Publicación en Línea (Semestral) UPEL-Maracay (Venezuela)
DL: PPL201102AR3941
ISSN: 2244-7662
Enero-Junio 2015. Vol 12, N° 1
REVISTA MULTIDISCIPLINARIA Dialógica

Universidad Pedagógica Experimental Libertador
Vicerrectorado de Investigación y Postgrado
Instituto Pedagógico "Rafael Alberto Escobar Lara"
Subdirección de Investigación y Postgrado

RESPONSABILIDAD SOCIAL Y GESTIÓN ORGANIZACIONAL EN LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO: SINCRONISMO INELUDIBLE EN CAMBIOS COYUNTURALES

Autor: Luis Sidorovas
lsidorovas@gmail.com
Universidad de Carabobo (UC)
Valencia – Venezuela

PP. 208-234

Publicación en Línea (Semestral) UPEL-Maracay (Venezuela)
DL: PPL201102AR3941
ISSN: 2244-7662
Enero-Junio 2015. Vol 12, N° 1
REVISTA MULTIDISCIPLINARIA Dialógica

RESPONSABILIDAD SOCIAL Y GESTIÓN ORGANIZACIONAL EN LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO: SINCRONISMO INELUDIBLE EN CAMBIOS COYUNTURALES

Luis Sidorova
lsidorovas@gmail.com
Universidad de Carabobo (UC)
Valencia – Venezuela

Recibido: 18/07/2014 **Aceptado:** 21/01/2015

RESUMEN

El presente reporte de investigación relaciona Visión, Misión y Objetivos de la Universidad de Carabobo a la Responsabilidad Social Universitaria (RSU); integración de preocupaciones sociales y medioambientales en las operaciones y relaciones de la universidad con sus interlocutores; así, su producto, como empresa prestadora de servicios educativos, es la formación de profesionales en áreas del conocimiento, integrando valores, cultura y hegemonía social. Metodológicamente, es una investigación aplicada y explicativa, la técnica de recolección de datos es la observación directa y documental. Los resultados evidenciaron la problemática de gestión universitaria en RSU, comprometiendo conceptualmente a sus integrantes en su ejecución exitosa y estableciendo pragmáticamente el decisionismo desde un grupo selecto, con las consecuencias evidentes de estas acciones. Las conclusiones posibilitan la solución de problemas de gestión de RSU, desplegándose en la Plataforma Estratégica; apremiando la generación de la cultura de RSU, estableciendo preceptos de gestión y normalizando criterios para trabajar mancomunadamente.

Palabras clave: Responsabilidad Social Empresarial, Responsabilidad Social Universitaria, Universidad, Gestión estratégica.

Publicación en Línea (Semestral) UPEL-Maracay (Venezuela)
DL: PPL201102AR3941
ISSN: 2244-7662
Enero-Junio 2015. Vol 12, N° 1
REVISTA MULTIDISCIPLINARIA Dialógica

SOCIAL RESPONSIBILITY AND ORGANIZATIONAL MANAGEMENT AT THE UNIVERSITY OF CARABOBO: SHORT-TERM CHANGES IN SYNC INESCAPABLE

ABSTRACT

This research report relates Vision, Mission and Objectives of the University of Carabobo University to the Social Responsibility (RSU); integrating social and environmental concerns in transactions and relationships between the university and its partners; well, your product, as a provider of educational services company, is the training of professionals in areas of knowledge, integrating values, culture and social hegemony. Methodologically, it is an applied and explanatory research, applying as a technique for data collection and documentary direct observation. The results showed the problems of university management in RSU conceptually engaging its members in their successful implementation and pragmatically establishing the the decisión from a select group, with obvious consequences of these actions. The findings enable troubleshooting RSU management, unfolding in the Strategic Platform; urging the generation of culture RSU management precepts establishing and standardizing criteria to work together.

Key words: Corporate Social Responsibility, Social Responsibility College, University, Strategic Management.

INTRODUCCIÓN

En este reporte de investigación se estudian la plataforma estratégica de la Universidad de Carabobo en el marco de la Responsabilidad Social Universitaria (RSU) a partir de una adaptación del concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Esta es la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales en relación con sus interlocutores.

Considerando que el producto-resultado de la gestión universitaria es un individuo formado profesionalmente en áreas del conocimiento determinadas, también habrá de integrar en el paquete académico el conjunto de los valores, la cultura y la hegemonía del ser social. Este se iniciará en el hogar, en la familia, en la escuela, en el trabajo y en cualquier lugar donde se ubique la sociedad; pero se cristaliza en la universidad y se revierte a la sociedad, en correspondencia a su gestión y a la atención organizacional en el individuo considerado unidad generadora de cultura y desarrollo; por estas razones la Responsabilidad Social Universitaria (RSU) está implícita en las

Publicación en Línea (Semestral) UPEL-Maracay (Venezuela)
DL: PPL201102AR3941
ISSN: 2244-7662
Enero-Junio 2015. Vol 12, N° 1
REVISTA MULTIDISCIPLINARIA Dialógica

instituciones de educación universitaria públicas o privadas. Como lo explica Vallaeys (2006):

> La relación entre la crisis del saber tecnocientífico hiperespecializado (fragmentado) y su ceguera crónica concerniente a los efectos globales que engendra por un lado, y la crisis social y ecológica mundial por otro, tiene que ser el punto de partida para una reforma universitaria de responsabilización social que no sea meramente cosmética, sino una profunda reflexión sobre el significado social de la producción de conocimiento y la formación profesional de líderes en la era de la ciencia (p: 32).

En este orden de ideas, es destacable que el modelo de RSU es muy importante porque busca, ante todo, motivar a los estudiantes y al personal docente y no docente a aunarse alrededor de principios éticos, de justicia y de sostenibilidad comunes a todos; en consecuencia, es importante que los gerentes y directivos de la universidad estén comprometidos con el aporte de legitimidad a la estrategia desde la planeación de sus programas, considerando el efecto *aguas abajo* de la gestión, para que los estudiantes se apropien del concepto y ámbitos de alcance de la RSU y, en adelante, exijan formación académica socialmente responsable; esto servirá para que los mismos estudiantes vayan empujando a sus docentes al cumplimiento del acercamiento epistemológico mucho más amplio entre las distintas carreras y el fomento de proyectos que integren diferentes saberes y ciencias; así, cuando los estudiantes se comprometen con esa dinámica de exigencia a sus docentes y autoridades, el conjunto tiende a mejorar.

La Responsabilidad Social Empresarial es la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y en las relaciones con sus interlocutores. De manera muy simplificada, la misión de la universidad es la formación de un individuo en áreas del conocimiento, pero también es la integración de los valores, la cultura y la hegemonía del ser social.

