

**LA RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA: UN ENFOQUE
DESDE LOS DIPLOMADOS DEL DECANATO DE CIENCIAS
ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD
CENTROCCIDENTAL LISANDRO ALVARADO**

María Elena Herrera * - Yahelys Sánchez **

* Doctora en Gerencia. Profesora de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Barquisimeto, Venezuela. Email: mariaherrera@ucla.edu.ve

** Doctora en Gerencia. Profesora de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Barquisimeto, Venezuela. Email: yahelyssanchez@ucla.edu.ve

RESUMEN

El presente estudio aborda una revisión del concepto de responsabilidad social universitaria en los diplomados dictados en el Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado (UCLA). El criterio utilizado es examinar cómo la universidad responde a las necesidades de la sociedad reconectándose con su contexto e identidad. La metodología utilizada fue de carácter documental, descriptivo y de campo, abordando ésta última por medio de un instrumento aplicado a los grupos de interés (stakeholders) que realizan vida activa en los diplomados objeto de estudio, es decir, participantes y facilitadores. Los resultados obtenidos demuestran las diferentes facetas que manifiestan la aplicación del concepto Responsabilidad Social Universitaria (RSU) en los diplomados, los cuales deben mantenerse y reforzarse; pero también plantea debilidades que deben superarse. Esto permite concluir; que la responsabilidad social en la universidad debe vislumbrarse como un proceso dinámico, permanente y transparente que persigue una mejora continua a través de una reflexión integral de la universidad con su entorno.

Palabras Clave: Responsabilidad social, grupos de interés, educación continua.

JEL: I23

Recibido: 08/08/2016

Aceptado: 23/01/2017

**THE UNIVERSITY SOCIAL RESPONSIBILITY: AN APPROACH FROM
THE DIPLOMATES OF THE FACULTY OF ECONOMICS AND
BUSINESS SCIENCES OF THE CENTROCCIDENTAL UNIVERSITY
LISANDRO ALVARADO**

María Elena Herrera * - Yahelys Sánchez **

* Doctor of Management. Professor of the Centroccidental University Lisandro Alvarado. Barquisimeto, Venezuela. Email: mariaherrera@ucla.edu.ve

** Doctor of Management. Professor of the Centroccidental University Lisandro Alvarado. Barquisimeto, Venezuela. Email: yahelyssanchez@ucla.edu.ve

ABSTRACT

The present study approaches a review of the concept of university social responsibility in the diplomas awarded at the Faculty of Economic and Business Sciences of the Centroccidental University Lisandro Alvarado (UCLA). The criterion used is to examine how the university responds to the needs of society by reconnecting with its context and identity. The methodology used was documentary, descriptive and field, addressing the latter by means of an instrument applied to the stakeholders that are active in the courses under study, i.e. participants and facilitators. The results obtained demonstrate the different facets that manifest the application of the concept of University Social Responsibility (USR) in the graduates, which must be maintained and reinforced; but also poses weaknesses that must be overcome. This allows us to conclude that social responsibility in the university must be seen as a dynamic, permanent and transparent process that seeks continuous improvement through a comprehensive reflection of the university with its environment.

Keywords: Social responsibility, stakeholders, continuing education.

JEL: I23

R
E
S
E
A
R
C
H

**RESPONSABILIDADE SOCIAL UNIVERSITÁRIA: UMA ABORDAGEM
DESDE OS CURSOS DE FACULDADE DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS E
EMPRESARIAIS DA UNIVERSIDADE CENTROCCIDENTAL
LISANDRO ALVARADO**

María Elena Herrera * - Yahelys Sánchez **

* Doutora em Gestão. Professor da Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Barquisimeto, Venezuela. Email: mariaherrera@ucla.edu.ve

** Doutora em Gestão. Professor da Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Barquisimeto, Venezuela. Email: yahelyssanchez@ucla.edu.ve

RESUMO

Este estudo trata de uma revisão do conceito de Responsabilidade Social universitária nos cursos ditados pela faculdade de Ciências Econômicas e Empresariais da Universidade Centroccidental Lisandro Alvarado (UCLA). O critério utilizado foi examinar como a universidade responde às necessidades da sociedade conectando-se com seu contexto e identidade. A metodologia utilizada foi documental e de campo de caráter descritivo, abordando este último por meio de um instrumento aplicado a grupos de interesse (stakeholders) que realizam vida ativa nos cursos objeto de estudo, ou seja, os participantes e facilitadores. Os resultados mostram as diferentes facetas que manifestam a aplicação do conceito de Responsabilidade Social na Universidade (RSU) nos cursos, os quais devem ser mantidos e reforçados; mas também levanta pontos fracos que devem ser superados. Isto permite concluir que a responsabilidade social na universidade deve ser encarada como um processo dinâmico, contínuo e transparente, que busca a melhoria contínua através de uma reflexão abrangente da universidade com o seu ambiente.

Palavras-chave: Responsabilidade social, grupos de interesse, a educação continuada.

JEL: I23

Introducción

De igual manera que las empresas han requerido adaptarse al enfoque filantrópico de la inversión social, con el fin de definirse a sí mismas bajo el paradigma de la responsabilidad social, las universidades también deben esforzarse por fortalecer su proyección social y extensión universitaria como elementos claves de su función central de formación de los estudiantes, además de producción de conocimientos orientados a asumir los retos de la responsabilidad social universitaria.

