



## HACIA UNA CULTURA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

### (TOWARDS A UNIVERSITY SOCIAL RESPONSIBILITY CULTURE)

**César Ramos Parra\***

Universidad del Zulia (LUZ)

[cesarramosp50@hotmail.com](mailto:cesarramosp50@hotmail.com)

**Recepción:** 03 /04/2010 **Revisión:** 28/04/2010 **Aceptación:** 05/05/2010

### RESUMEN

El trabajo estuvo orientado a investigar algunos aspectos relacionados con la problemática de las universidades para atender exigencias del entorno socioproductivo, por considerar que debe existir el fortalecimiento y desarrollo de una sólida cultura organizacional de servicios al interior de la institución universitaria, destinada a modificar los paradigmas establecidos para sensibilizarla ante las circunstancias y requerimientos del entorno, a los fines de lograr en ella la adopción de medidas propulsoras de la innovación integral de sus procesos y servicios en el marco de las funciones: docencia, investigación y extensión. Para esta investigación, el autor se planteó como objetivo general analizar el modelo teórico de la Universidad de Servicio en el marco de la responsabilidad social, y su relación con el entorno socioproductivo; y como objetivo específico de cierre, generar una propuesta de Universidad de Servicio, centrada en el nuevo paradigma de relación con el entorno, tendiente al cumplimiento de la responsabilidad social, como modelo de desarrollo humano y social universitario. Para ello, estudió los elementos relevantes de una cultura de responsabilidad social, a través de una investigación lógico positivista, descriptiva, prospectiva, transaccional, no experimental y de campo. La población y la muestra estuvo conformada por 75 y 40 docentes, respectivamente, de LUZ, UNERMB, UNEFAB, UNESUR Y UBV. Los resultados determinaron poca garantía del mercado laboral para egresados; mediana pertinencia de la investigación con problemas del país, poca diferenciación entre asistencialismo y responsabilidad social. Se concluyó que es necesario proponer una nueva estructura organizacional, y estrechar relación con grupos de interés externos para impulsar una cultura de responsabilidad social.

**Palabras clave:** Cultura, Responsabilidad Social Universitaria, Entorno Socioproductivo.

### ABSTRACT

The work paper was designed to research some aspects related to the problems of universities to address socio environmental demands on the grounds that there must be the strengthening and development of a strong organizational culture of service within the university, designed to change the paradigms established to sensitize it to the circumstances and requirements of the environment, for the purposes of achieving integral measures propulsion innovation of processes and services within the framework of the functions: teaching, research and extension. For this research



the author was proposed as a general objective to analyze the theoretical model of the Service University within the framework of social responsibility and its relationship with socio environment and specific target end generate a proposal for University Service, focused in the new paradigm of relationship with the socio environment, leading to the fulfillment of social responsibility as a model of human development and in higher education. For this study, the relevant aspects of a culture of social responsibility, through a logical positivist research, descriptive, prospective, transactional, non-experimental and field. The population and sample consisted of 75 and 40 teachers, respectively, LUZ, UNERMB, UNEFAB, UNESUR and UBV. The results showed low warranty labor market for graduates, median relevance of research to problems of the country, poor differentiation between welfarism and social responsibility. It was concluded that it is necessary to propose a new organizational structure, closer relationship with external stakeholders to foster a culture of social responsibility.

**Key words:** Culture, University Social Responsibility, Socialproduction Environment.

---

\*Médico Veterinario. Postdoctorado en Gerencia de las Organizaciones. Doctor en Ciencias Gerenciales. Magíster en Gerencia de Proyectos de Investigación y Desarrollo. Especialista en Planificación y Política Agrícola. Profesor Titular (Emérito) de La Universidad del Zulia. Maracaibo. Venezuela. Correo electrónico: [cesarramosp50@hotmail.com](mailto:cesarramosp50@hotmail.com). Teléfono: 0414-6221702.

## INTRODUCCIÓN

Las universidades en la República Bolivariana de Venezuela, de conformidad con el marco legal vigente por el cual se rigen, deben cumplir tres funciones básicas: docencia, investigación y extensión. Las mismas deben operar en forma sinérgica, a los fines de que las Instituciones de Educación Superior constituyan, efectivamente, un factor fundamental para el desarrollo de la región o área de influencia donde se encuentran establecidas.

Esa circunstancia determina la necesidad de investigar sobre diversos aspectos, entre los cuales destacan: la falta de calidad, eficacia e impacto en algunos de los servicios prestados por dichas instituciones en su relación con el entorno, así como proponer lineamientos estratégicos para una universidad de servicio como nuevo paradigma de relación con el entorno, que propenda a lograr respuestas más efectivas de las Instituciones de Educación Superior a las demandas y necesidades de la sociedad donde se encuentran insertas.

De allí que el presente trabajo está orientado al análisis del modelo denominado Universidad de Servicio, el cual representa un nuevo paradigma orientado al fortalecimiento de la relación de la universidad con el entorno, en el marco de la responsabilidad social universitaria.



