes manejan bases de datos y ahí se genera un arraigo. Porque a veces incluso hasta con el sólo gesto de una charla motivacional de alguien que salió de [comuna] y pasó por la universidad, se tituló y ahora es un gran profesional, es una inspiración.

La realización de capacitaciones, especialmente a funcionarios públicos, aparece como una experiencia bien valorada en cuatro ocasiones, y una expectativa para el futuro en las mismas cuatro. Según el directivo municipal 1:

Obviamente en los municipios los recursos son bien escasos, entonces falta mano de obra y hay pocos

recursos económicos, entonces qué mejor que aliarse con una universidad para que nos entregue esos conocimientos y obviamente sin que implique gasto monetario por parte del municipio.

En cuanto a experiencias de estudios o investigaciones realizadas en la comuna por universidades, hay tres menciones. En una de ellas, el directivo municipal 8 destaca que la municipalidad actualmente exige a los investigadores que compartan los resultados de sus estudios en la comuna, ya que tuvieron experiencias donde esto no ocurría:

Todas las universidades venían, o investigadores venían, hacían ensayos, y se iban, y del trabajo no quedaba nada en el territorio [...] Entonces, ahora lo que estamos entregando es colaboración con la condicionante de que, una vez impreso o ya publicado el ensayo o lo que haya sido, nos compartan, para nosotros ir también nutriéndonos de esa información que de otra forma no la podríamos obtener.

De acuerdo a su experiencia, esta condición les ha dado resultados, en el sentido de que la investigación de las universidades ha sido un aporte para el trabajo del municipio: “así nos hemos ido armando de antecedentes de los cuales antes no disponíamos, vamos conociendo más a nuestro territorio” (Directivo municipal 8).

La posibilidad de que la universidad aporte soluciones a las problemáticas de la comuna, a partir de la realización de estudios o de la asesoría de expertos, aparece en siete entrevistas. En todos los casos el foco está en la entrega de soluciones concretas, aunque muchas veces no se profundiza en cómo esto se podría operativizar; cómo lo menciona el directivo municipal 4:

Por ejemplo, el RSH que es el Registro Social de Hogares, tiene mucha información que sería importante analizarla, porque las soluciones hay que hacerlas



más a la medida, en función a temas culturales, territoriales [...] tenemos experiencia con algunas personas que sí son modelos a seguir por ejemplo y que muchas veces se pierden o no se les toma como algún caso importante a desarrollar o tomar para poder incluirlo, por ejemplo, en algún estudio, en alguna tesis, en algún *paper*.

También se menciona la necesidad de aportar una mirada estratégica para el desarrollo del territorio, retomando lo mencionado por el directivo municipal 8:

¿Dónde estuvieron las universidades para planificar este desarrollo regional? ¿Por qué dejaron que los municipios por sí solos busquen su norte? Es sano dejarlos trabajar y buscar, pero las herramientas teóricas las tienen las universidades [...] yo creo que ahí las universidades debieron haber emitido, como dicen en el campo, “haber metido la cuchara”, haber dicho: señores, la vocación de ustedes no es el turismo, la vocación de ustedes es la pesca artesanal y para allá tienen que apuntar.

Por otra parte, aparece la idea de generar soluciones concretas a través de intervenciones profesionales, básicamente, supliendo las limitaciones de recursos humanos de los municipios, como indica la directiva municipal 10:

Nosotros no contamos con los profesionales suficientes y no sé, tal vez que la UFRO me dijera: vamos a hacer un proyecto donde vamos a elaborar un plan de vivienda [...] tenemos muchas familias con dificultad de habitabilidad, donde nosotros mismos le pagamos el arriendo, entonces buscar una solución definitiva para estos vecinos sería como maravilloso, impactante y algo que tampoco se perdería de la memoria.

En este aspecto, aparece por parte de cinco

directivos municipales una crítica al hecho de que sus experiencias con universidades se han limitado, en general, a prácticas profesionales o capacitaciones, y plantean una expectativa de ampliar a otro tipo de colaboraciones, aunque sin necesariamente especificarlas, según la opinión del directivo municipal 5:

La universidad dentro del mundo académico, de la academia, a lo mejor no tiene incorporado como estrategia apegarse a través de los municipios en distintas temáticas, o a lo mejor lo hace porque ellos también necesitan sacar cobertura a través de las últimas clínicas o las prácticas profesionales, o bien... o bien hasta ahí no más.