Con el propósito de atender la realidad que imprime la responsabilidad social, debe gestarse un nuevo tipo de sociedad, que ayude a resolver los grandes problemas que aquejan a la humanidad como la pobreza, la falta de equidad social, la marginalidad, entre otros, que no pueden ser resueltos por un solo ente, el Estado, se requiere del aporte de la universidad y de las empresas, de todos los entes sociales.

La unificación de actores como el Estado, las empresas y las organizaciones civiles en general, deben establecer alianzas permanentes que posibiliten superar estos flagelos a través de estudios que logren como objetivos esenciales una toma de conciencia desde todas las organizaciones, preservando los recursos naturales, el cuidado del ambiente y la creación de una cultura democrática que forme ciudadanos socialmente responsables.

En este orden de ideas, las instituciones universitarias en tanto tienen una alta presencia y referencia social, son las llamadas a responder sobre la problemática social contemporánea, gracias al amplio espectro de investigadores sensibles a temas sobre grupos humanos, quienes dirigen sus estudios hacia estos modelos sociales, los cuales distinguen a la responsabilidad social universitaria como un caso especial de responsabilidad social empresarial (RSE) o bajo paradigma distinto a la RSE, con el fin de dignificar y mejorar las condiciones de vida de la población en general.

Es por ello, que en este artículo se presentan resultados y la información derivada de las actividades de extensión que se llevan a cabo dentro del Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado (UCLA) como institución social y explorar

sus quehaceres académicos, toda vez que tienen como misión la creación de conocimiento además de la formación de científicos y profesionales destinados al desarrollo de un liderazgo orientados a la satisfacción de las necesidades de progreso del país.

El propósito fundamental de este estudio es describir las iniciativas de responsabilidad social universitaria específicamente en los diplomados del Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales, asumiendo el compromiso corporativo que conduzca a un progresivo desarrollo y sostenimiento de su responsabilidad social.

Con base en lo expuesto, se presentan las secciones en las cuales se divide este artículo, la introducción al objeto de estudio, el contenido, resultados, conclusiones, recomendaciones y referencias.

Contenido

En cuanto a Responsabilidad Social Empresarial (RSE), el término también se conoce como Responsabilidad Social Corporativa (RSC). De acuerdo a lo expuesto por Dubrin (2003), se refiere al conjunto de obligaciones y compromisos, legales y éticos, tanto nacionales como internacionales, que se derivan de los impactos que la actividad de las organizaciones producen en el ámbito social, laboral, económico y medioambiental y de los derechos humanos. La responsabilidad social de las organizaciones abarca aspectos externos e internos y obedece al mandato de la sociedad sobre una mayor influencia del entorno organizacional en los problemas sociales.

En este orden de ideas, Francés (2008) expresa que toda organización tiene el deber de generar beneficios pues así asegura su futuro y cuando crea valor por medio de la colocación en el mercado de un producto o un servicio de calidad, también contribuye a satisfacer las necesidades de la sociedad, con ello fortalece la economía y siembra valor social. Al respecto, es preciso decir que las organizaciones de avanzada crean valor social a través de su empeño por concebir productos que elevan la calidad de vida de la sociedad.

También existen otros autores, que en términos generales lo presentan como las orientaciones de actividades individuales y colectivas que permitan la igualdad de oportunidades en la sociedad, de tal manera redunde en el

desarrollo de sus capacidades, eliminando diferentes obstáculos de índole social, económico, político y cultural que influyen o impiden ese desarrollo.

La igualdad de oportunidades genera en consecuencia la obligación de las personas de responder ante su entorno social por acciones u omisiones y ello a su vez, implica un compromiso con los demás que incida en la satisfacción de las necesidades de la sociedad. Es por ello, que la responsabilidad social tiene su basamento en valores.

Lo anterior se refrenda en amplios tópicos que las organizaciones deben considerar para entender que son socialmente responsables, ya que ésta trasciende a lo que la organización debe hacer por obligación legal. Cumplir la ley no hace a una empresa socialmente responsable. Significa que debe tomar en cuenta desde valores, prácticas de buena gobernabilidad corporativa, gestión y prevención de riesgos, mecanismos de anticorrupción, apoyo a minorías y toda una suerte de “buenas” prácticas organizacionales que formen parte de un conjunto de iniciativas que evidencien las intenciones de ser responsable socialmente.

Las organizaciones de hoy empiezan a adoptar esta filosofía poco a poco y unas a diferencias de otras van dando más énfasis a un valor u a otro dependiendo de sus necesidades de respuesta con el entorno, por lo que cada vez suena más lógico que éstas asuman valores incidentes con esa realidad que les circunda.

Esta evolución de valores y creencias requieren un alto nivel de compromiso, inversión y dedicación al logro, por lo que se debe tener el apoyo de quienes tienen en sus manos la toma de decisiones dentro de las organizaciones, ya que sus miembros deben vivir el proceso de cambio y sobre todo, aceptarlo.

Ante tal situación, las organizaciones se plantean retos con visión proactiva e innovadora las cuales le otorgan la capacidad de percibir y entender los cambios lo que evidentemente, redundará en su pertinencia social.

Según lo establecido por Dubrin (op.cit.) los ámbitos de la responsabilidad social empresarial cubren cuatro aspectos:

- Aspecto Laboral: respeto a los trabajadores, cumplimiento de las normas laborales y códigos de conducta.
- Aspecto Económico: Realización de inversiones socialmente responsables, utilizando criterios éticos e inclusivos.
- Aspecto Ambiental: Respetando el medio ambiente y estableciendo políticas de carácter ecológico.
- Aspecto Social: Invirtiendo un porcentaje de las utilidades en proyectos que ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas de menores recursos.