Para ello, es necesario examinar las implicaciones normativas de la responsabilidad social en los servicios externos prestados por las universidades oficiales del estado Zulia; determinar la presencia o no del paradigma de servicio fundamentado en la responsabilidad social en las universidades; caracterizar la cultura de servicio de los gerentes universitarios que lideran la promoción de los servicios externos; e identificar las formas de relación existentes entre la universidad y los grupos de interés, tanto internos como externos.

Las consideraciones precedentes permitieron la elaboración de una propuesta de Universidad de Servicio, centrada en el nuevo paradigma de relación con el entorno, tendiente al cumplimiento de la responsabilidad social como modelo de desarrollo humano y social universitario, abordando lo atinente a su definición, visión, misión, objetivos, así como la fundamentación principista y teórica del modelo.

### **DIAGNÓSTICO DE LA CULTURA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA**

El ritmo acelerado de la sociedad del conocimiento a nivel mundial exige de las instituciones de educación superior, particularmente en los países en desarrollo, el impulso de procesos de transformación para adecuarlas a las demandas de excelencia académica con compromiso social, condición para que los procesos de producción, difusión, aplicación del conocimiento y la prestación de servicios, se puedan cumplir en el marco de las exigencias del mundo actual.

Dentro de este contexto, se puede afirmar que la manera de relacionarse la universidad con el entorno es expresiva de su cultura y reflejo de valores compartidos por los miembros de la organización.

Tal circunstancia, en el seno de las universidades, puede constituir un freno para la adopción de procesos innovadores, así como del impulso de los cambios institucionales necesarios para atender las nuevas exigencias y realidades del entorno, a través de la adopción de una cultura, por parte de su personal adscrito, fundamentada en la responsabilidad social.

En consecuencia, el fortalecimiento de la responsabilidad social, como parte de una cultura de servicio en la comunidad universitaria, se convierte así en elemento fundamental para el desarrollo del sentido de pertinencia social, expresivo de una conducta ética inspirada en principios, asumida como una decisión voluntaria de favorecer las exigencias de la comunidad en su legítima aspiración por alcanzar su mejoramiento y desarrollo integral.

Las universidades públicas son instituciones burocráticas con procesos lentos para la toma de decisiones, cambios y transformaciones institucionales. Al respecto, Freire (2006), apunta que pueden considerarse como organizaciones no alineadas con el objetivo de la innovación por su extrema lentitud en estos cambios al no conseguir integrarse a la dinámica del mundo exterior.



En ese orden de ideas, se viene presentando en los diferentes eventos académicos o curriculares desarrollados en las Instituciones de Educación Superior, la discusión sobre la eficacia, eficiencia y efectividad de la vinculación de las universidades con su entorno, tal como lo planteó Ferguson (2003).

La carencia de respuestas efectivas a esas exigencias se manifiesta además en un conjunto de factores, entre los cuales merecen especial mención: la ausencia de una efectiva colaboración investigativa entre la universidad con el sector productivo destinada a lograr el desarrollo tecnológico, formación del recurso humano tanto de pregrado como de postgrado más acordes con las nuevas exigencias del desarrollo.

Además, el apego a viejos paradigmas, los cuales no posibilitan una efectiva relación con el entorno socioproductivo orientada a modernizar la institución universitaria, y la falta de respuestas ante el crecimiento de la demanda de cupos por parte de egresados de la educación media, diversificada y profesional. Álvarez (2004).

De la misma manera, el mantenimiento en la mayoría de las universidades públicas y privadas de una cultura jerárquica, piramidal, determinan una rigidez extrema, burocracia pesada, difícil adaptación a los requerimientos del entorno, así como un freno al desarrollo de una cultura de servicios de la organización.

Resulta evidente, en atención a lo planteado, la necesidad de modificar paradigmas dentro de las universidades que abran paso a un nuevo modelo de gestión universitaria, para lo cual es imprescindible el impulso de procesos innovadores dentro de la organización, destinados a lograr cambios sustantivos en los esquemas tradicionales y en la forma de relacionarse las universidades con el entorno socio productivo. Ramos (2007).

En razón de lo expuesto, podría inferirse que la problemática señalada pudiera estar asociada a diversos factores, entre los cuales se encuentran: la falta de desarrollo de una cultura organizacional orientada a la prestación de servicios, fundamentada en principios éticos sobre los cuales se apoya la responsabilidad social universitaria.

### **Fundamentación de la Responsabilidad Social Universitaria**

En el caso concreto objeto de esta investigación, la responsabilidad social aplica en el contexto universitario en los términos siguientes: por misión, las universidades están dedicadas a crear conocimiento y conducir los procesos orientados a la formación de científicos, humanistas y profesionales capaces de satisfacer las necesidades de desarrollo del país.

Hasta ahora, esa había sido la principal función de las Instituciones de Educación Superior. Sin embargo, los asuntos relacionados con la pobreza, la desintegración social, el desarrollo del capital social y la protección de los recursos naturales (desarrollo sustentable), entre otros, no habían ocupado la atención



preponderante de esas casas de estudio, lo cual cobra en la actualidad, particular relevancia.