En esa misma línea, en dos ocasiones se menciona que, si bien existen convenios de colaboración, su aplicación es limitada, por lo que la directiva municipal 10 propone:

Yo creo que tal vez cuando se firmen este tipo de convenios, debiese hacerse una especie de capacitación donde nosotros pudiésemos estar con todos nuestros funcionarios, para que ellos sepan efectivamente, ¿podemos hacer esto con el convenio? Conectemos a la gente de la UFRO y ver en qué nos pueden ayudar. Entonces, tal vez de esa manera nosotros estaríamos más preparados para sacar provecho al convenio que tenemos vigente, que no sirva solamente para esto como de las prácticas.

Otra crítica que aparece en tres entrevistas es la falta de aplicación de las investigaciones universitarias a propuestas concretas de solución para las problemáticas territoriales, como comenta el directivo municipal 12:

Nos han venido a entregar muchos estudios [...] pero la verdad yo siempre, algo que les he pedido mucho, es que estos estudios también vengan con

alguna conclusión como medida de mitigación, algo que poder llevar a la práctica, ya, porque creo que estos estudios, si bien se agradece y son bastante útiles para yo poder justificar más inversión pública, claro, muchas veces quedan en el tintero.

En resumen, los resultados muestran que tanto las experiencias como las expectativas de los líderes comunitarios y profesionales de los gobiernos municipales están centradas en la misión docente de la universidad. En ambos grupos, la mayoría de los participantes menciona la realización de cursos de capacitación como su única expectativa de relación con la institución, que es también el único tipo de experiencia que han tenido con universidades.

Sin embargo, los directivos municipales entrevistados dan cuenta de una gama más amplia de experiencias y expectativas. Estas se enfocan en la generación de soluciones a las problemáticas territoriales, para lo cual apuntan a las capacidades docentes, pero también a la función investigativa y la experticia profesional de los agentes universitarios.

### Discusión

En el marco de los modelos mentales, las expectativas son un tipo de creencia sobre lo que se espera que ocurra, construyéndose a partir de la información disponible. De ahí la relevancia de las experiencias previas, pues desde ellas se obtiene información que forma las expectativas. Como indican Poonamallee y Goltz (2014), los modelos mentales varían en su nivel de especificidad y desarrollo, en parte debido a la experiencia del individuo con el sistema descrito por el modelo mental, el que puede ser demasiado limitado para retratar a un sistema complejo. En este caso, podemos observar que en los participantes priman las expectativas relacionadas con el rol docente de la universidad, considerando capacitaciones, formación de profesionales y provisión de estudiantes en práctica, que “ayuden” al municipio a suplir sus limitaciones de recursos. Esto en general coincide con

las experiencias anteriores que han tenido con universidades, donde predominan los cursos de capacitación y la recepción de estudiantes en práctica. Así, se observan expectativas acotadas frente a la gama de acciones que puede desarrollar una universidad compleja. En tanto, en el caso de los directivos municipales entrevistados, se identifica una expectativa más amplia respecto de la universidad, que incluye su rol de investigación, enfocado en la solución de problemas. En este sentido, aparece incluso una crítica a la limitada gama de experiencias que han tenido con las universidades, y la necesidad explícita de ampliar sus perspectivas respecto de qué tipo de acciones podrían concretarse a través de los convenios de colaboración existentes.

Si bien la presente investigación es de carácter exploratorio y no pretende realizar generalizaciones, estos resultados permiten plantear ciertos desafíos referentes a las expectativas que puede tener “el medio” en cuanto a su vinculación con la universidad. A continuación, discutimos sus implicancias en relación con la agenda de bidireccionalidad e impacto de investigación instalada tanto a nivel nacional como internacional.

Por una parte, la idea de generar investigaciones de largo plazo con las comunidades puede reñirse con las expectativas y necesidades urgentes que requieren abordarse desde ellas. Hay una tendencia en la literatura a homogeneizar al “medio”, priorizando el análisis del rol de la universidad. Sin embargo, es importante recordar que el “medio” no es un ente en sí mismo pues; se trata de comunidades diversas con distintas realidades, en otras palabras, lo que se denomina “medio” desde una perspectiva normativa de la vinculación universitaria, consiste, según McGinnis (2002) en una red heterogénea de actores territoriales que operan en varios niveles, en diversos contextos y con diferentes intereses y recursos.