Tal como lo señala Schein (1988), se puede decir que los aspectos mencionados se relacionan con el cambio en atención a la necesidad que se plantean las organizaciones cuando aspiran crecer y desarrollarse, es decir, cuando llevan implícito la necesidad de mejorar su nivel de responsabilidad social y así estar dispuestos a la adaptación de los cambios del entorno, y para hacerlo deben a su vez, cambiarse a sí mismas, que equivale a transformarse bajo nuevos valores organizacionales.

La responsabilidad social se desarrolla cuando una organización toma conciencia de sí misma, de su entorno, y de su papel con el mismo. Esta conciencia organizacional trata de ser global e integral, puesto que integra tanto a las personas como al ambiente, tanto a trabajadores como a clientes, y en general a todos los involucrados con la organización.

En atención a lo expuesto, persiste la voluntad de hacer las cosas bien para que todos los beneficiarios internos y externos de los servicios de la organización se sientan bien, induciendo a la definición de ciertos principios, valores para la organización y el respeto al marco legal. Se pretende impregnar todos los ámbitos de las acciones de la organización además de sus consecuencias que ayude a asegurar la sostenibilidad y el equilibrio de la organización.

En este sentido, se destacan aspectos relevantes por el Instituto Ethos del Brasil (2005), como organización no gubernamental creada con el propósito de movilizar, sensibilizar y apoyar a las empresas a gerenciar sus negocios

de forma socialmente responsable transformándolas en aliadas de la construcción de una sociedad sustentable y justa. Los aspectos que evidencian, de acuerdo a ellos, una gestión socialmente responsable son los siguientes:

- **Transparencia:** Se debe divulgar las informaciones, decisiones e intenciones de la organización en términos claros y accesibles para todos los públicos relacionados con la empresa. La claridad en los valores y principios asegura el cumplimiento de compromisos y negociaciones de intereses.
- **Establecimiento de compromisos públicos:** las organizaciones deben asumir públicamente sus compromisos tanto con su público interno, con su futuro, al mantenimiento de los recursos naturales, y a promover la diversidad.
- **La interacción con instituciones que representan intereses variados:** Significa realizar contactos y dialogar con organizaciones especialistas, procurando que las mismas colaboren con la organización en el tratamiento y resolución de sus dilemas.
- **Capacidad de atraer y mantener talentos:** la empresa se debe erigir como una alternativa que responde a los intereses de los ciudadanos, particularmente en sus aspiraciones profesionales. Significa que a sus trabajadores les agrada formar parte de organizaciones en las cuales se respeta al individuo y se invierte en su capacidad de aprendizaje, de esta manera, éste se siente estimulado a mantenerse en el empleo.
- **Alto grado de motivación y adherencia de colaboradores:** se refiere a involucrar a todos los colaboradores internos y proveedores entre otros, con la gestión de responsabilidad social, demostrando coherencia en el cumplimiento de sus compromisos.
- **Capacidad de maniobrar con situaciones de conflicto:** demostrando disposición para la investigación y el diálogo, desarrollando procesos que prevengan situaciones de riesgo, profundizando el

contacto con redes de organizaciones y formadores de opinión y reflejando transparencia en estas acciones y relaciones.

- Establecimiento de metas a corto y largo plazo: lo que permita verificar la efectividad de la gestión que en materia de responsabilidad social se emprenda.
- Compromiso de la dirección de la empresa: de manera que se fortalezca la confianza en todos los objetivos que la organización emprenda, permitiendo la sustentabilidad en el tiempo.

Estos valores actualmente se dirigen a tomar en cuenta los intereses de grupos sociales distintos a los accionistas, tales como los clientes, los trabajadores y las comunidades. El impacto ambiental de la empresa está sujeto a una constante revisión, por lo que a éstas se les exige responsabilidad social en un amplio sentido.

Los aspectos de la gestión socialmente responsable, definidos anteriormente, representan los indicadores de la dimensión organizacional de la variable objeto de estudio, la responsabilidad social universitaria en los diplomados ofertados en el Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales de la UCLA.

De la responsabilidad social de las empresas a la responsabilidad social de las universidades

Así como las empresas han debido superar el enfoque filantrópico de la inversión para ubicarse dentro del nuevo paradigma de la responsabilidad social, las universidades también deben tratar de superar la perspectiva de proyección social y extensión universitaria como un anexo bien intencionado a su función central de formación estudiantil y producción de conocimientos. En atención a ello, conviene hacer una reflexión de estas instituciones académicas dentro del entorno social al que pertenecen, analizando su responsabilidad y hasta qué punto son culpables en los problemas crónicos de la sociedad.

Esta reflexión debe basarse en que los líderes que gobiernan las

instituciones públicas y privadas surgieron de las universidades aplicando a diario ciencia y tecnología aprendida en ellas, observándose que existe un divorcio entre el saber tecnológico y científico y los efectos globales y de crisis social y económica.

La Responsabilidad Social Universitaria (RSU) difiere de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en cuanto tiene que encargarse de secuelas que las organizaciones empresariales desconocen y que las reglas empresariales no contemplan. Las secuelas educativas y cognitivas conducen a la solución de problemas de índole pedagógicos y epistemológicos. Ambas organizaciones tienen una función social específica y por tanto, una responsabilidad social distinta. Al respecto, Katayama (2014) señala que la RSU:

Al hacer hincapié en el referente social, indica desde un inicio un tipo de responsabilidad específica, un campo de gestión que si bien se relaciona con la responsabilidad institucional en general, ha tomado una opción que privilegia la relación Universidad-Sociedad. Por ello, se entiende la RSU como el conjunto de acciones alineadas con la visión institucional universitaria e implementada por la organización universitaria por medio del órgano institucional respectivo, para eliminar los impactos negativos y/o producir impactos positivos en el entorno social y ambiental dentro del cual la institución se encuentra, además con los cuales se relaciona (p.39).