Definitivamente, las universidades han de integrar sus esfuerzos en la generación del talento social necesario para el logro de las transformaciones coyunturales que está exigiendo nuestra actualidad, fundamentalmente con las vinculadas al concepto de *ambiente*, en todas sus acepciones: laboral, organizacional, corporativa, sociosanitaria y ecológica.

Publicación en Línea (Semestral) UPEL-Maracay (Venezuela)
DL: PPL201102AR3941
ISSN: 2244-7662
Enero-Junio 2015. Vol 12, N° 1
REVISTA MULTIDISCIPLINARIA Dialógica

Objetivos

Objetivo General:

Evaluar la Responsabilidad Social Universitaria en sus procesos de gestión estratégica, analizando los métodos existentes en la planeación de la Universidad de Carabobo.

Objetivos Específicos:

1. Observar directamente la panorámica social universitaria en el contexto de la Responsabilidad Social Universitaria.
2. Analizar documentalmente la realidad de la comunidad universitaria de la Universidad de Carabobo destacando los elementos de gestión organizacional asociados a la Responsabilidad Social Universitaria.
3. Considerar la problemática de la gestión universitaria con relación a la Responsabilidad Social Universitaria en el campo, aplicando los resultados de la observación documental.

Descripción Metodológica

En atención a la impactante vigencia y significación social que en materia de gestión organizacional en contextos universitarios ha adquirido el concepto de Responsabilidad Social, se decidió seleccionar un marco metodológico que permitiera al investigador involucrarse directamente con la realidad laboral de la Universidad de Carabobo, que da sentido, razón y propósito a su ambiente corporativo.

Así, la investigación es de tipo aplicada y de campo, ya que se orientó a la aplicación del conocimiento sobre el mismo contexto universitario; en un estudio de carácter evaluativo, apoyándose "en la valoración o ponderación de la situación o ambiente de análisis" (Rodríguez y otros, op. cit.: 92) sobre un diseño fundamentado en Métodos Cualitativos, basado en un Estudio de casos (Rodríguez y otros, 2010). Se consideró como caso de estudio a la *Comunidad* de la Universidad de Carabobo y su gestión organizacional, relacionado con la Visión, Misión y los Objetivos Estratégicos en el marco de la Responsabilidad Social Universitaria (RSU); y se analizaron los

métodos aplicados en sus procedimientos. Se utilizó como técnica de recolección de datos la Observación documental sobre documentos propios de la universidad (como la documentación vinculada a su Plataforma Estratégica) y la Observación directa *in situ* en la panorámica social universitaria y, como técnica de análisis de datos, se empleó el análisis de contenido del discurso (Rodríguez, 2010), al aplicar técnicas vinculadas a la orientación comunicativa de los discursos.

Fundamentación Teórico – Conceptual

Para substanciar teóricamente la relación existente entre la gestión universitaria y la responsabilidad social universitaria se la ha explicado como una situación de sostenibilidad, cultura organizacional y responsabilidad respecto a su principal interlocutor válido: La sociedad.

A continuación se presentan los argumentos teórico- conceptuales:

Proceso de integración: Desarrollo y Sociedad

Según el Diccionario de la Real Academia Española (DRAE, 2014), el *desarrollo* está vinculado a la acción de desarrollar o a las consecuencias de este accionar. Es necesario, por lo tanto, rastrear el significado del verbo *desarrollar*: Se trata de incrementar, agrandar, extender, ampliar o aumentar alguna característica de algo físico (concreto) o intelectual (abstracto). El desarrollo también hace referencia a la definición y dilucidación de una teoría, a exhibir o conversar de manera amplia ciertas temáticas o asuntos, a realizar tareas de cálculo señaladas en una expresión con características analíticas, a encontrar los términos que forman una serie o una función o, sencillamente, a acaecer, sobrevenir o tener lugar. Cuando el concepto de *desarrollo* se aplica a una comunidad de seres humanos se refiere a su progreso en el sentido social, económico, político o cultural.

Por otra parte, Mulder (2007) considera que el *desarrollo sostenible* abarca el ámbito moral, ya que se basa en asumir que todos los seres humanos tienen los mismos derechos a construir la vida que desean sin lesionar los derechos de los otros; en consecuencia, los derechos humanos, los problemas de género, las cuestiones del empleo y las tradiciones culturales no pueden separarse de la esfera de la sostenibilidad porque no existe una única ruta de acceso; por lo que todo intento de desplegar vías sostenibles de desarrollo para otros pudiera despertar recelo.

Publicación en Línea (Semestral) UPEL-Maracay (Venezuela)
DL: PPL201102AR3941
ISSN: 2244-7662
Enero-Junio 2015. Vol 12, N° 1
REVISTA MULTIDISCIPLINARIA Dialógica

El mismo autor señala que un desarrollo sostenible en el tiempo sería aquel en el cual los capitales *per cápita* se mantuvieran constantes o aumentaran. Mantenerlos constantes significa aumentarlos, porque la población aumenta. Un desarrollo sostenible significa gestionar y conservar la base de recursos naturales y orientar los cambios institucionales y tecnológicos de manera que se asegure la capacidad de satisfacción continuada de las necesidades de las presentes y futuras generaciones.

Para que lo sea, un desarrollo sostenible ha de ser ambientalmente no degradante, técnicamente apropiado, económicamente viable y aceptable (Xercavins y otros, 2005), ya que una mayor disponibilidad de bienes modifica las relaciones entre los hombres, pero la forma en que las mercancías son producidas también genera cambios en el entramado social. El primer tipo de cambio es el que se da como consecuencia del aumento del mercado; el segundo tipo de transformación es el que afecta la estructura psíquica de los individuos; es aquí donde los patrones de socialización se transforman para dar paso a nuevas configuraciones de la individualidad; luego entonces, la unión de la eficiencia con la técnica es lo que acelerará el proceso de transformación individual, tanto en las relaciones dentro de las empresas como en las que ocurren fuera de ella (Uribe y Schumacher, 2005).

Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

"Responsabilidad" significa atender las consecuencias de lo que se genera; también se trata de responder también a la sociedad por lo que se hace, por lo que no se hace y por lo que se quiere hacer para contribuir; así, lo "social" estará vinculado a la sociedad en forma difusa; otro plano del pensamiento referirá específicamente a la acción voluntaria que realiza la empresa hacia los grupos impactados o involucrados con la empresa.

