

**GESTIÓN DEL SERVICIO COMUNITARIO EN EL DECANATO DE
CIENCIAS Y TECNOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD CENTROCCIDENTAL
“LISANDRO ALVARADO” (UCLA) EN EL CONTEXTO DE LA
RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA**

Carmen Marielan Camacaro Herrera

UNIVERSIDAD CENTROCCIDENTAL “LISANDRO ALVARADO”

BARQUISIMETO, 2013

**GESTIÓN DEL SERVICIO COMUNITARIO EN EL DECANATO DE
CIENCIAS Y TECNOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD CENTROCCIDENTAL
“LISANDRO ALVARADO” (UCLA) EN EL CONTEXTO DE LA
RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA**

Por

Carmen Marielan Camacaro Herrera

Trabajo de Ascenso presentado para optar
a la categoría de Asistente en el escalafón
del Personal Docente y de Investigación

UNIVERSIDAD CENTROCCIDENTAL “LISANDRO ALVARADO”
Decanato de Ciencias y Tecnología

BARQUISIMETO, 2013

**GESTIÓN DEL SERVICIO COMUNITARIO EN EL DECANATO DE
CIENCIAS Y TECNOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD CENTROCCIDENTAL
“LISANDRO ALVARADO” (UCLA) EN EL CONTEXTO DE LA
RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA**

Por

Carmen Marielan Camacaro Herrera

Trabajo Aprobado

Prof.
Coordinador del Jurado

Prof.
Jurado Principal

Prof.
Jurado Principal

Barquisimeto, 19 de Septiembre de 2013

DEDICATORIA

A Dios todopoderoso, a la Divina Pastora guías espirituales y luz a lo largo de mi vida.

A mi madre Olga: por su apoyo incondicional.

A mi padre Blasdomiro: Su recuerdo siempre perdurara en mí.

A mis hijos Blasdomiro y José Manuel, mi gran incentivo los amo.

AGRADECIMIENTO

En estas líneas expreso mi reconocimiento a:

La Profesora Yamileth Lucena, por su invaluable labor y acertado asesoramiento metodológico

A la Profesora Alisbeth Araujo, por su apoyo incondicional y reiterada solidaridad.

A la Profesora Nohemy Rodríguez, a la Profesora Greiza Lucena, al Profesor Luis Ramírez por sus valiosos aportes y sugerencias.

A mis familiares, y todas aquellas personas que de una u otra forma contribuyeron con sus aportes en la realización y culminación de mis metas.

A todos Dios los Bendiga grandemente.

ÍNDICE

	p.p
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
LISTA DE CUADROS.....	viii
LISTA DE GRÁFICOS.....	ix
RESUMEN.....	x
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA.....	4
1.1 Planteamiento del Problema.....	4
1.2 Objetivos de la Investigación.....	15
1.2.1 Objetivo General.....	15
1.2.2 Objetivos Específicos.....	16
1.3 Justificación e Importancia.....	16
1.4 Alcances y Limitaciones.....	18
II MARCO TEÓRICO.....	19
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	19
2.2 Bases Teóricas.....	23
2.2.1 La Gestión Universitaria.....	23
2.2.2 Servicio Comunitario.....	25
2.2.3 Responsabilidad Social.....	25
2.3 Bases Legales.....	46
III METODOLOGÍA.....	52
3.1 Tipo de Investigación.....	52
3.2 Muestra.....	56
3.3 Técnicas e Instrumentos de Información.....	58
IV RESULTADOS.....	60
4.1 Principios que Rigen el Servicio Comunitario en el Decanato de Ciencias y Tecnología de la UCLA.....	60
4.2 Estructura de los Programas de Servicio Comunitario Ejecutados en el Decanato de Ciencias y Tecnología de la UCLA....	64
4.3 Líneas Acción Institucional de la Responsabilidad Social Universitaria.....	72
4.4 Vínculo de la gestión de servicio comunitario del Decanato de Ciencias y Tecnología de la UCLA con las líneas de acción institucional de responsabilidad social universitaria.....	74

V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	80
5.1 Conclusiones.....	80
5.2 Recomendaciones.....	82
REFERENCIAS.....	84
ANEXOS.....	89
A Glosario de Términos.....	90
B Proyectos de Servicio Comunitario Ejecutados por el Programa de Informática en el Decanato de Ciencias y Tecnología de la UCLA.....	94