En atención a ello, y tal como lo señala Vallaeys (2009) cada universidad pudiera empezar a elaborar su propio diagnóstico y reforma, con visiones holísticas que comprenda la gestión, la docencia, la investigación además de la extensión enmarcados en un proyecto de promoción social de principios éticos y de desarrollo social equitativo y sostenible, para la producción y transmisión de saberes responsables y la formación de profesionales igualmente responsables.

Las posibilidades de integración entre la docencia, la investigación y la proyección que socialmente debe tener la universidad son casi infinitas, sin embargo se debe contar con un apoyo institucional adecuado a las personas creativas de cada universidad y cuidar del retorno permanente de las acciones sociales emprendidas hacia el mejoramiento de la formación académica y profesional de la comunidad universitaria, de manera que se

pueda garantizar la continuidad a largo plazo de la dinámica de Responsabilidad Social Universitaria.

Es así como la RSU ayuda a la universidad a articular sus funciones de docencia, investigación y extensión, logrando coherencia entre las declaraciones de sus intenciones (misión, visión y valores institucionales) y la práctica cotidiana; asimismo ayuda a la universidad a abrirse a su entorno social, convocando a actores externos para participar en los procesos académicos como también los organizacionales internos, orienta la gestión, la formación y la investigación hacia la solución de problemas sociales concretos.

También la RSU ayuda a la universidad a ser una organización inteligente, que se analiza a sí misma en forma transparente y democrática, que establece en su interior procesos de mejora continua que facilitan iniciativas creativas en los ámbitos académicos y de gestión. Lo anterior permite a la universidad mejorar el desempeño de sus diversos procesos, desde la gestión racional del ambiente hasta el aumento de la motivación de su personal, actualizando la pertinencia social de la enseñanza y la investigación y la creación de valor social a través de proyectos de desarrollo en la comunidad.

En este sentido, la dimensión educativa de la responsabilidad social universitaria en este estudio, está conformada por los procesos académicos mencionados, tales como la extensión y la investigación universitaria (en los diplomados), orientada hacia problemas concretos planteados por el entorno empresarial y social, los cuales facilitan la gestión académica.

Los diplomados en la UCLA como parte de la educación permanente

Los Diplomados tienen como propósito actualizar y profundizar los conocimientos y desarrollar o mejorar las habilidades, capacidades y destrezas de profesionales, investigadores, profesores, técnicos e integrantes de la sociedad, con rigor académico y metodológico, y con procedimientos de operaciones diferentes a los de los estudios técnicos, profesionales y de postgrado. Esta concepción está regulada desde marzo 2005 a través de un conjunto de normas realizadas por una comisión designada a tales efectos por el Vice-Rectorado Académico, denominada

“Comisión para la Normativa interna para los estudios de Educación Permanente de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado”.

De acuerdo a lo indagado, la organización de contenidos y prácticas se debe estructurar por medio de módulos. Entendiéndose por módulo a la unidad didáctica que aborda de manera integral un tema o materia de estudio y favorece de manera lógica y secuenciada el desarrollo de habilidades profesionales o docentes específicas. Se caracteriza por formular programas educativos definidos y flexibles. Tienen una duración mínima de 120 horas y una duración máxima de 240 horas.

Es condición del programa el identificar y recibir necesidades de capacitación del sector productivo y de la comunidad en general; así como mantener actualizado el inventario de capital humano con que cuenta la universidad. Debe realizarse una programación anual y promover estudios que permitan medir el impacto del Programa de Educación Permanente en las comunidades. También se debe procurar mantener niveles de calidad de los contenidos programáticos, actualizar los instrumentos de evaluación de los planes de capacitación y presentar cuentas trimestralmente de las actividades cumplidas.

Las actividades académicas serán impartidas por Docentes de la universidad debidamente aprobada su competencia en el área y su disponibilidad horaria; sin embargo también podrán participar otros profesionales, artesanos o empresarios de comprobada experiencia.

La evaluación en los diplomados se concibe como un proceso continuo, acumulativo, integral, cooperativo y científico, en el cual se determina de manera sistemática la valoración de los resultados alcanzados en función de los objetivos de los aprendizajes. El rendimiento del participante deberá apreciarse y registrarse de manera permanente, tomando en cuenta los factores que integran su personalidad. La universidad otorgará certificado o diploma de aprobación.

La gestión administrativa de las actividades académicas se realiza por las Coordinaciones de Fomento de cada decanato.

Ahora bien, en atención al importante aumento que ha experimentado la oferta de Diplomados en la UCLA, el Consejo Universitario del 17 de marzo

de 2010 aprobó nuevas normas internas para la implementación y dictado de diplomados en la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado las cuales pudieran resumirse a continuación:

Los diplomados deben contar con asesoramiento, aval, supervisión y evaluación de la coordinación de extensión del decanato proponente o de la dirección de extensión universitaria. Formarán parte de los proyectos de educación permanente de la dirección de extensión universitaria y estarán conformados por un diseño curricular de profundización y actualización de conocimientos en diversas áreas, dinámico, flexible y pertinente, preferiblemente basado en competencias, a partir de un diagnóstico de necesidades reales.