Méndez Rivas (2010) prefiere calificar la responsabilidad como "corporativa" en vez de empresarial, lo cual supone, a su vez, que se refiere a la responsabilidad de grandes corporaciones; al contrario, puede considerarse que las corporaciones no necesariamente son empresas sino otro tipo de organizaciones, como por ejemplo las universidades, organizaciones no gubernamentales e incluso las entidades gubernamentales, de allí que se hable de *responsabilidad social de las organizaciones* (Solarte

Publicación en Línea (Semestral) UPEL-Maracay (Venezuela)
DL: PPL201102AR3941
ISSN: 2244-7662
Enero-Junio 2015. Vol 12, N° 1
REVISTA MULTIDISCIPLINARIA Dialógica

Rodríguez, 2010; **"Vida y Educación", 2012;** Asociación de Docentes Nacionales de Administración General, 2013)**.**

Paralelamente, el término "empresarial" se relaciona con la unidad empresarial, como actor del ejercicio de responsabilidad; sin embargo, pudiere interpretarse lo empresarial a título individual, sobre los empresarios o accionistas, hablándose en este caso de "emprendedores" y de "emprendimiento".

En este orden de ideas, la responsabilidad social es la obligación que tiene la gerencia de tomar acciones para proteger y mejorar tanto el bienestar de la sociedad y de todos, así como los intereses de la organización; esto deja en evidencia lo afirmado por Certo (2000) en el sentido de que las instituciones no son entidades independientes, responsables sólo ante los accionistas o dirigentes, también tienen responsabilidad con la sociedad en general, que las crea y las apoya.

Al estimarse que la responsabilidad es de los individuos, Chafuen (2005) explica que recae sobre los propietarios, accionistas o gerentes que crean y sostienen las empresas, afirma, también, que los dilemas morales son enfrentados por el individuo y no necesariamente por la empresa, ya que es el empresario y no la empresa quien se responsabiliza por el concepto de *responsabilidad social empresarial*, la cual es la acción responsable de los dueños a favor de los empleados y la sociedad. Éste es un concepto que el autor no cuestiona, pero sobre el cual sin embargo se pregunta si en él existe un sesgo anticapitalista, que pudiere considerarse subversivo en las sociedades no capitalistas.

Responsabilidad Social Universitaria

Vallaeys (2009) la define como una política de calidad ética de desempeño de la comunidad universitaria (estudiantes, docente y personal Administrativo) a través de la gestión orientada y responsable de los impactos organizacionales: educativos, cognitivos, laborales y ambientales que la universidad genera en un diálogo participativo con la sociedad para la promoción del Desarrollo Humano Sostenible.

Recopilando varias definiciones, la RSU se expresa como la capacidad de la Universidad de aplicar un conjunto de principios y valores, declarados en la

filosofía de gestión, en la praxis de sus funciones básicas: gestión, docencia, investigación, producción y extensión, con miras a responder a las demandas de los grupos de interés de su entorno (González y otros, 2010).

Para definir de una forma más concreta este concepto pueden hacerse tres preguntas clave:

1. ¿De qué es responsable la Universidad? La Universidad es responsable de poner en el centro de su vida académica y organizacional una concepción ética que debe expresarse al tomar decisiones de gestión, docencia, investigación y extensión.

2. ¿Ante quién se responde? Primero, ante la propia comunidad universitaria, ante los académicos, funcionarios y alumnos, ante cada uno en particular y ante todos como comunidad. Después, se responde ante el país, la universidad tendrá que visionar el futuro y adelantarse a las necesidades que el país le hará por nuevos servicios.

3. ¿Cómo se es responsable? Por medio del desarrollo de los procesos claves de gestión, docencia, investigación y extensión universitaria, atravesados por instancias de reflexión que le otorguen la profundidad y la contingencia social que requieren las respuestas universitarias. Se es responsable desde las funciones cotidianas (González y otros, 2010).

La Responsabilidad Social Universitaria busca resituar a la universidad en la sociedad, alineando sus cuatro procesos (Gestión, Docencia, Investigación, Extensión) con la misión universitaria, sus valores y compromiso social. Este proceso de responsabilización se realiza mediante la autorreflexión institucional transparente con participación dialógica de toda la comunidad universitaria y con los múltiples actores sociales interesados en el buen desempeño universitario o afectados por él, por lo cual persigue la transformación efectiva del ejercicio del saber en la sociedad hacia la solución de los problemas de exclusión, inequidad, fundamentalmente los asociados a la participación de las minorías, como la oferencia de elementos ergonómicos y de confort estructural y de habitabilidad en las estructuras inmuebles para los estudiantes con capacidades especiales, así como necesidad de horizontalizar las posibilidades de acceso y matriculación de estudiantes miembros de etnias indígenas e insostenibilidad, en especial, al aludir a las políticas de preservación y conservación de los espacios de uso cotidiano y de las facilidades de transporte, alimentación y atención al usuario que suelen evidenciarse como una permanentes tareas pendientes.

Publicación en Línea (Semestral) UPEL-Maracay (Venezuela)
DL: PPL201102AR3941
ISSN: 2244-7662
Enero-Junio 2015. Vol 12, N° 1
REVISTA MULTIDISCIPLINARIA Dialógica

Contra la tendencia en confiar la función social de la universidad a un órgano específico (el Departamento de Extensión), que se inclina a alejar las funciones de docencia y producción de conocimiento de su respectiva función social, la RSU no parte de las tres funciones sustantivas (Docencia, Investigación y Extensión) sino de los cuatro procesos: Gestión, Docencia, Investigación y Extensión, propios de la Misión y del proyecto universitario, se reintroduce así al cuarto soporte faltante a la organización para entender la problemática de la función social universitaria en su auténtico alcance.

Efectivamente, la "Gestión" universitaria no es un mero problema técnico de apoyo y sustento a las funciones académicas. La gestión cotidiana del *campus* representa, al contrario, una muy importante fuente de formación ética de la comunidad universitaria mediante la implementación de hábitos rutinarios de convivencia. Desde luego, la gestión forma parte de la función académica de la universidad.

Vallaeys y otros (2009) consideran también que tiene muchos impactos sociales directos e indirectos, por su modo de considerar la convivencia entre las personas (estructuras y procedimientos políticos de toma de decisiones y solución de conflictos), su modo de tratar al personal contratado, de seleccionar a los proveedores y de decidir del diseño del campus (arquitectura, materiales empleados, acondicionamiento del espacio universitario, entre otros); con especial acento en su impacto ambiental. Desde luego, la *gestión* forma parte de la función social de la universidad.

Los cuatro Impactos Universitarios

El camino más práctico para definir la responsabilidad social universitaria pasa por considerar los impactos que la institución genera en su entorno. A grandes rasgos pueden ser agrupados en cuatro categorías: Organizacional, educativa, cognitiva y social. De acuerdo con el esquema, el eje vertical es común a cualquier tipo de organizaciones (todas generan impactos laborales, ambientales y sociales), mientras que el eje horizontal corresponde específicamente a las instituciones de aprendizaje y conocimiento (podría designarse como *eje académico*). Analicemos brevemente cada tipo de impacto (ver gráfico 1).