Algunas definiciones sobre responsabilidad social universitaria así lo contemplan, tal como puede interpretarse de las que a continuación se exponen: para el Proyecto Universidad Construye País, la responsabilidad social universitaria se traduce en la capacidad de la universidad para difundir y poner en práctica un conjunto de principios y valores generales y específicos.

Esto, por medio de cuatro procesos claves: gestión, docencia, investigación y extensión. Asumiendo de esa manera su responsabilidad social ante la propia comunidad universitaria y el país donde está inserta.

Para otros estudiosos del problema, como Arocena y Sutz (2001), la responsabilidad social universitaria supone la definición de la nueva misión, correspondiéndole a la universidad latinoamericana atender los desafíos científico-tecnológicos, estableciendo nuevas relaciones con la sociedad en general y con el sistema productivo en particular, promover en sus comunidades una cultura de la justicia social y de los derechos humanos.

También, la formación de profesionales capaces de dominar intelectualmente el sistema productivo en pro de las culturas regionales latinoamericanas; menor dependencia tecnológica y mayores esfuerzos para humanizar la tecnología; mayor participación en la interacción cultura-desarrollo.

Por su parte, Vallaey (2007), al definir RSU, indica que la misma se corresponde con una política de calidad ética del desempeño de la comunidad universitaria (estudiantes, docentes y personal administrativo), a través de la gestión responsable de los impactos educativos, cognitivos, laborales y ambientales generados por la universidad, en un diálogo participativo con la sociedad para mejorar la academia y promover el desarrollo humano sostenible.

Resulta evidente que para las universidades latinoamericanas el ámbito en el cual se circunscribe el concepto de responsabilidad social está en consonancia con la propia problemática determinada por la dependencia tecnológica y todos los problemas asociados al subdesarrollo, frente a los cuales las universidades, como casas del conocimiento, tienen un papel protagónico a cumplir.

Ello concuerda con lo planteado por los académicos que participan del proyecto “Universidad: Construye País”, quienes en concordancia con la Declaración Mundial sobre Educación Superior para el siglo XXI -aprobada en la Conferencia Mundial sobre Educación Superior organizada por UNESCO en París, los días 5 al 8 de octubre de 1998- manifestaron visualizar una universidad socialmente responsable de la siguiente forma:

1. Preservando y creando el capital social del saber y del pensamiento mediante la reflexión y la investigación interdisciplinaria, y difundiéndolo por distintos medios:



- a. Formación de intelectuales y profesionales.
  - b. Apoyo a la elaboración de políticas públicas y privadas de desarrollo y a las necesidades del movimiento social y cultural de los distintos sectores del país, para concretar su aporte al desarrollo sustentable y al mejoramiento del conjunto de la sociedad.
2. Convertida en una comunidad real de aprendizaje y transmisión de conocimientos; creando vínculos entre académicos, estudiantes y funcionarios, con una vigorosa política de desarrollo del personal, de estímulo a la innovación curricular y a los métodos de enseñanza –aprendizaje.
  3. Formando mujeres y hombres altamente calificados, íntegros e integrales, comprometidos con valores dispuestos a defenderlos y difundirlos activamente; que ven su profesión como una posibilidad de servicio a los demás, capaces de aportar como ciudadanos a la construcción de la sociedad y de responder creativamente a los desafíos de un proyecto país.
  4. Incluyendo un currículo transversal que asuma con visión universal la realidad del país en toda su riqueza, ofreciendo oportunidades a equipos de académicos y estudiantes para prestar servicios a personas y grupos impedidos de acceder a los beneficios del desarrollo.
  5. Ofreciendo formación permanente, facilitando el reingreso a la educación superior para actualización y complementación de la formación, a fin de educar para la ciudadanía y la participación activa en la sociedad, considerando las tendencias en el mundo del trabajo y en los sectores científicos y tecnológicos.
  6. Abierta al cambio, valorando e incorporando el conocimiento y experiencia del entorno, generando y manteniendo espacios de debate en el seno de la institución, buscando, diciendo y actuando con la verdad.

Las consideraciones anteriores, guardan relación con los nuevos retos que se plantean a las Instituciones de Educación Superior en esta era de la economía global, basada en el conocimiento y motorizada por la innovación, pero ciertamente, sin menoscabo de la búsqueda de la excelencia académica, la acción universitaria en los países latinoamericanos debe estar fundamentada en sólidos principios de pertinencia social.

### **CONTRASTACIÓN EMPÍRICA DE LA TEORÍA DE RSU**

La responsabilidad social, es más que un término, un concepto o una disposición normativa. Ella está implícita y permea toda acción humana como sujeto y objeto de los derechos humanos y universales existentes en una sociedad determinada. En ese orden, las diferentes instituciones de un país, en el sentido más amplio de su significación, deben asumir la RS como un modelo de desarrollo humano y social.