En este caso, hablamos de “zonas de rezago” con muchas necesidades urgentes, cuyo abordaje no podemos olvidar en pos del mandato de la



bidireccionalidad y la agenda de impacto. En este sentido, resulta pertinente la definición acuñada por el Consorcio de Universidades del Estado de Chile, donde se indica que la vinculación puede ser tanto uni como bidireccional y se señala que, por medio de relaciones unidireccionales donde la Universidad toma un rol activo y la comunidad uno receptivo, “pueden establecerse vínculos iniciales o de base con los agentes del medio externo, generando las condiciones adecuadas de confianza y reconocimiento de la universidad para la construcción de un diálogo recíproco” (Consorcio de Universidades del Estado de Chile, 2022: 9). Este diálogo recíproco con los actores del medio puede abrir oportunidades de aprendizaje mutuo, desarrollándose entre los involucrados lo que Long (2007) denomina “interfaz” o espacio social de diálogo, negociación, generación de vínculos y consensos, que permiten la toma conjunta de decisiones. Esos procesos propios de la gobernanza, relacionados con la negociación y los acuerdos, ocurren en la interfaz como espacio de encuentro de agentes portadores de modelos mentales que pueden acoplarse progresivamente o entrar en tensión, pudiendo también generarse conflictos, desconfianza y frustración, lo que reduce las posibilidades del trabajo colaborativo.

Esto es un punto clave a considerar, especialmente en entornos con necesidades apremiantes como las “zonas de rezago”, donde desatender necesidades urgentes, ignorando las expectativas de las comunidades, podría implicar que las relaciones se corten y no se llegue a la posibilidad de profundizar en acciones más participativas y de largo plazo. Esto podría limitar la inclusión de las universidades en las redes de actores territoriales y afectar las posibilidades de aportar de forma pertinente en las dinámicas de desarrollo. En tal sentido, el reconocimiento de la existencia de redes en el trabajo de vinculación lleva a considerar las estrategias de gobernanza debido a que, tal como señalan Koppenjan y Klijn (2004) y Koliba *et al.* (2011), son este tipo de estrategias las

que permiten configurar las relaciones mediante la conducción de procesos sustentados en decisiones compartidas, estableciendo condiciones de base que viabilicen la coordinación social necesaria para negociar, cooperar, lograr objetivos comunes y construir consensuadamente las demandas.

En este sentido, siguiendo a Saravia Ramos *et al.* (2022), al existir demandas urgentes, las ambiciones de realizar un trabajo horizontal deben ser abordadas con cautela ya que una visión idealizada de la horizontalidad podría generar agotamiento, descontento y sensación de que no se logran los objetivos. Por tanto, abrir espacios donde se facilite un proceso de construcción de demanda ofrecería un mecanismo de convergencia de modelos mentales y, por tanto, de ajuste de expectativas, “llevando la intervención al terreno de lo posible sin dejar de lado lo deseable” (Barrero *et al.*, 2015: 41).

Considerando lo anterior, surge como inquietud la necesidad de que la comunidad pueda conocer el trabajo y la misión de la universidad como primer paso para el planteamiento de relaciones bidireccionales que apunten a la co-construcción de soluciones y al desarrollo de investigación con impacto en el territorio. Si entendemos un modelo mental como esquemas de contenidos sobre cómo opera el entorno y a partir de lo cual se forman expectativas (Mantzavinos *et al.*, 2015), para las comunidades esto incluye contenidos sobre el quehacer de organizaciones con presencia en el territorio. Así vemos como, en el caso de los líderes comunitarios y profesionales municipales que respondieron los cuestionarios, todos tenían experiencias de capacitaciones, y al mismo tiempo esperaban la realización de más capacitaciones. En el caso de los directivos municipales entrevistados, se identificaron experiencias variadas y también expectativas diversas. Ante esto proponemos considerar procesos participativos de construcción de demanda (Barrero *et al.*, 2015; Galli *et al.*, 2020), en los cuales agentes universitarios y locales puedan compartir expectativas y ampliar horizontes de colaboración.