Además de lo antes expuesto, la duración mínima de un diplomado será de ciento veinte (120) horas y la máxima de doscientas (200) horas. La aprobación del Diplomado se condicionará al logro de las competencias establecidas. En la modalidad presencial se exigirá un setenta y cinco (75%) por ciento de asistencia como mínimo y en el caso de otra modalidad, se establecerá el criterio en el diseño respectivo.

En este orden de ideas, la universidad avalará el certificado de aprobación o de asistencia, a aquellos participantes que hayan cumplido con los requerimientos establecidos en el programa del curso en referencia. Las coordinaciones de extensión o la dirección de extensión universitaria, según corresponda, llevarán un registro académico de los participantes y sus calificaciones, las cuales deben ser consignadas por el responsable del proyecto como requisito para el cierre definitivo académico – administrativo del mismo.

La revisión y aval de las propuestas de diplomado será responsabilidad de una comisión integrada por el coordinador de extensión del decanato proponente, el coordinador de fomento en caso de ser un diplomado generador de cursos administrados por esa unidad, un experto en el área objeto del diplomado y un representante de la unidad académica proponente.

Otro aspecto importante, es que los docentes y profesionales universitarios que dicten el diplomado deben tener experiencia comprobada en el área de conocimiento del mismo, dándole prioridad a los docentes de la universidad

procurando un amplio trabajo de equipo. En caso de requerirse profesionales externos, deberán estar plenamente justificados.

En cuanto a la metodología estará conformada por contenidos temáticos y/o programáticos, que se impartirán a través de clases teóricas, prácticas, mixta, de laboratorio, de observación, talleres, charlas, seminarios, conferencias u otras modalidades curriculares a establecer, con la participación activa de los estudiantes del curso. La unidad responsable del diplomado anejará al programa, los requerimientos de admisión de los aspirantes, en función de los objetivos, orientaciones y actividades programadas.

Metodología

La investigación se contextualiza dentro del paradigma positivista, toda vez que ve la realidad objetiva, aceptando la existencia de fenómenos independientes del pensamiento, que pueden ser conocidos por medio de generalizaciones, en donde se concibe a los fenómenos dentro de un sistema; en tal sentido se describe la percepción que se tiene acerca de la responsabilidad social universitaria de los diplomados en el Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Lisandro Alvarado.

Interesa conocer cuál es la percepción que objetivamente se tiene dentro de la localidad sobre los diplomados impartidos en el Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales de la UCLA como institución; y si ésta cumple con el rol que debe asumir dentro de lo que se denomina Responsabilidad Social Universitaria (RSU).

Se considera este estudio descriptivo ya que se limita a describir el fenómeno de su interés, se centra en conocer qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta. Esto va en concordancia con lo que expone Hurtado (1998), señala que los estudios descriptivos “tienen como objetivo central lograr la descripción o caracterización del evento de estudio dentro de un contexto particular” (p.213).

Cabe destacar que los diseños transeccionales descriptivos, según Hernández, Fernández y Bastidas (2010), tienen como objetivo indagar sobre la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. Por tanto, son puramente descriptivos y cuando establecen

hipótesis, las mismas son también descriptivas, es decir, de pronóstico de una cifra o valores.

En este orden de ideas, el instrumento utilizado es un cuestionario compuesto por veinticuatro (24) ítems, utilizando para ello la escala de Likert en tres medidas: excelente, bueno y regular, los cuales tuvieron como objetivo determinar los diversos aspectos que contiene la responsabilidad social de la universidad en los diplomados, como el nivel organizacional, el cognitivo, el educativo y el social.

Para el análisis de los datos se utilizaron elementos de la estadística descriptiva por medio de la tabulación, que ofrece una disposición conjunta y ordenada de los datos referentes a las dimensiones de una variable o de varias relacionadas entre sí. Por ello, Sierra (2005) expone “la formulación de tablas constituye un elemento básico de toda investigación empírica. Sistematiza sus resultados cuantitativos y ofrece una visión numérica, sintética y global, del fenómeno estudiado y de las relaciones entre sus distintos aspectos” (p.371).

Respecto a la confiabilidad del instrumento, se empleó el Alpha de Cronbach como modelo estadístico de consistencia interna para el análisis de la confiabilidad basado en el promedio de correlación entre elementos. Este coeficiente fue calculado con los resultados obtenidos del cuestionario, utilizando un programa especial de estadística. Los datos del cuestionario ya codificados, fueron introducidos en las filas correspondientes a los casos, es decir, el número de personas encuestadas, y los nombres y especificaciones de las variables representan las columnas de la matriz de datos del programa. Posteriormente, se calculó el coeficiente alfa de Cronbach, el cual es de 0,933 y el alfa estandarizado es de 0,928 demostrando el alto nivel de confiabilidad detectado en el instrumento; todo ello considerando los niveles de correlación presentados.

Para la realización de esta investigación se consideró a los agentes internos y externos del área de educación continua que hacen vida activa en el Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales de la UCLA, a través de un muestreo no probabilístico o muestreo dirigido, dado que se seleccionaron de manera informal agentes de interés considerados como individuos que tienen características específicas que les permite emitir

opinión sobre la responsabilidad social universitaria en los diplomados.