Para entender mejor su relevancia, es necesario partir de las diferentes concepciones desarrolladas desde el punto de vista doctrinal. Barreto (2007), afirma que la responsabilidad social se ejerce a través de una práctica de vida basada en principios y valores que posibilitan el desarrollo de las personas y la sociedad, en un ambiente de respeto y progreso económico, cultural y espiritual.

La misma constituye un conjunto de obligaciones y compromisos legales y éticos con los grupos de interés, los cuales derivan de los impactos determinados por la actividad y operaciones de las organizaciones en el ámbito social, laboral, medioambiental y de los derechos humanos. La responsabilidad social constituye, sin lugar a dudas, una de las manifestaciones más expresivas de la ética organizacional, al representar el compromiso de la organización con la sociedad donde opera.

Resulta evidente que, quienes dirigen las organizaciones, deben participar de manera responsable y solidaria con el desarrollo de las políticas públicas destinadas a lograr el bien común y la justicia social, lo cual demanda un serio compromiso ético por parte de las mismas. Tal situación condiciona un cambio de actitud por parte de quienes dirigen las organizaciones, y un cambio de paradigma para quienes estén dispuestos a operar procesos disruptivos.

Sin embargo, un tímido cambio de conducta organizacional proclive al desarrollo de actividades en beneficio a la comunidad, puede proporcionar también beneficios a la organización, los cuales se traducen en los siguientes beneficios:

(a) La referida práctica atrae y retiene inversionistas y empleados; promueve un clima laboral positivo; mejora la imagen frente a la comunidad y a sus empleados, y la venta de productos y servicios.

(b) Por el lado de los empleados, aumenta el grado de motivación y autoestima al sentir que hacen algo desde el punto de vista social; encuentran un canal de participación para ejercer el voluntariado; desarrollan nuevas habilidades de liderazgo y gerenciamiento; mejora la comunicación y el trabajo en equipo y los vincula con realidades sociales, los cuales, en muchos casos, consideraban distantes o desconocidas.

(c) A las organizaciones sociales, les permite incrementar el número de voluntarios; las empuja a relacionarse de una manera distinta (profesional) con las empresas; reciben una nueva mirada sobre los problemas sociales que enfrentan a diario, y sus voluntarios difunden, a su vez, las actividades de la organización. Barreto (2007).

Desde el ámbito del marco normativo, la responsabilidad social universitaria está establecida desde el texto constitucional en su artículo 135, el cual a la letra expresa: "Las obligaciones que corresponden al Estado, conforme a esta constitución y a la ley, en cumplimiento de los fines del bienestar social general no excluyen las que, en virtud de la solidaridad social y asistencia humanitaria correspondan a los particulares según su capacidad."



En concordancia con el contenido del 135, el artículo 110 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, establece: “el Estado reconocerá el interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información necesarios por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país...”.

Del texto se desprende que los elementos de desarrollo se generan desde las universidades, y el constituyente venezolano los califica como instrumentos de interés público, el cual trae implícita la responsabilidad social de las diversas instituciones sociales.

Igual relevancia requieren las disposiciones de la Ley de Universidades vigente, relativas al compromiso social de éstas con su entorno, y claramente se observa en los artículos a mencionarse a continuación, el contenido de un mandato expreso para las universidades y su compromiso social bajo el paradigma de servicio institucional de las casas de estudios superiores. En ese sentido, en el artículo 2 se constata que las universidades deben contribuir doctrinariamente “en el esclarecimiento de los problemas nacionales”.

Asimismo, el artículo 3 señala la función rectora de la educación en el país para coadyuvar el fin supremo del desarrollo y progreso de la nación, lo cual se lograría bajo el concepto de una universidad de servicio con responsabilidad social. En esa misma línea programática, el artículo 4 expone que la enseñanza universitaria debe inspirarse en la “justicia social y de solidaridad humana”, los cuales son principios inherentes a la responsabilidad social universitaria.

Estudios más recientes sobre la responsabilidad social universitaria, destacan el rol a cumplir por la educación superior, en tal sentido, Pelekais, Ferrer, Cruz y Romero (2007), señalan que la universidad debe romper concepciones paradigmáticas determinantes de su enquistamiento, para pensar y concebirse, como una institución esencial destinada a enfrentar los grandes desafíos del mundo contemporáneo.

Así, puede concretar su responsabilidad social a través de la formación de ciudadanos capaces de construir una sociedad más abierta, más justa, basada en la solidaridad, con apego a los derechos humanos, pero fundamentalmente comprometida con una mejora de la calidad de vida de la sociedad.

También la Organización de Estados Americanos –Banco Interamericano de Desarrollo (2004), citada por Pelekais et. al (2007), plantean los retos a enfrentar por la comunidad universitaria, respecto a su responsabilidad social como acciones de carácter imperativo y que responde a:

1. Entender cómo la universidad debe redefinir su rol social y enfocar la formación profesional de los estudiantes hacia el perfil ético de un ciudadano comprendido con el desarrollo global de su país.