Esta interfaz de diálogo (Long, 2007) es un paso fundamental para evitar lo que podría ser un desacople entre el mandato de las universidades de impactar en el territorio con iniciativas bidireccionales, y la expectativa de soluciones concretas y entrega de servicios educativos desde la comunidad (Fletcher *et al.*, 2014). Asimismo, permitiría ampliar las perspectivas de colaboración y retroalimentación para todos los actores involucrados. Como indican Poonamallee y Gotz (2014), los modelos mentales pueden cambiar cuando los individuos son motivados a procesar información que discrepa con sus modelos, lo que ocurriría en este caso en un proceso intencionado de interacción y escucha. Para este proceso, identificamos a los directivos municipales como potenciales aliados, al encontrarse en ellos una perspectiva y demanda más amplia respecto del rol que podría tener la universidad en el territorio. Esto presenta una puerta de entrada para fomentar una perspectiva de trabajo que no desatienda, pero que trascienda las necesidades urgentes y permita un abordaje estratégico de las problemáticas del territorio.

### Conclusiones

Estos resultados presentan un desafío para la UFRO y, en general, para todas las instituciones de educación superior chilenas, inmersas en un proceso de institucionalización de la vinculación con el medio como una función bidireccional que debe impactar en el desarrollo regional y nacional. Los datos muestran que el modelo mental de los líderes comunitarios y profesionales municipales de las zonas rezagadas enmarca a la universidad principalmente como una institución de enseñanza, lo que tiene que ver con sus propias experiencias con ella, vinculada a cursos de capacitación y formación profesional. Por tanto, las expectativas que tienen sobre una relación con la universidad se limitan principalmente a experiencias docentes.

Para expandir este modelo mental, considerando que se trata de esquemas de contenidos flexibles que

pueden modificarse, proponemos que se debe prestar atención a la construcción y mantenimiento de una interfaz de relaciones prolongadas en el tiempo entre universidad y la comunidad. Si el objetivo es desarrollar una investigación que contribuya al desarrollo local y a la co-creación de soluciones para los problemas locales, primero debemos ampliar nuestra comprensión y expectativas de lo que la universidad puede hacer. La interfaz es el espacio donde se puede generar el proceso de construcción de demanda, donde podemos co-construir horizontes de posibilidad (Barrero *et al.*, 2015). Las entrevistas a profundidad a directivos municipales dieron cuenta de una expectativa amplia respecto de lo que la universidad podría hacer en el territorio, orientado a la generación de soluciones y considerando las capacidades investigativas de la institución. Es por ello que los directivos municipales aparecen como potenciales aliados en el desafío de construir y mantener interfaces donde se pueda promover la construcción de demanda, como un enfoque que contribuya tanto a la construcción de proyectos colectivos como a la ampliación de modelos mentales sobre el rol de la universidad en el territorio.

Desde esta perspectiva, la interfaz como el espacio de encuentro entre actores articulados en red, permite generar aprendizajes mutuos, pues favorece un mejor conocimiento entre las partes. Así puede producirse una coevolución de los modelos mentales de la universidad y de las comunidades locales. Esto implica que la interacción de la universidad con las comunidades del territorio también permitiría una mejor comprensión de parte de la universidad sobre quiénes son, qué hacen y qué esperan las comunidades con las que se vincula.

Asimismo, relevamos la importancia de mantener la realización de actividades que respondan a necesidades urgentes y sentidas de la comunidad, aunque se ajusten a un modelo de enseñanza o servicio, como un paso previo necesario para la construcción de relaciones que permitan establecer interfaces de



diálogo de las que después puedan surgir iniciativas de investigación y co-creación.

Como limitaciones de este estudio es importante considerar su escala acotada y el hecho de que los cuestionarios fueron aplicados en el marco de cursos de capacitación. En ese sentido, para futuros estudios sería de interés ampliar la escala o triangular con diversas formas de levantamiento de datos, por ejemplo, *focus groups* y encuestas, que podrían diseñarse con base en las categorías identificadas en esta investigación. Considerando que los participantes de la universidad se encuentran mandados a realizar vinculación con el medio de acuerdo a los parámetros establecidos en la normativa nacional, el interés de este artículo no fue contrastar sus expectativas personales con aquellas de los participantes de la comunidad. En cambio, la idea fue profundizar en las expectativas de la comunidad y poner esto en contraste con la normativa que rige el actuar de la universidad. De todas maneras, futuros estudios podrían indagar en el contraste entre

expectativas personales de los distintos participantes en las iniciativas de vinculación, incluyendo aquellos de la universidad y de la comunidad.