Publicación en Línea (Semestral) UPEL-Maracay (Venezuela)
DL: PPL201102AR3941
ISSN: 2244-7662
Enero-Junio 2015. Vol 12, N° 1
REVISTA MULTIDISCIPLINARIA Dialógica

Gráfico 1. **La Universidad y su entorno. Vallaeys y otros, 2009.**

Grupos de Interés (*Stakeholders*, partes interesadas)

Constituye cualquier individuo o grupo que pueda afectar o ser afectado por las políticas, objetivos, decisiones y acciones de una organización, en este caso la universidad; por lo que cuentan el personal no docente, el personal docente–investigador, las autoridades, los estudiantes, los proveedores, los egresados, los empleadores, los competidores, las comunidades locales, las organizaciones sociales y el Estado.

Actores directamente interesados en la RSU

Además de los citados, existen otros actores sociales afectados más indirectamente por el desempeño de la universidad, como los padres de los estudiantes, los familiares de los empleados, los colegios profesionales, los sectores del Estado que se vinculan con la universidad o incluso las generaciones futuras, ya que su existencia y bienestar dependen también de lo que se enseña e investiga hoy en las universidades.

Publicación en Línea (Semestral) UPEL-Maracay (Venezuela)
DL: PPL201102AR3941
ISSN: 2244-7662
Enero-Junio 2015. Vol 12, N° 1
REVISTA MULTIDISCIPLINARIA Dialógica

Gráfico 2. **Los grupos de interés de la universidad. Vallaeys y otros, 2009**.

Todos ellos pueden ser los grupos de interés de la universidad; su cantidad y diversidad habla de la complejidad de la universidad como institución social con impactos múltiples y de largo plazo, derivados de los cuatro impactos universitarios (Ver gráfico 2).

Los tipos de impacto identificados sirven para definir cuatro ejes de responsabilidad social de la universidad (Ver gráfico 3). El modelo que sigue no pretende ser rígido o definitivo, sino servir de marco inspirador para que cada universidad pueda plantear sus propias estrategias de responsabilidad social considerando su identidad, historia y contexto.

Publicación en Línea (Semestral) UPEL-Maracay (Venezuela)
DL: PPL201102AR3941
ISSN: 2244-7662
Enero-Junio 2015. Vol 12, N° 1
REVISTA MULTIDISCIPLINARIA Dialógica

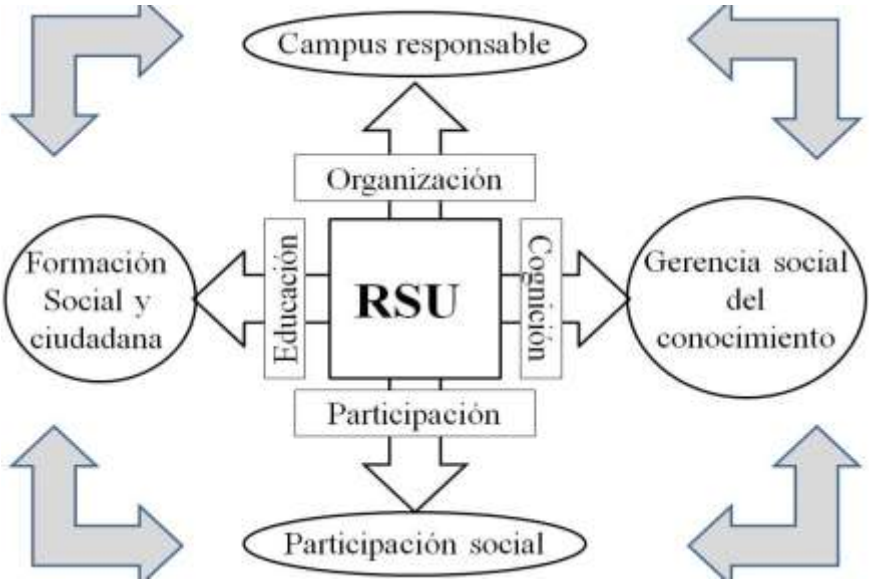

Gráfico 3. **Modelo para estrategia (Ejes) de RSU. Vallaeys y otros, 2009.**

El gráfico 4 permite ver tanto los impactos sociales positivos de una universidad socialmente responsable como la sinergia que existe entre los cuatro ejes de responsabilidad; estos se retroalimentan permanentemente para la creación de una dinámica de mejora continua de la responsabilidad, al conjugar la mayor permeabilidad de la institución con la mayor pertinencia social de sus procesos organizacionales y académicos.

La RSU propone, además, transformar a la universidad y a su entorno social en laboratorios para aprender, enseñar, investigar e innovar. Asimismo, sus programas sociales permiten vincular estrechamente las demandas sociales de innovación para el desarrollo, con la generación y gestión de conocimiento especializado en forma socialmente pertinente.

Publicación en Línea (Semestral) UPEL-Maracay (Venezuela)
DL: PPL201102AR3941
ISSN: 2244-7662
Enero-Junio 2015. Vol 12, N° 1
REVISTA MULTIDISCIPLINARIA DialógicaRed

Gráfico 4. **Sinergia entre ejes de responsabilidad social universitaria. Vallaeys y otros, 2009.**

Cuatro Pasos para la RSU (Ver gráfico5)**.**

Compromiso: Es convencer a todos de la pertinencia de la RSU, internalizando el concepto de RSU a través de la oficialización del compromiso institucional a favor de ella por la constitución de un equipo transinstitucional y de diferentes especialidades con inherencia en planificación estratégica para que la RSU pueda permear a toda la institución.

Autodiagnóstico

Realizado primordialmente para conocer la situación de partida, sus fortalezas y las áreas en las que debe mejorar. No puede haber real proceso de mejora continua sino desde una autorreflexión institucional basada en datos concretos que contrasten con la misión y visión universitarias.