2. La búsqueda de un equilibrio entre las necesidades reales de la vida profesional y el lograr incidir en la transformación de la sociedad buscando mejoras en el ámbito profesional, lo cual conlleva a sociedades más humanas.

3. El logro de un desarrollo por medio de una autocomprensión. La responsabilidad social universitaria debe ser algo innato en el ser humano, es reflexionar lo que se es como persona, las implicaciones de las decisiones en terceros y cómo se puede transformar el entorno donde se vive.

4. Resolver la ambigüedad de valores entre la universidad y entorno.

5. El profundo cisma existente entre los rápidos avances en ciencia natural y la capacidad para comprender los problemas humanos. En otras palabras, la separación entre la ciencia y las humanidades que en épocas anteriores habían estado unidas mediante la educación liberal.

6. Acabar con la organización separada del saber en especialidades y, al contrario, instruir el pensamiento complejo, interdisciplinario para formar una élite profesional con responsabilidad social.

### **MARCO METODOLÓGICO**

Esta investigación es descriptiva porque el fenómeno en estudio se observa tal como se presenta en la realidad. El estudio arroja unos resultados, los cuales son medidos y descritos en función de la cultura en estudio, sin tomar en cuenta comparaciones con otras muestras y sin formular hipótesis alguna, distintivos y particulares de personas, situaciones o cosas.

Por otro lado, la investigación se tipifica como prospectiva, porque la información recabada para la misma se realizó de acuerdo a los criterios del investigador después de la planificación de la misma, pero además es una investigación transaccional, es decir, que los datos se recolectan en un momento determinado en el tiempo, según lo planificado por el investigador.

### **POBLACIÓN Y MUESTRA**

La investigación estuvo conformada por una población de 75 personas: autoridades rectorales, personal de extensión, de investigación y de postgrado de LUZ, UNERMB, UNEFAB, UNESUR y UBV, en el estado Zulia, y la muestra fue seleccionada mediante un muestreo aleatorio simple, el cual consistió en seleccionar al azar entre todos los individuos con la misma probabilidad de ser seleccionados.

Dicha muestra en esta investigación, es una parte representativa de la población constituida por 40 personas, entre: autoridades rectorales, personal de extensión, de investigación y de postgrado de LUZ, UNERMB, UNEFAB, UNESUR y UBV, en el estado Zulia, enero de 2008.



El instrumento fue validado por 15 expertos en el área responsabilidad social y metodología de investigación, los cuales emitieron sus consideraciones, validando el contenido del mismo. El nivel de confianza utilizado en esta investigación fue de un 95 %.

### ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Luego organizar estadísticamente la data recolectada se procedió a realizar el análisis de los resultados de acuerdo a las variables, las dimensiones y los indicadores que los componen, para posteriormente elaborar una contrastación de los mismos con las bases teóricas y otras posiciones investigativas.

En la tabla 1, se observa que el 57.5% del personal encuestado piensa que el nivel de proyección social que observa la alta gerencia de la universidad es medio, el 22.5% considera que es bajo, y el 20.0% considera que es alto.

**TABLA 1**  
**Aportes del Modelo Técnico**

Nivel de proyección social que observa la alta gerencia de la universidad	Fr	%
* Bajo	9	22.5
* Medio	23	57.5
* Alto	8	20.0
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Ramos (2008).

En la tabla 2 se observa que el 50.0% del personal encuestado opina que algunas veces la gerencia participa con la comunidad en las actividades de responsabilidad social que se organizan en la institución, el 35.0% considera que sí participan, y el 15.0% considera que no. Con una media de 2.20 y una desviación estándar de 0.69.

Además, se pudo conocer que el 55.0% opina que algunas veces la universidad define políticas institucionales para la solución de los problemas del país, mientras que el 35.0% considera que sí define políticas, y el 10.0% opina que no. Con una media de 2.25 y una desviación estándar de 0.63.

Por otro lado, se pudo conocer que el 52.5% del personal encuestado opina que algunas veces la universidad participa en redes de desarrollo con otras instituciones en la solución de problemas comunitarios, mientras que el 30.0% considera que sí participa en tales redes, y el 17.5% opina que no. Con una media de 2.13 y una desviación estándar de 0.69.

Asimismo el 67.5% del personal encuestado opina que existen mecanismos de reconocimiento por desempeño en actividades comunitarias para los miembros de la comunidad universitaria, mientras que el 32.5% considera que no existen tales mecanismos de reconocimiento. Con una media de 1.68 y una desviación estándar de 0.47.