Como nota metodológica pudimos observar que, en sus respuestas, algunos entrevistados se refieren a la universidad como “ustedes”, haciendo referencia a los entrevistadores. Esta situación, que hemos evidenciado tanto en este como en otros trabajos, plantea un desafío para la posicionalidad del investigador/a al ser percibido como “representante” de la universidad, y sería de interés poder abordarla en otros estudios. Finalmente, se plantea el desafío de incluir la perspectiva de otros agentes, como personas del sector privado o los gobiernos regionales y centrales, para seguir profundizando en el análisis de expectativas por parte de diversos actores en distintos contextos. Con todo, se espera que el presente artículo sirva para relevar la importancia del abordaje de las expectativas en el trabajo de vinculación de la universidad con el territorio. ■

## Referencias

- Barrero, Gabriel, Dulcinea Cardozo, María González, Valeria Grabino, María Viñar, Gastón Lamas y Carlos Santos (2015), “Los proyectos de extensión universitaria”, en M. Viñar (ed.), *Formulación de Proyectos de Extensión Universitaria. Cuadernos de Extensión 4*, Montevideo, Universidad de La República.
- Baum, Howell (2000), “Fantasies and realities in university-community partnerships”, *Journal of planning education and research*, vol. 20, núm. 2, pp. 234-246.
- Blanco, Walter y Orlando Vilorio (2006), “Modelos mentales de la USB y su influencia en el retorno al Litoral Central”, *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura*, vol. 12, núm. 2, pp. 225-243.
- Braun, Victoria y Victoria Clarke (2006), “Using thematic analysis in psychology”, *Qualitative Research in Psychology*, vol. 3, núm. 2, pp. 77-101.
- Builes, Jim, David Hernández López e Iván Rojas Arenas (2024), “Cultura organizacional y modelos mentales: estudio de caso en una universidad de la ciudad de Medellín”, *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, núm. 71, pp. 187-211.
- Cano Menoni, Agustín y Matías Flores (2023), “Tendencias de la Extensión Universitaria en América Latina: Chile, México, Uruguay y redes regionales”, *InterCambios. Dilemas y transiciones de la Educación Superior*, vol. 10, núm. 1, pp. 36-53.
- Casas, Andrea y Felipe Torralbo (2023), “Aseguramiento de la calidad en Vinculación con el Medio: la camisa de fuerza de la Tercera Misión chilena”, en C. Muñoz Tobar y R. Herrera (eds.), *Vinculación con el Medio universitaria: Estado del arte y reflexiones en contexto*, Concepción, Editorial UDEC, pp. 59-110.
- Castaño-Aguirre, Carlos, Pilar Baracaldo-Silva, Angela Bravo-Arcos, Joan Arbeláez-Caro, Juliana Ocampo-Fernández y Olga Pineda-López (2021), “Territorio y territorialización: una mirada al vínculo emocional con el lugar habitado a través de las cartografías sociales”, *Revista Guillermo de Ockham*, vol. 19, núm. 2, pp. 201-217.
- Comisión Nacional de Acreditación (2022), *Orientaciones para el Uso de Criterios y Estándares del Subsistema Universitario en Procesos de Autoevaluación*, <<https://www.cnachile.cl/noticias/SiteAssets/Paginas/Forms/AllItems/ORIENTACIONES%20PARA%20EL%20SUBSISTEMA%20UNIVERSITARIO.pdf>> [Consulta: junio de 2023].
- Comisión Nacional de Acreditación (2021), *Aprueba criterios y estándares de calidad para la acreditación institucional del subsistema universitario, de la Comisión Nacional de Acreditación. Resolución Núm. DJ 253-4 exenta*, Santiago, 16 de septiembre de 2021.
- Consorcio de Universidades del Estado de Chile (2022), *Vinculación con el Medio: Marco de Referencia*, <<https://www.uestatales.cl/cue/banners/Marco%20de%20Referencia%20VcM%20CUECH%20dic%202022.pdf>> [Consulta: junio de 2023].
- Dougnac, Paulette (2016), “Una revisión del concepto anglosajón public engagement y su equivalencia funcional a los de extensión y vinculación con el medio”, *Pensamiento Educativo: Revista de Investigación Educativa Latinoamericana*, vol. 53, núm. 2, pp. 1-19.
- Elgueta, Raúl y Vicente Espinoza (2015), “Tres perspectivas sobre el desarrollo regional endógeno”, *Revista Austral de Ciencias Sociales*, núm. 28, pp. 9-28.
- Fletcher, Fay, Brent Hammer y Alicia Hibbert (2014), “We know we are doing something good, but what is it? The challenge of negotiating between service delivery and research in a CBPR project”, *Journal of Community Engagement and Scholarship*, vol. 7, núm. 2, pp. 19-30.
- Galli, Oscar, Mariana Mendy y Walter Norbis (2020), “Interacción entre la extensión y la investigación para el abordaje de los problemas productivos del complejo pesquero en Uruguay”, + *E: Revista de Extensión Universitaria*, vol. 10, núm. 13, pp. 1-18.
- Hanna, Esmée y Brendan Gough (2020), “The social construction of male infertility: a qualitative questionnaire study of men with a male factor infertility diagnosis”, *Sociology of Health and Illness*, vol. 4, núm. 3, pp. 465-480.
- Heisler, Karen, Mary Beckie y Sean Markey (2011), “Expectations and realities of engaged scholarship:



- Evaluating a social economy collaborative research partnership”, *Journal of Community Engagement and Scholarship*, vol. 4, núm. 1, pp. 25-36.
- Holliday, Adrian (2016), *Doing and writing qualitative research*, Londres, SAGE.
- Instituto Nacional de Estadísticas (2017), *Entrega Oficial Censo 2017*, <<http://www.censo2017.cl>> [Consulta: mayo de 2023].
- Kindred, J. Claudia Petrescu (2015), “Expectations Versus Reality in a University-Community Partnership: A Case Study”, *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, vol. 26, núm. 3, pp. 823-845.
- Knight, Jack (2000), “Suboptimality and social institutions: the relationship between cognition and context”, en M. Streit, U. Mummert y D. Kiwit (eds.), *Cognition, rationality, and institutions*, Berlín, Springer.
- Koliba, Christopher, Jack Meek, Asim Zia y Mills Russell (2011), *Governance networks in public administration and public policy*, Boca Ratón, CRC Press.
- Koppenjan, Joop y Erik-Hans Klijn (2004), *Managing uncertainties in networks: a network approach to problem solving and decision making*, New York, Routledge.
- Lechner, Norbert (1997), “Tres formas de coordinación social”, *Revista de la CEPAL*, vol. 61, pp. 7-18.
- Long, Norman (2007), *Sociología del desarrollo: una perspectiva centrada en el actor*, San Luis de Potosí, CIESAS/El Colegio de San Luis.
- Maldonado, María Eugenia (2015), “Modelos mentales aplicados en la evaluación de aprendizajes por docentes de la Facultad de Filosofía de la Universidad de Cuenca”, *Maskana*, vol. 6, núm. 2, pp. 13-30.
- Mantzavinos, Chrysostomos, Douglass North, Syeed Shariq, Nathalie Méndez y Pablo Abitbol (2015), “Aprendizaje, instituciones, y desempeño económico”, *Economía & Región*, vol. 9, núm. 1, pp. 11-34.
- McGinnis, Michael (ed.) (2002), *Polycentric Governance and Development*, Ann Arbor, The University of Michigan Press.
- McGuirk, Pauline y Phillip O’Neill (2016), “Using questionnaires in qualitative human geography”, en I. Hay y M. Cope (eds.), *Qualitative Research Methods in Human Geography*, Don Mills, Canadá, Oxford University Press.
- Menéndez, Gustavo, Alicia Camilloni, Milagros Rafaghelli, María Kessler, Mariana Boffelli, Sandra Sordo, Eliana Pellegrino y Daniel Malano (2013), *Integración docencia y extensión. Otra forma de enseñar y de aprender*, Santa Fe, Universidad Nacional del Litoral.
- Messner, Dirk (1999), “Del Estado céntrico a la “sociedad de redes”, en N. Lechner, R. Millán, y F. Valdés (eds.), *Reforma del Estado y coordinación social*, México D. F, Plaza y Valdés Editores.
- Ministerio de Desarrollo Social de Chile (2018), *Síntesis de Resultados Situación de Pobreza*, <[http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/storage/docs/casen/2017/Resultados\\_pobreza\\_Casen\\_2017.pdf](http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/storage/docs/casen/2017/Resultados_pobreza_Casen_2017.pdf)> [Consulta: mayo de 2023].
- Ministerio de Educación (2018), “Ley 21.094 de 2018 sobre Universidades Estatales, 25 de mayo”, Chile, <<https://bcn.cl/2f6x8>> [Consulta: mayo de 2023].
- Ministerio de Educación (2018), “Ley 21.091 de 2018 sobre Educación Superior, 11 de mayo”, Chile, <<http://bcn.cl/2mcyl>> [Consulta: mayo de 2023].
- Ministerio del Interior y Seguridad Pública (2014), “Decreto 1.116 de 2014 que Establece Plan de Desarrollo para Territorios Rezagados, 2 agosto”, Chile, <<https://bcn.cl/2nasj>> [Consulta: mayo de 2023].
- Morales Sánchez, Mario (2014), “Apuntes teóricos sobre la relación entre conocimiento colectivo e instituciones”, *Revista de economía institucional*, vol. 16, núm. 31, pp. 61-79.
- Oliveros, Juan (2015), “Aprendizaje colectivo y evaluación descentralizada en el análisis de políticas públicas”, *Economía & Región*, vol. 9, núm. 1, pp. 109-130.
- Peroni, Andrea y Luis Silva (2016), “La Dimensión Simbólica de los Programas Sociales: Espacio Invisibilizado en la Implementación”, *Políticas Públicas*, vol. 9, núm. 1, pp. 1-18.
- Poonamallee, Latha y Sonia Goltz (2014), “Beyond social exchange theory: An integrative look at transcendent mental models for engagement”, *Integral Review*, vol. 10,