LISTA DE CUADROS

CUADRO		p.p
1	Muestra Intencional	58
2	Principios del Servicio Comunitario coincidentes entre la Ley del Servicio Comunitario al Estudiante de Educación Superior (2005), El Reglamento de Servicio Comunitario del Estudiante de la Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" (UCLA) (2006) y la Normativa para el Funcionamiento del Servicio Comunitario del Estudiante del Decanato de Ciencias y Tecnología de la UCLA (2007)	62

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO		p.p
1	Principios de Gestión	27
2	Reforma de la Responsabilidad Social Universitaria	40
3	Principios de la Responsabilidad Social Universitaria	42
4	Proceso de la Investigación Bibliográfica	57
5	Programas de Servicio Comunitario de Ingeniería en Informática del Decanato de Ciencias y Tecnología de la UCLA	72
6	Vínculo de la Gestión del Servicio Comunitario del Decanato de Ciencias y tecnología con las Líneas de Acción Institucional de la Responsabilidad Social Universitaria	78

GESTIÓN DEL SERVICIO COMUNITARIO EN EL DECANATO DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD CENTROCCIDENTAL “LISANDRO ALVARADO” (UCLA) EN EL CONTEXTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Por: Carmen Marielan Camacaro Herrera

Fecha: Septiembre: 2013

RESUMEN

Las instituciones educativas cumplen un papel trascendental de acompañar los cambios que se adelantan en la sociedad. De allí, que ante el surgimiento de nuevas tendencias, el sector educativo universitario debe dar respuestas adecuadas a las exigencias del entorno y en esta tarea, el servicio comunitario, se constituye en pilar fundamental para el soporte y cumplimiento de tales requerimientos. El presente estudio tuvo como objetivo general analizar la relación de la gestión del servicio comunitario en el Decanato de Ciencias y Tecnología de la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado” (UCLA) en el contexto de la responsabilidad social universitaria. Su fundamento teórico fue argumentado por autores como: Martínez (2000), Denis (2005), De la Vega y Ferrero (2006), entre otros. La investigación se enmarcó en un estudio de tipo documental con diseño bibliográfico, apoyado en el método analítico-deductivo. Las técnicas utilizadas fueron la observación documental mediante la revisión bibliográfica de libros, trabajos de investigación, leyes, documentos, entre otros. La lectura crítica de material bibliográfico diverso. Los resultados permitieron concluir que la gestión del Decanato de Ciencias y Tecnología de la UCLA cumple en su quehacer diario con la visión de una universidad socialmente responsable, ya que los alumnos, por medio del servicio comunitario, se sensibilizan ante la realidad colectiva que los ameritan. Esto permite una interacción frecuente de la UCLA con su entorno, facilita el entendimiento de la realidad y convierte al servicio comunitario en el contexto universitario del Decanato de Ciencias y Tecnología en un proceso a través del cual se aprecia el auge de la investigación por la diversidad de proyectos que se presentan para ser ejecutados en pro del cambio social y en correspondencia con las necesidades colectivas. Por ello, se recomienda promover escenarios universitarios donde la comunidad tenga apertura para plantear directamente sus situaciones y problemas. Así, el servicio comunitario representará un trabajo mancomunado y no sólo un accionar de la universidad para con la comunidad.

Descriptor: Gestión, servicio comunitario, responsabilidad social universitaria

INTRODUCCIÓN

La gestión constituye la piedra angular del proceso gerencial de las instituciones públicas o privadas, por medio de ella se logra el engranaje de todo el sistema organizacional en aras de alcanzar los objetivos trazados dando respuesta a las demandas del colectivo. En esta realidad se circunscriben las instituciones de educación universitaria como parte del subsistema educativo.

Las universidades representan una estructura organizacional que ofrece la formación del talento humano para ocupar el escenario del aparato productivo del país en diferentes funciones. Sin embargo, el rol de esta importante institución no es sólo la docencia. Ella se sustenta en tres (3) pilares fundamentales: Docencia, investigación y extensión. Hoy los cambios sociopolíticos, económicos y organizacionales exigen el renacer del hecho educativo donde la universidad esté en interacción permanente con el contexto social logrando así: la producción de conocimiento para beneficio de las masas y la proyección social de ésta a su máxima expresión.

En este panorama se encuentran las universidades venezolanas, quienes han sumado esfuerzos para estar a la altura de los cambios. Entre uno de ellos está el ocurrido en el 2005 cuando entra en vigencia la Ley de Servicio Comunitario del Estudiante de Educación Superior, este instrumento jurídico estipula la interacción directa de la universidad con la comunidad por medio de docentes y estudiantes con la implementación de un programa de servicio comunitario.