Así se tiene que se tomó como muestra la opinión de los participantes (29) en total de dos cursos de diplomados: uno de auditoría y otro de consultoría tributaria los cuales representan la visión externa de los agentes de interés y a 10 (diez) de los facilitadores de los diplomados considerando a este último grupo como los agentes que proporcionan la visión interna de los diplomados. En la sección que se presenta a continuación, se muestran los resultados obtenidos con el instrumento de recolección de datos.

Resultados

El instrumento aplicado fue un cuestionario constituido por veinticuatro (24) ítems, los cuales representan los diferentes indicadores correspondientes a las dimensiones: organizacional, cognitivo, educativa y social y las sub – dimensiones: gobernabilidad, transparencia, orientación curricular, relaciones con actores externos e internos, orientación de producción del conocimiento, multidisciplinariedad, accesibilidad social del conocimiento, formación del talento humano, impacto medio ambiental y necesidades de las comunidades, considerados como emblemáticos de la responsabilidad social universitaria.

A continuación se presentan los gráficos que contienen de manera resumida la información obtenida del cuestionario aplicado, lo que permite una mejor interpretación de la misma.

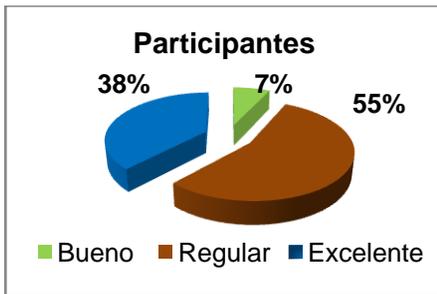
La apreciación sobre los mecanismos de control que garantizan la transparencia administrativa y académica en los diplomados, determina que para los participantes de los diplomados, la transparencia es buena, respecto a proveer información financiera y administrativa asequible a todos los grupos de interés, en tanto influya sobre la honestidad e integridad en el manejo de recursos y en los respectivos controles que se derivan de ello.

Sin embargo en este aspecto difieren significativamente los facilitadores de lo apreciado por los participantes, ya que, si bien un 60% considera que los mecanismos de seguimiento y control garantizan la transparencia administrativa y académica, un importante 40% de los facilitadores creen que estos mecanismos no ofrecen estas garantías. Ello indicaría que

consideran existen deficiencias en proveer información tanto administrativa como financiera que responda a las expectativas que se tienen.

Gráfico 1. Mecanismos de control que garantizan transparencia

Existen mecanismos de seguimiento y control que garanticen la transparencia administrativa y académica de forma:	Sujetos/Escala	Excelente	Bueno	Regular
	Participantes	38%	55%	7%
	Facilitadores	30%	30%	40%



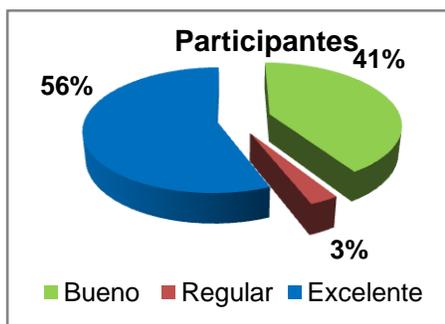
Fuente: Elaboración propia (2015)

En cuanto a la utilización de metodologías innovadoras, los diplomados del decanato desempeñan un rol importante en la formación de sus participantes, lo cual se ve evidenciado en las cifras obtenidas: aproximadamente un 97% considera que este parámetro se cumple de manera excelente o buena. Pudiera establecerse que ello representa una importante fortaleza de estos diplomados.

Igual percepción tienen sus facilitadores, en razón de existir una fuerte tendencia a innovar en las metodologías aplicadas; así como a que se dispone de libertad de pensamiento para aplicar dichas metodologías, lo que enriquece la relación de enseñanza – aprendizaje y logra los objetivos propuestos en los mismos.

Gráfico 2. Utilización de metodologías innovadoras

Se respeta la utilización de metodologías innovadoras y se da libertad a sus facilitadores para tratar temas de interés general en forma:	Sujetos	Excelente	Bueno	Regular
	Participantes	56%	41%	3%
	Facilitadores	60%	30%	10%



Fuente: Elaboración propia (2015)

Los resultados muestran la proporción en la cual los diplomados responden a las necesidades del entorno, es decir, a los temas que las comunidades demandan. Se observa que casi un 50% coincide en que los diplomados contribuyen a enriquecer la opinión sobre temas considerados importantes.

De igual manera, los facilitadores aprecian en un importante porcentaje (80%) a los diplomados como medio para satisfacer las expectativas creadas en la comunidad; enfocando temas interesantes para la misma, por consiguiente, puede inferirse que se está cumpliendo en este aspecto con la responsabilidad social de la universidad a nivel local.

Gráfico 3. Temas relevantes para la comunidad

Se contribuye a formar opinión sobre temas relevantes para la comunidad estimulando la búsqueda de la verdad de manera:	Sujetos	Excelente	Buena	Regular
	Participantes	34%	49%	17%
	Facilitadores	40%	40%	20%



Fuente: Elaboración Propia (2015)

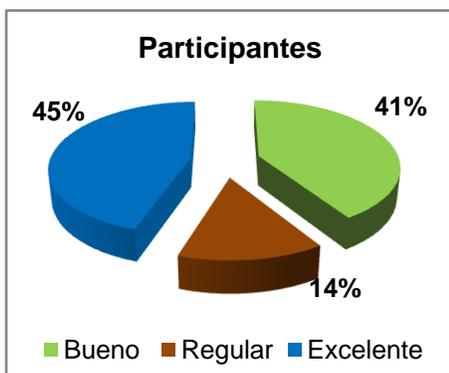
La visión interna y externa de los grupos de interés encuestados acerca de la orientación curricular, refleja una estrecha relación con los problemas que la sociedad plantea. Significa que las mallas curriculares ofertadas por los diplomados del decanato a los diferentes actores satisfacen las necesidades de los demandantes de estos programas. Esto refrenda el concepto de Responsabilidad Social Universitaria, por lo que temas como el desarrollo humano, desarrollo sostenible, ética profesional y gestión de la responsabilidad social son contenidos que deben estar presentes permanentemente.