núm. 1, pp. 63-90.

Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (2018), *Vinculación con el medio en las universidades estatales chilenas. Una mirada desde los actores*, Santiago de Chile, PNUD, <<https://bibliotecadigital.mineduc.cl/bitstream/handle/20.500.12365/18851/E18-0002.pdf?sequence=1&isAllowed=y>> [Consulta: diciembre de 2022].

Saravia Ramos, Pablo, Marcelo Rodríguez Mancilla y Karin Ramírez Raunigg (2022), *Diplomado Construcción de Territorios para el buen vivir: Tejiendo trayectorias para la descolonización de nuestras Universidades*, Valparaíso, Editorial Quimantú.

Schutt, Russell (2012), *Investigating the social world: the process and practice of research*, Londres, Sage.

Southerland, Jodi, Bruce Behringer y Deborah Slawson (2013), “Using the Give-Get Grid to Understand Potential Expectations of Engagement in a Community-Academic Partnership”, *Health Promotion*

*Practice*, vol. 14, núm. 6, pp. 909-917.

Universidad de La Frontera (2022a), *Nueva Misión UFRO. Avances institucionales*, <[https://www.ufro.cl/images/Avances-Mision-UFRO.pdf?utm\\_source=Icommarketing&utm\\_medium=email&utm\\_content=121222-nuevamision&utm\\_campaign=Icommarketing+-+dadi+-+121222-nuevamision](https://www.ufro.cl/images/Avances-Mision-UFRO.pdf?utm_source=Icommarketing&utm_medium=email&utm_content=121222-nuevamision&utm_campaign=Icommarketing+-+dadi+-+121222-nuevamision)> [Consulta: marzo de 2023].

Universidad de La Frontera (2022b), *Conoce los pilares del Modelo Educativo UFRO*, <<https://pregrado.ufro.cl/images/modelo-educativo/Brochure-Pilares-Modelo-Educativo.pdf>> [Consulta: marzo de 2023].

World Bank (2015), *Mind, Society, and Behavior. World Development Report 2015*, Washington DC, World Bank.

Zipp, Lena (2022), “Questionnaires to Elicit Qualitative Data”, en R. Kircher y L. Zipp (eds.), *Research Methods in Language Attitudes*, Cambridge, Cambridge University Press.

**Cómo citar este artículo:**

Dougnac-Quintana, Paulette, Oscar Vivallo-Urra y Mauricio García-Ojeda (2024), “Expectativas de la comunidad sobre su vinculación con la universidad. El caso de las “zonas de rezago” de La Araucanía, Chile”, *Revista Iberoamericana de Educación Superior (RIES)*, vol. xv, núm. 44, pp. 93-111, doi: <https://doi.org/10.22201/iisue.20072872e.2024.44.1892>.