La puesta en marcha del servicio comunitario representa un reto para la gestión universitaria en el cómo ejecutar los procesos, en un ciclo que lleva inmerso el diseño de programas, su análisis, aprobación, puesta en marcha, seguimiento, evaluación, entre otros. Tal es el caso de la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado” (UCLA), la cual fue fundada en 1962. Para la fecha cuenta con siete (7) decanatos: Decanato de Administración y

Contaduría, Decanato de Ciencias y Tecnología, Decanato de Humanidades y Artes, Decanato de Ciencias Veterinarias, Decanato de Ingeniería Civil, Decanato de Agronomía y Decanato de Ciencias de la Salud.

El decanato de Ciencias y Tecnología tiene como visión ser un órgano Académico-Administrativo de la UCLA con elevada calidad y pertinencia social reconocido por su aporte al desarrollo local nacional en la Ciencias y la Tecnología. Es por ello, que el servicio comunitario representa un eslabón fundamental para la proyección tecnológica de la UCLA hacia la sociedad.

No obstante, se hace imprescindible conocer si la gestión del servicio comunitario se relaciona con la responsabilidad social universitaria, tema hoy ampliamente discutido. Es crucial saber si las universidades son entes socialmente responsables, ya que son las encargadas de la formación intelectual del talento humano con el fomento de altos valores éticos.

Por lo antes expuesto, este trabajo tuvo como objetivo fundamental Analizar la relación de la gestión del servicio comunitario en el Decanato de Ciencias y Tecnología de la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado” (UCLA) en el contexto de la responsabilidad social universitaria. Siendo una investigación documental con un diseño bibliográfico. Para cumplir con los objetivos previstos, el estudio se estructuró en cinco (5) capítulos, de la siguiente manera:

En el Capítulo I, El problema, se describe la problemática objeto de estudio. Se exponen los objetivos de la investigación, general y específicos, la justificación e importancia del estudio, así como los alcances y limitaciones.

En el Capítulo II, Marco Teórico, se reseñan los antecedentes de la investigación del tema seleccionado, las bases teóricas, las bases legales y definición de términos básicos.

En el Capítulo III, Metodología, se describe el tipo de investigación utilizada, el muestreo intencional y las técnicas e instrumentos de recolección de información.

En el Capítulo IV, se presentan los resultados obtenidos del proceso de investigación.

El Capítulo V, conformado por las conclusiones a las cuales llegó el estudio y recomendaciones que de ellas se desprenden.

Finalmente, aparecen las referencias citadas.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

El compromiso social de la labor educativa dirige su acción, con el fin de transformar las instituciones y comunidades, para lo cual éstas deben estar inmersas en su contexto inmediato, siendo actores para el cambio desde una perspectiva de ciudadanía social, como epicentro de una construcción de la convivencia comunitaria.

De esta manera, la universidad se concentra en la búsqueda del conocimiento apoyada en las ciencias y técnicas pertinentes, es decir, la producción intelectual en beneficio de la realidad del país con miras a la transformación efectiva, inteligente y significativa del individuo dentro del escenario social.

Desde esta perspectiva, la gestión tanto pública como privada ha tenido una visión amplia y holística en la ejecución de sus acciones, producto de la toma de decisiones consensuada entre los actores internos y externos vinculados con su desempeño organizacional.

Esta nueva visión es, entre otras cosas, la resultante de un hecho ocurrido en la década de los 90 al intensificarse el proceso de globalización no sólo desde la óptica de la económica, el mercado, la competitividad, la tecnología y las comunicaciones, sino también como se agota el Estado benefactor donde se hace imperioso el surgimiento de nuevas formas de participación ciudadana con mejores prácticas en el manejo de la gestión por parte del Estado así como también de las instituciones del sistema político y social. Al respecto, Spinelli (s.f.) señala

...las transformaciones estructurales de fines del siglo XX representan graves amenazas a la integración social porque la ciudadanía, realidad inacabada, se enfrenta a situaciones cada

vez más restringidas por diferencias socioeconómicas crecientes. Estos límites pueden, sin embargo, ser visualizados como desafíos en tanto obligan a reformular el ámbito de las prácticas sociales y abren oportunidades para una reorganización social, planteando condiciones favorables para que el eje de la política se desplace del ámbito estatal al ciudadano (s.p.)