En este aspecto la opinión de los facilitadores es más exigente pero no difiere de la aportada por los participantes. La renovación de los contenidos curriculares es un aspecto que los facilitadores perciben que se está realizando de manera correcta (un 60%), no obstante se aprecia que este aspecto pudiera mejorarse aún más, dado que el objetivo central de estos diplomados es buscar la excelencia académica que no se oferta en los

estudios tradicionales de la universidad, para con ello responder al sentido de responsabilidad social.

Gráfico 4. Innovación curricular

Se promueve la innovación curricular de acuerdo a las necesidades del entorno y del desarrollo integral de los participantes de manera:	Sujetos	Excelente	Buena	Regular
	Participantes	45%	41%	14%
	Facilitadores	20%	60%	20%

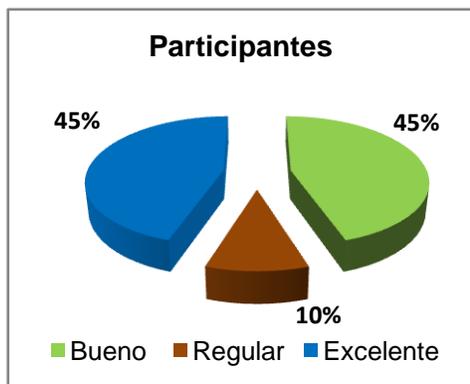


Fuente: Elaboración Propia (2015)

La razón de ser de la universidad es orientar la producción del conocimiento, por lo que la influencia que ésta ejerza en la manera de interpretar el mundo está definido por los métodos de enseñanza – aprendizaje que utilice. En función de ello, un 40% de los participantes consideran que los diplomados cumplen con el desarrollo de una posición crítica e interdisciplinaria, de manera excelente, que les permite interpretar la realidad desde un punto de vista más complejo, en donde se oyen y se respetan las opiniones de diferentes actores, de diversas disciplinas que enriquecen la discusión y el diálogo. Otro 40% califica como buena la utilización de métodos de enseñanza-aprendizaje.

Gráfico 5. Desarrollo de espíritu crítico y enfoque interdisciplinario

Se utilizan métodos de enseñanza – aprendizaje que desarrollan un espíritu crítico en el participante con un enfoque interdisciplinario de manera:	Sujetos	Excelente	Bueno	Regular
	Participantes	45%	45%	10%
	Facilitadores	40%	50%	10%



Fuente: Elaboración propia (2015)

Vale destacar que apenas un 10% de los encuestados consideran que en los diplomados es escaso el desarrollo de un espíritu crítico multidisciplinario. Igualmente se presenta la percepción de los facilitadores en donde un importante 90% piensan que los diplomados cumplen con el desarrollo de una posición crítica e interdisciplinaria. Ello representa un impacto positivo de los diplomados.

Conclusiones

La Responsabilidad Social Universitaria (RSU) se muestra como una relación de vinculaciones que deben ir en concordancia con el proyecto institucional que la universidad se plantea. Así mismo, se debe establecer un compromiso transparente, caracterizado por el dinamismo y la fluidez de

las acciones llevadas a cabo por todos los agentes que hacen vida activa en el ámbito universitario. Del análisis de los resultados obtenidos, se presentan las siguientes conclusiones.

Los elementos teóricos y prácticos en los que se sustenta la responsabilidad social universitaria en los diplomados dictados en el Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales de la UCLA son:

- La creación de conocimientos para promover los saberes de la comunidad, con referentes teóricos y metodológicos, previa investigación de necesidades.
- La formación de profesionales sensibilizados hacia el contexto que les rodea; que contribuyan a mejorar la calidad de vida y el medio ambiente en función de prioridades científicas, tecnológicas y culturales de la colectividad.
- La formación debe ser integral y crear una actuación profesional ética, y social que permita el desarrollo profesional tanto en el ámbito público como privado.

Los diplomados dictados presentan las siguientes condiciones que certifican su responsabilidad social: la colectividad interna y externa tiene una buena imagen de la UCLA, lo cual es producto de la ejecución de su misión como alma mater de la región, se realiza la divulgación de información, decisiones e intenciones en términos claros y accesibles para toda la población local, existe consistencia entre lo que la UCLA proyecta en su misión y visión y lo que efectivamente logra.

Aunado a esto, los diplomados dan respuesta a las necesidades técnicas que la sociedad de la región exige. De esta manera, proyectan valores y consolidan una imagen de credibilidad y confianza. Existe una importante relación entre valores y principios técnicos por lo cual la RSU de la universidad está inmersa en la definición de su planificación estratégica.

En este orden de ideas, en dichos diplomados se manejan procesos democráticos internos cuyos criterios favorecen la fluidez del pensamiento sin distinción de raza, religión o ideología. El diálogo y la discusión ayudan a solventar problemas de orden epistemológico y pedagógico, lo que conlleva

a la interacción de ideas generadoras de conocimiento para toda la sociedad.