Publicación en Línea (Semestral) UPEL-Maracay (Venezuela)
DL: PPL201102AR3941
ISSN: 2244-7662
Enero-Junio 2015. Vol 12, N° 1
REVISTA MULTIDISCIPLINARIA Dialógica

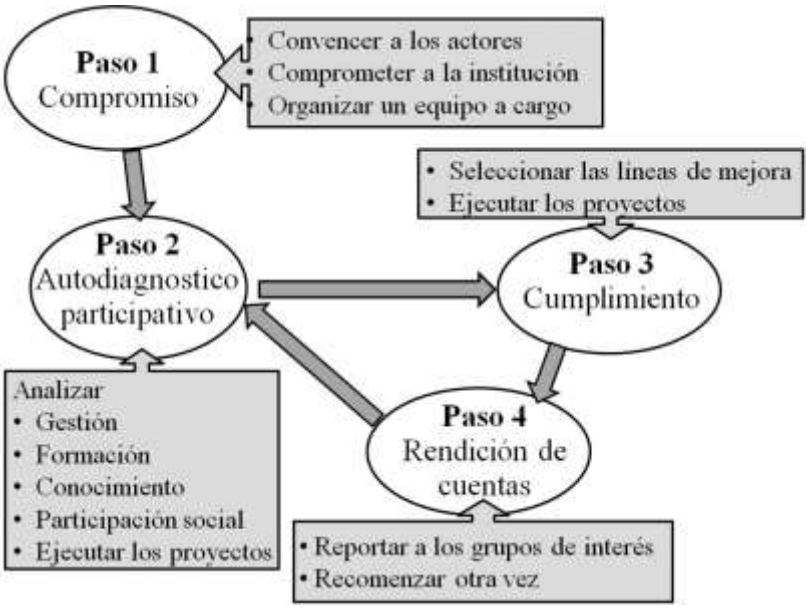

Gráfico 5. **Los cuatro pasos de la RSU. Vallaeys y otros, 2009.**

La responsabilidad social de la universidad se encuentra en el punto de intersección entre:

- Lo que la universidad *quiere ser* (su misión, visión y valores);
- Lo que la universidad *cree ser* (la imagen que sus miembros tienen de ella);
- Lo que la universidad *es* y *hace* (sus acciones y resultados);
- Lo que la sociedad *espera* de ella (las expectativas y opiniones de su audiencia externa).

Reducir la brecha entre estos cuatro polos en los distintos ámbitos de actuación universitaria es otro modo de definir el proceso de mejora continua de la universidad hacia su responsabilidad social (Ver gráfico 6)

Publicación en Línea (Semestral) UPEL-Maracay (Venezuela)
DL: PPL201102AR3941
ISSN: 2244-7662
Enero-Junio 2015. Vol 12, N° 1
REVISTA MULTIDISCIPLINARIA DialógicaGica

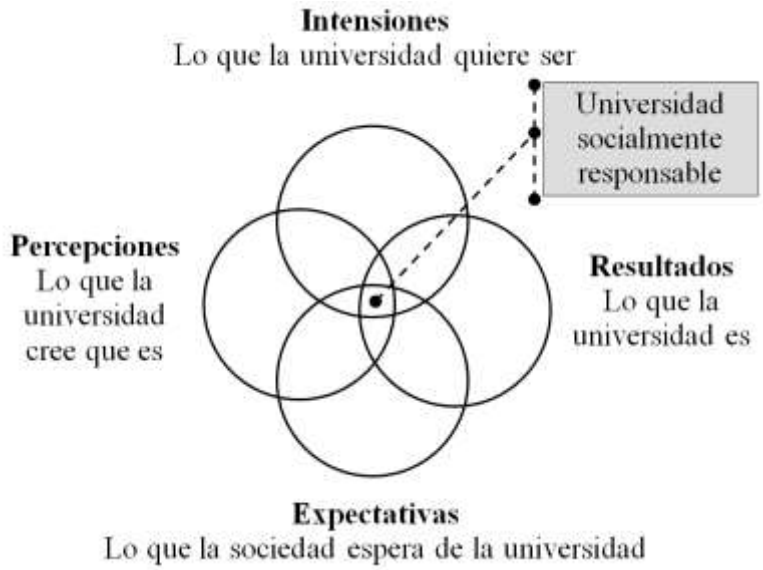

Gráfico 6. **Punto de intersección de la RSU. Vallaeys y otros, 2009.**

Cumplimiento

Es el paso a la acción; para ello, el equipo rector utilizará la información del autodiagnóstico presentado en distintas formas: Datos cuantitativos, resultados de encuestas, reportes de grupos focales, resúmenes de entrevistas, opiniones, sugerencias, críticas positivas y negativas, entre otros. Es provechoso organizarla en cuatro rubros: Fortalezas, Debilidades, Puntos Críticos y Demandas y Sugerencias (Ver gráfico 7)

Rendición de cuentas

La universidad posee dos ventajas competitivas, con buenas referencias y de largo recorrido en lo referente a la RSU. Para Vallaeys y otros (op. cit., 2009) son recomendables cinco aspectos fundamentales en el ejercicio de la RSU:

1º: Generar confianza y entusiasmo.

2º: Reconocer y valorar las buenas prácticas de las personas y las áreas de la institución.

3º: Fomentar la responsabilidad de cada miembro y del conjunto de la universidad por la excelencia de las acciones emprendidas y la mejora continua.

4º: Permitir la autocrítica institucional hacia el sentido de su quehacer y de las carencias detectadas.

Publicación en Línea (Semestral) UPEL-Maracay (Venezuela)
DL: PPL201102AR3941
ISSN: 2244-7662
Enero-Junio 2015. Vol 12, N° 1
REVISTA MULTIDISCIPLINARIA DialógicaPedagógica

5º: Dotar de sostenibilidad al conjunto del sistema organizacional de la universidad.

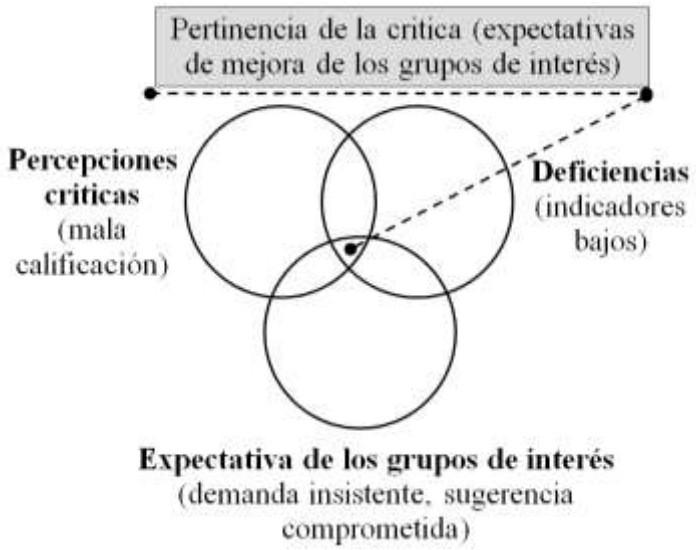

Gráfico 7. **Ámbito de pertinencia de las expectativas de mejora según grupos de interés**.