En tal sentido, la gestión institucional se convierte en motor fundamental para que un gestor (líder) conjuntamente con su equipo de trabajo emprenda acciones estratégicas orientadas a la participación social (interna y externa) con la finalidad de lograr las metas trazadas, generando entornos para disertación de situaciones comunes que involucran el futuro de la colectividad.

Siguiendo las ideas de Ramírez y Pérez (2009), la gestión se enfoca en una serie de actividades con el firme propósito de establecer metas relacionadas con la estrategia institucional, en búsqueda de su desarrollo y cumplimiento mediante la permanencia y legitimidad de la misma, en el sistema social correspondiente.

Esta realidad con respecto al devenir gerencial-administrativo de las instituciones caracteriza la escena por ser compleja y dinámica, lo cual produce un cambio en los procesos organizacionales. Se hace entonces imprescindible, manejar conceptos como competitividad y la calidad en el ciclo operativo y estratégico con el ánimo de satisfacer las demandas del entorno, a través de la racional administración de los recursos a cargo, siendo necesaria la dirección de una gestión eficiente que sea capaz de dejar a un lado los viejos esquemas, adoptando o incluso creando otros cónsonos con la realidad particular de cada espacio social. Sobre ello, Roco y Lladó (2000) señalan:

El complejo y dinámico mundo en que vivimos hace que los esquemas y modelos organizacionales vigentes hasta ahora empiecen a estar seriamente cuestionados. Incluso la manera en que los directivos y mandos, dentro de las organizaciones, han de ejercer sus funciones en el logro de los objetivos que tienen

encomendados, también se está viendo ampliamente afectada (p.13).

Es así como, la gestión pública no es indiferente a las teorías, lineamientos y doctrinas que sustentan el ejercicio de la gestión haciendo un paréntesis en el alcance que ella tiene. Así, la gestión pública atiende intereses de Estado vinculados a la satisfacción de demandas colectivas. Sin duda, este proceso complejo comprende todo un ciclo sistémico que no puede estar divorciado de cursos de acción materializados en propuestas concretas ejecutadas por los entes públicos en aras de cubrir las peticiones primordiales del contexto comunitario.

Por esto, el trabajo de las instituciones universitarias va más allá de sus funciones tradicionales como lo son la docencia, investigación y extensión. Manderson (citado por Ferrer y Clemenza, 2009), expresa que “la participación comunitaria deviene en una estrategia para maximizar la accesibilidad y disponibilidad de los servicios” (s.p.). Así, los cambios que se han generado en la sociedad debido a los fenómenos como la globalización presentan una realidad compleja que lleva a la necesidad de transformar la visión institucional hacia el logro de los objetivos trazados.

De acuerdo con esto, la colaboración activa de las instituciones universitarias, no es más que una preocupación ética para una educación de calidad, que exige el desarrollo de los valores desde la convivencia con las comunidades, como manera más coherente de darle significado al concepto de responsabilidad social universitaria, bajo una cooperación que permita la armonización y cualificación de las realidades donde ésta se lleva a cabo. Según Dubain (2011), “El Servicio Comunitario (SC) se configura como la forma de vincular la Universidad a través del desarrollo de actividades solidarias por parte de los estudiantes de educación superior considerando todo el aspecto legal que rige la actividad” (p. 59).

Visto de esta forma, queda claro como las instituciones universitarias están caracterizadas por un entorno complejo, donde se observan

transformaciones permanentes, siendo imperioso gestionar programas de cambios, que le aseguren su permanencia y respaldo socio-gubernamental dentro de la dinámica productiva del país mediante la oferta de oportunidades de estudio, investigación y extensión correlacionadas con la realidad en la cual se circunscriben.

En el mismo orden de ideas, Fuenmayor (citado por Martínez, Mavárez, Rojas y Carvallo, 2008), expresa que el cambio en cuestión en la universidad se percibe como la búsqueda de un equilibrio entre la coherencia interna y la correspondencia con lo que demanda el contexto, es decir, conocer cuánto se corresponde el discurso universitario con la acción.

Ante tal situación, es necesario que la institución universitaria no sea indiferente ante los crecientes problemas que están afectando a la humanidad, tales como la contaminación ambiental, la violencia, el desorden social, la pérdida de principios y valores, los derechos humanos, la calidad de vida, el stress laboral, entre otros. Se trata entonces, de ser un ente activo capaz de proyectarse socialmente responsable no sólo de palabra sino de acción. Es relacionar coordinadamente la labor docente, investigativa y extensionista con la dinámica socio-productiva del país como parte de un proceso esencial que vive la universidad producto de su devenir histórico, social y académico.