La existencia de buenas condiciones en comunicaciones internas facilita el diálogo entre los miembros de la comunidad universitaria y con actores sociales externos. Así, la universidad comunica sus reflexiones institucionales con transparencia y aumenta la participación de los agentes que hacen vida activa en los diplomados. Existen discrepancias entre los agentes internos y externos con relación a la provisión de información financiera y administrativa accesible a todos los grupos de interés, si bien los participantes perciben que es buena la información que transmiten; internamente no se tiene esta apreciación. Esto es indicativo que consideran existen deficiencias en proveer información tanto administrativa como financiera que responda a las expectativas que se tienen, lo cual influye sobre la transparencia en el manejo de recursos y en los respectivos controles que se derivan de ello.

La innovación metodológica en materia educativa y la democratización del pensamiento son características particulares de los diplomados. El desarrollo de una posición crítica e interdisciplinaria, en la cual se respetan las posturas de diversas disciplinas, permite interpretar la realidad desde un punto de vista más complejo.

El trabajo en equipos multidisciplinarios propicia la difusión de los procesos y resultados de la actividad científica, facilita las actividades de los participantes y promueve una integración grupal que ayuda al desarrollo de la sociedad en la región. Los diplomados representan una alternativa tanto de actualización como de aprendizaje mutuo, porque la universidad ofrece su sumario teórico, y los participantes su experiencia en las diferentes unidades productivas de bienes o servicios. Esto enriquece el conocimiento y permite la accesibilidad social de los participantes en su ejercicio profesional.

Los impactos organizacionales, educativos, cognoscitivos y sociales de los diplomados dictados en el decanato de ciencias económicas y empresariales de la UCLA se manifiestan en la promoción del vínculo de las actividades universitarias con las comunidades locales, lo cual se aprecia como débil e insuficiente; en este aspecto se considera que no se atiende

la demanda de grupos especiales como discapacitados, por ejemplo, en los diplomados. Debe tenerse presente que taxativamente, no existe regulación que así lo establezca; sin embargo este es un factor importante en materia de responsabilidad social.

Cabe destacar importantes aspectos que de acuerdo a los resultados obtenidos de la investigación, pudieran considerarse un tanto controversiales. Estos aspectos son la difusión del conocimiento y el promover discusiones abiertas que impliquen conocer diversidad de opiniones, en los que se tienen diferencias de criterios entre agentes externos e internos. Internamente se advierte que no se aplica en función de la interdisciplinariedad que debe caracterizar el permitir diferentes enfoques a problemas de interés nacional.

La difusión del conocimiento es una premisa a considerar, y todavía se percibe que no se está satisfecho con la propagación que debe realizarse.

Finalmente, debe establecerse un sistema de evaluación externa conocido por todos los agentes tanto internos como externos, que tenga como fin último detectar las necesidades del entorno. En tal sentido, se requeriría de una importante estrategia comunicacional que recoja las opiniones del entorno a fin de reconocer fallas y actuar con rapidez y autonomía en la resolución de posibles problemas.

Recomendaciones

Se requiere incluir en los diplomados programas que mejoren la gestión y sustentabilidad ambiental. También se pudieran ofrecer actividades de educación ambiental para las comunidades del entorno inmediato a la universidad, así como participar en proyectos educativos que en alianza con otras organizaciones tanto públicas como privadas, ejerzan influencia a favor de las causas ambientales.

El respeto a los derechos humanos deber asumirse como un criterio formal y específico en las acciones asumidas, tales como por ejemplo adecuar infraestructura y programas de estudio para discapacitados.

Es necesario establecer un sistema de evaluación externa conocido por todos los agentes tanto internos como externos, que tenga como fin último detectar las necesidades del entorno. En tal sentido, es importante una

estrategia comunicacional que recoja las opiniones del entorno a fin de reconocer fallas, actuar con rapidez y autonomía en la resolución de posibles problemas.

Sería conveniente programar la prestación de servicios solidarios a grupos de escasos recursos, como parte de una política consolidada, tales como cursos de corta duración o talleres hacia organizaciones comunales entre otras. Por último, se deberían promover reuniones sistemáticas y constante con la comunidad para informar a los liderazgos locales acerca de la gestión que se realiza en los diplomados y de esta forma mejorar la percepción que se tiene en el entorno.

Referencias bibliográficas

- Dubrin, A. (2003). Fundamentos de Comportamiento Organizacional. México. Editorial Thomson.
- Frances, A (2008). Compromiso Social: Gerencia para el Siglo XXI. Caracas. Ediciones IESA.
- Hernández, Roberto; Fernández, Carlos. y Bastidas, Pilar. (2010). Metodología de la Investigación. México. Editorial Mc Graw Hill.
- Hurtado de Barrera, J. (1998). Metodología de la Investigación Holística. Caracas. Editorial Sypal.
- Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social (2005). Conceptos Básicos e Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial. Caracas. Ediciones Gráficas La Bodoniana.
- Katayama, R. (2014). Modelos de Responsabilidad Social Universitaria. Gestión en el Tercer Milenio, 17 (33), 39.
- Schein, E. (1988). La cultura empresarial y liderazgo. Barcelona. Editorial Plaza & Janés S.A.
- Sierra, R. (2005). Tesis doctorales y trabajos de investigación científica. Madrid. Editorial Thomson.
- Vallaes, F. (2009). Responsabilidad Social Universitaria. Manual de primeros pasos. Lima. Pontificia Universidad Católica del Perú, McGraw-Hill.