**TABLA 2**  
**Aportes del Modelo Técnico**

ÍTEMS	SÍ		NO		ALGUNAS VECES		TOTAL		$\mu$	$\sigma$
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%		
Participa la gerencia con la comunidad, en las actividades de responsabilidad social.	14	35.0	6	15.0	20	50.0	40	100.0	2.20	0.69
Políticas institucionales para la solución de los problemas del país.	14	35.0	4	10.0	22	55.0	40	100.0	2.25	0.63
En redes de desarrollo con otras instituciones en la solución de problemas comunitarios.	12	30.0	7	17.5	21	52.5	40	100.0	2.13	0.69
Reconocimiento por desempeño en actividades comunitarias.	27	67.5	13	32.5			40	100.0	1.68	0.47

**Fuente:** Ramos (2008).

En la tabla 3, el 52.5% del personal encuestado opina que no existen en la universidad condiciones apropiadas para la interacción de los miembros de la comunidad universitaria con su entorno, mientras que el 47.5% considera que sí existen. Con una media de 1.48 y una desviación estándar de 0.51.

Según lo observado en la tabla 3, el 70.0% del personal expresó que la comunidad universitaria no percibe la diferencia entre asistencialismo y responsabilidad social, mientras que el 30.0% considera que sí. Con una media de 1.30 y una desviación estándar de 0.46.

Igualmente se observa que el 62.5% opina que la universidad tiene políticas de inclusión de los sectores marginados de la educación universitaria, mientras que el 37.5% considera que no. Con una media de 1.63 y una desviación estándar de 0.49.

**TABLA 3**  
**Aportes del Modelo Técnico**

ÍTEMS	SÍ		NO		ALGUNAS VECES		TOTAL		$\mu$	$\sigma$
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%		
Condiciones apropiadas para la interacción universidad/entorno.	19	47.5	21	52.5	0	0	40	100.0	1.48	0.51
Diferencia entre el asistencialismo y el desarrollo de responsabilidad social.	12	30.0	28	70.0			40	100.0	1.30	0.46
Políticas de inclusión de los sectores marginados de la educación universitaria.	25	62.5	15	37.5			40	100.0	1.63	0.49

**Fuente:** Ramos (2008).



En la tabla 4, el 52.5% del personal encuestado afirma que la universidad mantiene diálogo con los actores claves del desarrollo del país, mientras que el 40.0% opina que algunas veces, y sólo el 7.5% opina que no.

Por otro lado, el 47.5% del personal encuestado opina que algunas veces la universidad mantiene relaciones con sus egresados, mientras que el 35.0% opina lo contrario, y el 17.5% opina que sí.

El 50.0% del personal encuestado opina que algunas veces el personal docente de la universidad desarrolla proyectos de extensión, el 47.5% opina que sí, y sólo el 2.5% opina que no los desarrolla.

**TABLA 4**  
**Grupos de interés externos**

ÍTEMS	SÍ		NO		ALGUNAS VECES		TOTAL		$\mu$	$\sigma$
Relación dialógica de su personal con el entorno.	14	35.0	6	15.0	20	50.0	40	100.0	2.20	0.69
Relaciones con sus egresados para determinar las tendencias.	7	17.5	14	35.0	19	47.5	40	100.0	1.83	0.71
Desarrollo de proyectos de extensión.	19	47.5	1	2.5	20	50.0	40	100.0	2.45	0.55

**Fuente:** Ramos (2008).

En la tabla 5, el 85.0% del personal encuestado opina que la universidad cuenta con medios específicos de difusión del conocimiento a la ciudadanía, mientras que el 15.0% opina que no cuenta con ellos. Con una media de 1.85 y una desviación estándar de 0.36.

El 72.5% opina que algunas veces la universidad investiga en el sector socioproductivo sobre las demandas insatisfechas por la universidad, mientras que el 20.0% opina que sí investiga sobre tales demandas, y sólo el 7.5% opina que no se realiza tal investigación. Con una media de 2.13 y una desviación estándar de 0.52.

Asimismo, se pudo conocer que el 52.5% opina que existe en la universidad una política orientada a contribuir con el desarrollo del país, mientras que el 47.5% opina que sólo algunas veces existe tal política. Con una media de 2.53 y una desviación estándar de 0.51.

El 60.0% del personal encuestado opina que algunas veces la universidad ha recibido apoyo externo para la ejecución de proyectos de servicio comunitario, mientras que el 25.0% opina que sí ha recibido apoyo externo para la ejecución de proyectos, y el 15.0% opina que no. Con una media de 2.10 y una desviación estándar de 0.63.



**TABLA 5**  
**Formas de relación con el entorno**

ÍTEMS	SÍ		NO		ALGUNAS VECES		TOTAL		$\mu$	$\sigma$
Medios específicos de difusión del conocimiento a la ciudadanía.	34	85.0	6	15.0			40	100.0	1.85	0.36
Investigación en el sector socioproductivo sobre las demandas insatisfechas.	8	20.0	3	7.5	29	72.5	40	100.0	2.13	0.51
Política orientada a contribuir con el desarrollo del país.	21	52.5			19	47.5	40	100.0	2.53	0.51
Recibe la universidad apoyo externos para la ejecución de proyectos de servicio comunitario.	10	25.0	6	15.0	24	60.0	40	100.0	2.10	0.63

Fuente Ramos 2008.

### DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Al examinar las implicaciones normativas de la responsabilidad social en los servicios externos prestados por las universidades oficiales del estado Zulia, y de acuerdo a los resultados obtenidos, se puede evidenciar lo expresado por Barreto (2007), cuando afirma que la responsabilidad social se ejerce a través de una práctica de vida basada en principios y valores, los cuales posibilitan el desarrollo de las personas y la sociedad en un ambiente de respeto y progreso económico, cultural y espiritual.

La misma establece un conjunto de obligaciones y compromisos legales y éticos con los grupos de interés, los cuales derivan de los impactos determinados por la actividad y operaciones de las organizaciones en el ámbito social, laboral, medioambiental y de los derechos humanos.

La responsabilidad social constituye, sin lugar a dudas, una de las manifestaciones más expresivas de la ética organizacional, al representar el compromiso de la institución con la sociedad donde opera.

Resulta evidente que quienes dirigen las organizaciones deben participar de manera responsable y solidaria con el desarrollo de las políticas públicas destinadas a lograr el bien común y la justicia social, lo cual demanda un serio compromiso ético por parte de las mismas.

Tal situación indudablemente condiciona un cambio de actitud por parte de quienes dirigen las organizaciones y un cambio de paradigma para quienes estén dispuestos a operar procesos disruptivos en el asunto considerado, y las universidades no escapan de esta situación, por el contrario, deben hacer esa transformación desde la formación profesional.



En relación con la presencia del paradigma de servicio fundamentado en la responsabilidad social en las universidades oficiales del estado Zulia, con relación al entorno socioproductivo, es evidente que los resultados obtenidos se corresponden con lo citado por Guédez (2006), cuando expresa que se está ante un asunto complejo, por cuanto la responsabilidad social de las organizaciones debe estar ligada a la misión, visión y valores de la misma.

Por esta razón, la responsabilidad social se encuentra inmersa dentro de la esencia y la estrategia de la organización. Ello demanda el compromiso de la alta gerencia y el ejercicio voluntario de todos los miembros de la institución, puesto que no se trata de un mero ejercicio de caridad, sino de un compromiso serio de la organización con la sociedad.

Al determinar la presencia o no de una cultura de servicio de los gerentes universitarios que lideran la promoción de los servicios externos, en el marco de la responsabilidad social en las universidades oficiales del estado Zulia, en la actualidad, la institución debe impulsar, como parte de su cultura, la necesidad de retribuir, compartir, contribuir y corresponsabilizarse en los problemas de la sociedad, y particularmente en su grupo de interés, por cuya razón, la responsabilidad social, debe formar parte de la visión, misión y valores de la misma.

Los resultados obtenidos develan lo sustentado por el Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad social de Brasil (2007), porque las instituciones universitarias deben convertirse en una competencia ineludible en los niveles directivos, ejecutivos, gerenciales, profesionales y técnico-operacionales.

Por esta razón, no debería trabajar en ella quien no posea conciencia ciudadana y sensibilidad social, asumidas ambas como una vocación en ejercicio, puesto que la responsabilidad social constituye una de las manifestaciones más significativas de la ética organizacional.

Indudablemente que la adopción del sentido de solidaridad y compromiso social de la institución representa profundos cambios estructurales en la manera de concebirla, y por ende, un sustancial cambio de paradigma para orientar su comportamiento más allá de los aspectos inmediatistas que hayan caracterizado su cultura.

La actuación del gerente-líder se constituye en el elemento motivador fundamental, sin cuyo concurso, al igual que el compromiso sincero de los directivos de la organización, no sería posible el establecimiento de esta cultura, la cual por demás, debe obedecer a una estrategia de mediano y largo plazo.

En razón de que cada día crece más el desarrollo de políticas de responsabilidad social en las organizaciones, fundamentalmente las de carácter económico, ello ha determinado que se desarrollen cursos, postgrados, escuelas, fundaciones, asociaciones, departamentos, los cuales coinciden en definirla como la forma de gestión determinada por la relación ética y transparente con todos los públicos con los cuales se relaciona.



Además, por el establecimiento de metas compatibles con el desarrollo sustentable de la sociedad, preservando recursos ambientales y culturales para las futuras generaciones, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales.

En correspondencia con las formas de relación existentes entre la universidad y los grupos de interés externos que inciden en la cultura de la responsabilidad social en las universidades oficiales del estado Zulia, respecto al entorno socioproductivo, los resultados arrojados en la investigación, descritos en el punto anterior, están de manifiesto con lo expuesto por Guédez (2006).

El referido autor plantea que los grupos de interés están representados por todas aquellas personas o grupos impactados por las acciones de la organización, cuyos efectos repercuten sobre el crecimiento económico local, el desarrollo de las comunidades y el ambiente.

La Responsabilidad social en las instituciones, más que un conjunto de prácticas puntuales, es un programa integrado y reconocido de prácticas y políticas socialmente responsables, la cual soporta la toma de decisiones y conlleva al éxito de la visión y la misión institucional en el mediano y largo plazo.