En este orden de ideas, Espinosa (citado por Acosta, 2002) señala: “El concepto de responsabilidad social añade al concepto originario de responsabilidad un elemento determinante: mueve a las personas, grupos y/o instituciones a adoptar conductas éticas caracterizadas por el compromiso activo y libre para alcanzar el Bien Común de la sociedad”. (p. 5).

En este sentido, se puede decir que aunque la responsabilidad social se ha constituido en un concepto ampliamente utilizado en los documentos políticos gubernamentales, así como también en la literatura de la sociedad civil y de las agencias internacionales (Organización de Naciones Unidas, Banco Mundial, Organización Internacional del Trabajo); ésta sigue siendo un

desafío. El concepto en la última década se ha constituido como una tendencia en crecimiento, el cual refleja el surgimiento de valores en la sociedad y la manifestación de las organizaciones para involucrarse a través de sus iniciativas con la sociedad civil.

De acuerdo con lo planteado, el pacto mundial de las naciones unidas fue una iniciativa de compromiso ético destinado a que las empresas de todos los países acojan como una parte integral de sus estrategias y operaciones los diez (10) principios universalmente aceptados en cuatro (4) áreas temáticas: Derechos humanos, estándares o normas laborales, medio ambiente y anticorrupción, emergiendo así el servicio comunitario dentro de este contexto.

De esta manera, la responsabilidad social universitaria se presenta como un desafío para las universidades, dado que estos principios implican que los centros de educación universitaria se comprometan no sólo en formar buenos profesionales, sino también personas sensibles a los problemas de los otros, involucrados con el desarrollo de su país y la inclusión social, reconociendo la necesidad de lograr un impacto, lo cual da cumplimiento al servicio comunitario en el contexto académico.

Esta realidad compromete a las instituciones universitarias a asumir una posición ante los cambios propios de la sociedad de la información, es decir, producir conocimiento que favorezca la transformación social como proceso clave para el desarrollo progresivo de una colectividad más justa, con valores y principios que le conduzcan al aporte de estrategias y acciones multidisciplinarias que hagan posible una mejor calidad de vida. Esto implica involucrar a todos los actores fundamentales que coexisten en la Nación para alcanzar el compromiso con su semejante desde la visión de la responsabilidad social universitaria. Dentro de este marco de ideas, Vallaey (2005) expone:

Responsabilidad Social Universitaria es 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, en un diálogo participativo con la sociedad para promover el desarrollo humano sostenible (p. 5).

En este sentido, se puede decir que la responsabilidad social universitaria es como un proceso sinérgico, que requiere participación de todo el conglomerado universitario, asimismo la identificación de los problemas y monitoreo de los impactos sociales a través del diálogo con la sociedad.

En lo relativo a Venezuela las instituciones universitarias han sido siempre proveedoras de ideas, proyectos y alternativas en temas que son de interés para la sociedad o en algunos sectores de éstas, siendo preciso contar con un marco de referencia para tener una mejor utilización de cada idea emprendida. En el caso de la responsabilidad social, la universidad cumple un rol importante en la investigación de las políticas que se deben llevar a cabo así como el diseño de campo donde van a ser accionadas, también deben ser consideradas las pautas establecidas para proponer soluciones alternativas.

Cabe destacar, que la tarea efectuada por las universidades genera al contexto comunitario una amplia perspectiva relacionada directamente con la transformación social que persigue la construcción de una sociedad sustentada en valores éticos que sienten las bases de una sistema socio-educativo donde prevalezca lo axiológico y ontológico como elemento preponderante del SER, HACER y CONOCER colectivo. Esto se vincula directamente con la proyección directa, efectiva y palpable de una universidad socialmente responsable porque se compromete con su entorno por medio del hecho educativo como enlace particular para lograr la transformación global del colectivo mediante el abordaje de sectores estratégicos relacionados con el desarrollo social.

Es así como, la universidad no sólo deben conocer la demanda social, la necesidad del mercado, sino que también promover el cambio social y el desarrollo de su entorno. Es por ello, que la comunidad educativa de estas instituciones son llamados a ejercer una participación activa para el logro de metas, igualmente les corresponde hacerse responsables de los actos, del respeto a la libertad, la ética y la tolerancia dentro de una escenario de compromiso y pertinencia institucional. Al respecto, Esteve (2008), menciona que: “cada día más, la sociedad demanda de la universidad, de la academia, mayor participación de los hechos sociales”. (p.37).