En complemento, Díaz (2008) señala que la universidad ha de reflexionar acerca de las acciones que ejecuta sobre su entorno social y hacer un análisis de su responsabilidad en los problemas crónicos de la sociedad para dejar de pensarse como una *burbuja de paz y racionalidad* en medio de la tormenta en que se debate el mundo; sus palabras son gráficas:

> La verdad es que todos los líderes que hoy gobiernan las instituciones públicas y privadas que dirigen salen de las mejores universidades y aplican a diario ciencias y tecnologías aprendidas ahí, las que, sin embargo, crean y reproducen el mal desarrollo en el que trata de sobrevivir la mayor parte de la humanidad (p: 15).

Lo afirmado indica que los responsables de *la gobernanza* de la universidad fueron formados dentro de ella pero algunos se desviaron en la intencionalidad y comenzaron a personalizar los procedimientos y la función de reciprocidad en su entorno, lo cual se ha traducido en una gestión universitaria cuestionable desde diversos puntos de vista. La RSU es un proceso denso porque implica la ejecución de principios, valores, ética, transparencia, confianza, reciprocidad y construcción de su cultura.

Publicación en Línea (Semestral) UPEL-Maracay (Venezuela)
DL: PPL201102AR3941
ISSN: 2244-7662
Enero-Junio 2015. Vol 12, N° 1
REVISTA MULTIDISCIPLINARIA Dialógica

De acuerdo con Vallaeys y otros (op. cit.) la ética que corresponde a la responsabilidad social no es la de la buena intención; es decir, se es bueno si se tienen buenas intenciones; al contrario, es el desarrollo práctico de la ética de la acción y de la responsabilidad por las consecuencias inmediatas y a futuro de la acción, lo que significa, según los autores citados, que se es bueno si las acciones tienen buenos efectos sin importar las intenciones personales ni los motivos para realizarlas.

En el marco de la responsabilidad social la ética abarca al campo de todos los efectos colaterales y retroacciones posibles generados por la acción que esta tenga como propósito explícito de producir estos efectos o que sean descubiertos casualmente una vez realizada; es decir, será buena una acción cuyos efectos en su determinado campo produzca retroacciones positivas para el campo.

La acción ética amerita del cambio de actitud de todos, en tanto estructura social de soporte de la comunidad universitaria, pero también como formadora de ciudadanos, de los profesionales con sólida ética, que la antepongan a sus pretensiones personales, libertad o interés. La conducta ética cubre al menos cuatro planos, que son: El no hacer daño, el hacer el bien, el hacer mejor al otro y el crecer junto al otro. Estas actitudes se despliegan respecto al trato con las personas, con los grupos de interés, con la comunidad y ante el planeta.

Como afirma Morín (2006), la responsabilidad social es a la vez una exigencia ética y una estrategia racional de desarrollo para la inteligencia organizacional y, por ende, para las instituciones de educación universitaria. En este plano, la Organización de Estados Americanos (OEA), a través del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) definen a la RSU como 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 que la universidad genera.

Se trata de un diálogo participativo con la sociedad para promover un desarrollo sostenible, que se alude constantemente a la gestión universitaria en forma revisable; de manera que permita exigir a los gerentes y a los superiores jerárquicos la mejora de la gestión, en especial a la de sus revisores en el proceso de mejora o, en su defecto, como motivo de su discutible estado.

Publicación en Línea (Semestral) UPEL-Maracay (Venezuela)
DL: PPL201102AR3941
ISSN: 2244-7662
Enero-Junio 2015. Vol 12, N° 1
REVISTA MULTIDISCIPLINARIA DialógicaRed

El caso de la Universidad de Carabobo

En el caso de la Universidad de Carabobo, las redes sociales que se forman en la comunidad universitaria no se emplean en la formación y difusión de las metas establecidas en su Misión y Visión si no que dirigen sus acciones a intereses particulares y no en procura de visionar la gestión integral universitaria, cuyo principal elemento a considerar es el ser humano, desincentivando a que sus actores asuman y tomen los aportes individuales y los sumen en un colectivo en beneficio de la universidad y de la comunidad.

Esta premisa abre la perspectiva de construcción de un nuevo enfoque de apertura de la universidad hacia la sociedad, en la que se destaca el aspecto de responsabilidad social en los nuevos egresados, con la internalización de la condición que, en cualquier lugar donde se desempeñen, estarán al servicio de la sociedad y habrán de usar sus conocimientos para mejorarla, a través del desempeño cónsono con su potencial. Esta faceta se expresa en los ámbitos de impacto de la Universidad de Carabobo. A continuación, en el entorno social se pueden reflejar los siguientes:

Impacto Cognitivo: Reflejado en la información emitida en su órgano principal de difusión: *…el hecho de que estemos entre las seis primeras universidades del país y entre las primeras 250 de las 3.896 de Latinoamérica*" (Tiempo Universitario, 10/06/2013: 3).

Impacto Social: A través de la Dirección de Extensión y Servicios a la Comunidad de la Universidad de Carabobo (DESCO UC) la Universidad de Carabobo se relaciona con las comunidades en los aspectos médico, odontológico, legal, cultural y muchos otros, impactando favorablemente a los grupos de interés internos y externos.

Impacto Educativo: El prestigio que acompaña a los egresados de esta casa de estudios es, sin lugar a dudas, una ventaja competitiva dentro de las exigencias del mercado laboral, lo cual la distingue a sí misma.

Impacto Organizacional: El compromiso y las exigencias de los diferentes gremios que representan a los grupos de interés internos para mejorar las condiciones de trabajos y construir una Universidad del tamaño de las exigencias actuales, se da por sentado en

Publicación en Línea (Semestral) UPEL-Maracay (Venezuela)
DL: PPL201102AR3941
ISSN: 2244-7662
Enero-Junio 2015. Vol 12, N° 1
REVISTA MULTIDISCIPLINARIA Dialógica

todas las Universidades cuando se enfrentan al estado soberano para reclamar justicia social, el aspecto laboral y las condiciones económicas adecuadas para su normal funcionamiento.

En este orden de ideas, es destacable la preocupación de la Universidad de Carabobo por evidenciar el despliegue de la RSU en todos sus ámbitos de interés, fehaciente en la Visión, Misión, Objetivos, Políticas y en sus programas de extensión, a través de la Dirección de Extensión y Servicios a la Comunidad (DESCO), contribuyendo a su proyección social. Así, la revisión de la visión y misión de la Universidad de Carabobo permite explicarlo:

Visión de la Universidad de Carabobo

> Ser una Universidad pública, democrática, participativa, innovadora e integral; de alta valoración y prestigio nacional e internacional, paradigma de gestión social y horizonte ético de la sociedad; estrechamente vinculada con su medio; forjadora de ciudadanos y profesionales de alta calificación; promotora del pensamiento crítico, generadora del saber y plataforma tecnológica de los nuevos tiempos.