### **PROPUESTAS PARA EL DESARROLLO DE UNA CULTURA DE RSU**

Las consideraciones precedentes, producto de la investigación realizada, permiten derivar un modelo de gestión enmarcado en el paradigma de la universidad de servicio con responsabilidad social, que propenda a:

- Redimensionar y modernizar los procesos implícitos y explícitos de las tres funciones básicas universitarias, lo cual debe expresarse en una nueva estructura organizacional que responda a esas funciones. Ello podría concretarse partiendo de la creación de los vicerrectorados de docencia, investigación y extensión, sustituyendo la actual estructura del equipo rectoral, contemplado en la ley.
- Establecer una relación más estrecha y permanente con los grupos de interés externos, más allá de la relaciones de tipo meramente comercial, que permita establecer alianzas estratégicas como aliados en función del desarrollo de la nación.
- Insertar en la transferencia de los saberes en las diferentes modalidades educativas, las TIC que permitan dar respuestas a las exigencias de la tecno-ciencia en un mundo globalizado.
- Revisar y actualizar la normativa universitaria en consonancia con las nuevas realidades socioeconómicas del país.
- Diseñar estrategias que propendan a la identidad universitaria y su compromiso social, que comprenda mecanismo de integración con el entorno de la universidad.



- Formular y desarrollar una política tendente al impulso de una cultura fundamentada en la responsabilidad social para la comunidad universitaria.
- Revisar y evaluar las políticas de propuestas educativas con pertinencia social, con la participación activa y efectiva del sector socio productivo del país y las comunidades.
- Definir una política de formación permanente y de reconocimiento de méritos, dirigida a los grupos internos de la universidad, que despierte los niveles de competitividad y la responsabilidad social universitaria.
- Fortalecer la extensión universitaria mediante sus diferentes modalidades, que permita una relación con el entorno, para dar respuestas a las necesidades reales y sentidas de la comunidad.
- Asumir el servicio comunitario como una estrategia extensionista que se enmarque en el concepto de la educación como un derecho humano y un deber social, a los fines de lograr un impacto socioeducativo sustentable, que supere el efectismo, el asistencialismo o desnaturalización del mismo, o que se asuma como simple requisito de grado.
- Integrar el sector externo y a las comunidades en general en la planificación y financiación de los proyectos de investigación, a los fines de lograr la debida pertinencia social y los fondos requeridos para su desarrollo.
- Diseñar mecanismos más eficientes de control de la pertinencia social de proyectos de investigación y de su impacto comunitario.
- Ampliar las ofertas educativas (capacitación, adiestramiento).
- Definir políticas para la formación de los grupos internos de la universidad tendientes al cumplimiento de los valores corporativos de la institución.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, T. (2004) **Perspectivas académicas**. Ediluz. Maracaibo. Venezuela.
- Arocena, R. y Sutz, J. (2001). **La universidad latinoamericana del futuro: tendencias, escenarios y alternativas**. Colección UDUAL. Primera Edición México.
- Barreto, P. (2007). **Responsabilidad social universitaria**, [http://www.newspervian.com/Portal/index.php?option=com\\_content&task=view&id=24&Itemid=100](http://www.newspervian.com/Portal/index.php?option=com_content&task=view&id=24&Itemid=100). Consultado en Marzo 2.007
- Chávez N. (1994). **Introducción a la investigación educativa**. Maracaibo Edo. Zulia. Edit. Ars Gráfica.



- Ferguson, L. (2003). **Relevamiento de experiencias de reformas universitarias de Venezuela.** Revista del 13-06-2003. Informe Final IESAL. UNESCO-Venezuela.
- Freire, J. (2006). **¿Hay innovación fuera de EEUU? Ideas para el debate.** [WebDosBeta]. [http://nomada.blogs.com/jfreire/2005/10/hay\\_innovacin\\_f.html](http://nomada.blogs.com/jfreire/2005/10/hay_innovacin_f.html). Consulta: julio de 2008.
- Guédez, V. (2006). **Ética y práctica de la responsabilidad social empresarial.** Venezuela. Editorial Arte C.A.
- Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social de Brasil. Documento en línea. Disponible en: <http://www.comminit.com/en/node/42690>. Consulta: marzo de 2007.
- Pelekais, C. Ferrer, J. Cruz, A. Romero, D. (2007). **Responsabilidad social: compromiso de las organizaciones.** Maracaibo: Ediciones Astro Data, S.A.
- Ramos, C. (2007). **Universidades, cultura innovativa y vinculación con el entorno socioproductivo.** Ediciones del Vicerrectorado Académico de LUZ, Colección Textos Universitarios.
- Ramos, C (2008). **La universidad de servicio en el marco de la responsabilidad social respecto al entorno socioproductivo.** Trabajo presentado como requisito para optar al Grado de Doctor en Ciencias Gerenciales. URBE.
- Vallaes, F. (2007). **Ponencia sobre la responsabilidad social universitaria.** Documento en línea. Disponible en: [fvallaes@pucp.edu.pe](mailto:fvallaes@pucp.edu.pe). Consulta: marzo de 2007.