Misión de la Universidad de Carabobo

> Creación, desarrollo y difusión de conocimientos innovadores, competitivos y socialmente pertinentes para la formación ética e integral de profesionales y técnicos, altamente calificados, con sentido ciudadano, promotores de cambios sociales, políticos y económicos, que conduzcan a la consolidación de la libertad, la democracia y el bienestar. Todo ello enmarcado en una política unificadora de la docencia, investigación y extensión, con vinculación interinstitucional, como motor de transformación de la sociedad.

Publicación en Línea (Semestral) UPEL-Maracay (Venezuela)
DL: PPL201102AR3941
ISSN: 2244-7662
Enero-Junio 2015. Vol 12, N° 1
REVISTA MULTIDISCIPLINARIA DialógicaGica

Hallazgos del análisis de contenido de los documentos y de la actividad de campo en la Universidad de Carabobo. Interpretación de resultados.

La fase aplicada de esta investigación se pragmatizó en el campo y sus evidencias permitieron conocer los entresijos de la Universidad de Carabobo, como caso de interés.

De esta manera, la gestión organizacional y el análisis de los métodos y procedimientos ejecutados en sus procesos de función permitieron explicar las peculiaridades que el concepto de Responsabilidad Social Universitaria (RSU) toma en esta institución venezolana. Se observaron fuertes tensiones entre los planos de lo que *quiere ser*, lo que *cree ser*, lo que *es y hace* y lo que *la sociedad espera de ella,* en tanto cultura corporativa vinculada a las actividades relacionadas con la generación de impacto en el entorno socioambiental, la elevación de los estándares de calidad de vida y la contribución a los indicadores de desarrollo universitario sostenible de los lugares donde han sido implementadas.

La Observación documental de los papeles universitarios y la Observación directa del comportamiento de sus actores docentes y no docentes se estudió aplicando la técnica de análisis de contenido del discurso, estructurándose pautas discursivas que identificaron el estilo de la Universidad de Carabobo. Los resultados se presentan como posibilidades de solución de los factores críticos de clima y del comportamiento organizacional universitario que exigen su atención para prevenir la entropía y la distorsión comprensiva en torno al concepto y alcances de la Responsabilidad Social Universitaria (RSU). Estos se presentan a continuación:

En cuanto a las intenciones con las expectativas y las percepciones en resultados se tendría una universidad socialmente responsable; sin embargo, la individualidad de sus actores no permite la materialización de este modelo y el colectivo sucumbe ante el individualismo.

El recurso humano de la universidad es mayoritariamente indiferente, acentuándose la actitud en el colectivo. Se enfatiza la acción individual sobre la acción colectiva y se observan espacios de poder que, según sus intereses, disminuyen su potencial en la resolución de problemas.

La toma de decisiones responde a un código interno y en muchas ocasiones no se divulgan las razones que impulsaron la decisión. Se da por sentado que la decisión de los Departamentos, Consejos de Escuela, Consejos de Facultades o del Consejo Universitario es la mejor, aunque en ocasiones se tomen disposiciones en áreas que no son de su competencia, lo que afecta directamente a la comunidad universitaria y a su entorno.

El aporte marginal individual permite a las personas creer que no pueden hacer aportes al capital social de la universidad, a lo que se suma la reducción de los incentivos para que los actores universitarios sumen los aportes individuales al aporte colectivo en beneficio de la universidad y de la comunidad.

La matrícula sigue incrementándose constantemente y actualmente se está por encima de lo que permite la estructura física, por ello, la necesidad de ampliar los servicios para satisfacer la demanda creciente por el aumento de la población universitaria. Aparecen así nuevas necesidades; como consecuencia, la vida en sociedad de la comunidad universitaria se deteriora cada vez más, aunado a la deficiencia en las políticas para impulsar el desarrollo sustentable dentro de la universidad.

No se están atendiendo debidamente los problemas que cada día cobran más importancia, de esta manera, prevalece el factor político y económico ante los intereses del colectivo global.

Los responsables de la gobernanza de la universidad fueron formados dentro de la misma, pero algunos se desviaron en la intencionalidad visionaria y misionera y comenzaron a personalizar los procedimientos y la función de reciprocidad en su entorno, lo cual se ha traducido en una gestión universitaria cuestionable y entrópica.

Muchas universidades, instituciones públicas, privadas y organizaciones no gubernamentales están trabajando constantemente en extender sus acciones como una contribución al bienestar social de las comunidades donde estas desarrollan sus actividades académicas, pero tal vez no son eficientes ante la magnitud del problema.

Las funciones de los entes públicos se orientan al dominio y la reglamentación de la universidad y su gestión, lo que limita su autonomía y reduce sus recursos insensiblemente hasta llevarlos a la ineficiencia administrativa que hoy prevalece en nuestras universidades; de manera que las autoridades

universitarias, responsables de la gestión, hacen su mejor esfuerzo, pero la insuficiencia de recursos materiales, humanos e institucionales prevalece sobre la capacidad operativa de la universidad.

Conclusiones y consideraciones finales

El análisis consistió en evaluar el concepto de RS en la Universidad de Carabobo como nuevo paradigma de gestión que, al asumirse, representa una fuerte ventaja competitiva para la organización.

La velocidad de la compleja dinámica social universitaria exige acelerar cambios profundos en los modelos académicos y de gestión de las instituciones de educación universitaria para dar nuevo sentido y difusión a RSU.

Es necesario generar la cultura de la RSU para fijar los conceptos y establecer sus preceptos elementales de forma holística, con la finalidad de estandarizar los criterios para que todos los grupos de interés (interno o externo) trabajen mancomunadamente en función de sus intereses.

La acción individual o compartida repercute en los semejantes y en la dinámica que guía la colectividad humana de la que se forma parte; no obstante, al referirse al ser humano como unidad en muchas ocasiones se estima que puede accionarse libremente sin considerar el daño que una acción socialmente irresponsable acarree.

Se requiere meditar y pensar en las consecuencias de cada una de las actuaciones, porque cada actor integra el conjunto social, respetar los derechos y bienes de los demás como condición fundamental de convivencia y reflexionar acerca de las consecuencias de cada una de las actuaciones.

La responsabilidad social comienza en la casa, en la familia, en la escuela, en el trabajo y en cualquier lugar donde se ubique la sociedad, por lo que se debe concentrar los esfuerzos en la formación e información de la responsabilidad social individual y relacionarla con el medio ambiente para construir una ciudadanía mucho más responsable para los próximos años.

Publicación en Línea (Semestral) UPEL-Maracay (Venezuela)
DL: PPL201102AR3941
ISSN: 2244-7662
Enero-Junio 2015. Vol 12, N° 1
REVISTA MULTIDISCIPLINARIA Dialógica

La gestión universitaria es responsabilidad de todos los integrantes de esta, no como se podría estar percibiendo actualmente, donde la toma de decisiones se establece desde un grupo selecto, con las consecuencias de estas acciones vistas en muchas instituciones.

La RSU reduce costos operativos, mejora la imagen y logra mayor identidad y sentido de pertenencia entre sus colaboradores, lo que se convierte en el mejor negocio, no con visión a corto plazo, sino con visión de futuro.

Si quienes de alguna forma inciden de forma directa o indirecta en el mundo universitario no toman en cuenta este tema con la seriedad que merece no habría de existir motivo de queja de estos en cuanto a las negativas brechas que su indiferencia generarían.

Se avanza hacia el desarrollo de políticas de responsabilidad en los entornos universitarios externo e interno, pero queda por educar en el concepto articulado de la práctica de la *Responsabilidad Social Universitaria*; por ello, es imprescindible continuar con la difusión del tema RSU en los ámbitos en los que exista menor conciencia y sensibilidad en relación con el concepto y sus alcances; pero destacar el relevante papel de los gremios organizacionales en su participación.

Es preciso establecer sistema de indicadores para medir la gestión de la universidad en el cumplimiento de sus compromisos sociales fundamentales (Misión) para articularse de manera dinámica e innovadora en los procesos de desarrollo nacional (Visión).

Un solo árbol no hace montaña, pero muchos sí. La comunidad universitaria es numerosa, suficientemente inteligente y con suficiente potencia decisoria para enderezar la hoja de ruta; la labor no es difícil, sólo depende del cambio del esquema mental, de la ampliación de la sensibilidad y de la irradiación del sentido de solidaridad humana.

REFERENCIAS

Asociación de Docentes Nacionales de Administración General, ADENAG (2013): *Responsabilidad social en las organizaciones: perspectivas desde la responsabilidad social interna*. Disponible en: http://www.adenag.org.ar/uploads/premios/estimulo/responsabilidad_social_en_las_organizaciones_Perspectivas_de.pdf. **[Fecha de la consulta: 15/05/2014]**

Certo, S. (2004). *Administración moderna. Responsabilidad Social y formación gerencial del personal docente en las universidades nacionales*. Octava edición. Colombia: Prentice Hall.

Chafuen, A. (2005): *Libre Empresa y Responsabilidad Social*. Caracas, Venezuela: Centro de Ética y Ciudadanía Corporativa (CEyCC) de CEDICE.

Díaz, A. (2008). *La responsabilidad social de la universidad en la promoción del capital social para el desarrollo sustentable*. Trabajo para optar al título de Magister en Ciencias Políticas. Universidad de Carabobo. Venezuela.

González, A., Fontaneda, I., Camino, M. y Antón, L. (2010). Responsabilidad Social en las Universidades Españolas. IGR-Grupo de Investigación Ingeniería y Gestión Responsable. Universidad de Burgos, España.

Méndez Rivas, C. (2010): *Responsabilidad Social Empresarial, visiones complementarias hacia un modelaje social*. Compilador Víctor Guédez. Caracas. Venezuela: Venamcham.

Morín, E. (2006). *Los sietes saberes necesarios para la educación del futuro*. Colección Mesa Redonda. Bogotá, Colombia: UNESCO- Magisterio.

Mulder, K. (2007): *Desarrollo Sostenible para ingenieros*. Barcelona, España: Edicions de la Universitat Politécnica de Cataluña.

OEA-BID (2007). *¿Cómo enseñar Ética, capital social y Desarrollo en la Universidad? Estrategias de RSU*. Apuntes del módulo 2: Responsabilidad Social Universitaria: ética desde la organización.

Uribe, B. Á. y Schumacher, G. C. (2005). *Ética, Responsabilidad Social y Empresa*. Bogotá D.C: Centro Editorial Universidad de Rosario.

REAL ACADEMIA DE LA LENGUA ESPAÑOLA (2014): *Diccionario de la lengua española*. Disponible en: *www.rae.es/recursos/diccionarios/drae. [Fecha de la consulta: 20/02/2014].*

Rodríguez, Y. (2012). *Un Sistema Cliente para la educación superior*. Tesis Doctoral publicada. Universidad de Carabobo, Valencia, Venezuela: Ediciones del Centro de Investigaciones y Altos Estudios en Ciencias Sociales.

Rodríguez, Y.; Ochoa, N. y Pineda, M. (2010). *La Experiencia de Investigar***.** Valencia, Venezuela: Universidad de Carabobo, Dirección de Medios y Publicaciones.

Solarte Rodríguez, R. (2010): *La responsabilidad social de las organizaciones: situación y perspectivas*. Disponible en: http://www.javeriana.edu.co/Facultades/Teologia/servicios_formacion_int_univ/ecoteo1/pret-01b.pdf. *. [Fecha de la consulta: 11/03/2014].*

Tiempo Universitario. Edición 782: Valencia, 10 de Junio de 2013 / 4ªEtapa / Año XIII Nº 782. Página 7.

Vallaeys F., De La Cruz, C. y Sasia, P. M. (2009). *Responsabilidad Social Universitaria. Manual de Primeros Pasos*. México, DF: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Vallaeys, F. (2006). *La responsabilidad Social Universitaria*. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.

Vida y Educación (2012): *Principios de la responsabilidad social de las organizaciones*. Disponible en: http://vidaeducacion.org/datos-utiles/principios-de-la-responsabilidad-social-de-las-organizaciones/ asociación civil **"Vida y Educación". [Fecha de la consulta: 25/05/2014].**

Xercavins, J.; Cayuela, Diana, Cervantes G. y Sabater A. (2005). *Desarrollo Sostenible*. Barcelona. España: Edicions de la Universitat Politécnica de Cataluña, SL.

Publicación en Línea (Semestral) UPEL-Maracay (Venezuela)
DL: PPL201102AR3941
ISSN: 2244-7662
Enero-Junio 2015. Vol 12, N° 1
REVISTA MULTIDISCIPLINARIA Dialógica

RESUMEN CURRICULAR

Luis Sidorovas

Docente de la Facultad de Ingeniería, Escuela de Mecánica, adscrito al Centro de Investigaciones y Altos Estudios en Ciencias Sociales (*CIAECiS-UC) de la* Universidad de Carabobo. Investigador "A" del Programa de Estímulo al Investigador e Innovador del Programa de Estímulo al Investigador e Innovador del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación de Venezuela.