Desde esta perspectiva, para estar a tono con los nuevos tiempos, se hace imperioso que la universidad venezolana defina la visión integral de sus funciones académicas: docencia, investigación y extensión sobre una nueva realidad social, que exige su presencia como eje transformador del hombre a través de: a) La creación y difusión del conocimiento, b) La correspondencia entre lo que la sociedad demanda por una parte y el accionar interno que debe reinar en la universidad como ente socialmente responsable y c) La búsqueda de la pertinencia social que aspira el contexto de las instituciones de educación universitaria, tratando de hacer compatible el discurso con la ejecución propia del servicio comunitario.

Por otra parte, las instituciones educativas, en la búsqueda del conocimiento, su difusión y futuras aplicaciones dan origen a las funciones básicas de la universidad (investigación, docencia y extensión). Es de hacer notar, que éstas han prevalecido una sobre la otra, lo ideal es la coexistencia de una equilibrada integración entre ellas, de manera que las tres (3) estén siempre presentes en todas las tareas de la actividad universitaria.

En atención a lo anterior, es pertinente contar con lineamientos de acción como política institucional académica. En lo que respecta a extensión, la universidad, la concibe como la relación de ella con su entorno, donde el equilibrio parte del intercambio que proporciona un valor agregado social e

institucional. De manera que, la academia asume su compromiso con la participación en el desarrollo colectivo.

En consecuencia, la extensión es la función que cumple la universidad con el medio externo. Es aquí, donde le sirve de apoyo la parte académica en este caso la docencia y la investigación, porque a través de ellas se pueden realizar los proyectos que engranen las experiencias académicas con las del entorno.

Para lograr ese engranaje de experiencias, la universidad tiene que examinar características, necesidades y demandas del medio externo, las cuales le permite conocer, flexibilizar y abrir múltiples formas de interacción con los sectores sociales, los gobiernos locales, nacionales, así como con organismos no gubernamentales, los consejos comunales y los sectores productivos.

En concordancia con esto, la Asamblea Nacional promulga en 2005 la Ley de Servicio Comunitario del Estudiante de Educación Superior (LSCEES) con el propósito de normar la prestación del servicio comunitario del estudiante de educación universitaria, que a nivel de pregrado aspire al ejercicio de cualquier profesión. Esta legislación entró en vigencia en el año 2007 y en el 2008 se vuelve de obligatorio cumplimiento para las universidades venezolanas. Los años 2006 y 2007 representaron la adaptación de la estructura universitaria para hacer posible la gestión del servicio comunitario normativa y operativamente. Todo ello, con el fin de asegurar la interacción comunidad-universidad de una manera más estrecha, permanente y de impacto en la dinámica social comunitaria.

Dentro de este escenario, se encuentra la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado” (UCLA), máxima casa de estudio de la región centroccidental, fundada el 22 de Septiembre de 1962, cuya razón de ser es formar ciudadanos profesionales, altamente capacitados, proactivos y capaces de aportar valor agregado; a través del proceso gerencial, la comunidad universitaria podrá planificar su desarrollo humanístico, científico

y tecnológico, para garantizar la excelencia académica en el seno de la Institución, prestando especial atención a su desempeño con las comunidades, sus condiciones de trabajo, así como la calidad de los procesos productivos, a través de los programas que se coordinan entre Universidad – Comunidad.

Actualmente la UCLA alberga a siete (7) Decanatos, los cuales unen a diario sus esfuerzos por alcanzar los fines académicos trazados por esta casa de estudios en la docencia, investigación y extensión.

En atención a la Ley de Servicio Comunitario del Estudiante de Educación Superior, en el año 2006 la UCLA crea el marco normativo que rige este proceso en su ámbito de acción, de allí surge el Reglamento de servicio comunitario del estudiante con el fin de dar cumplimiento a la Ley de servicio comunitario del estudiante de educación superior. Además, del marco normativo se constituyó la estructura operativa de la Coordinación central de servicio comunitario del estudiante UCLA, dependiente directamente del Vicerrectorado Académico.

En el caso concreto del Decanato de Ciencias y Tecnología, tiene como visión ser un órgano Académico-Administrativo de la UCLA con elevada calidad y pertinencia social reconocido por su aporte al desarrollo local nacional en la Ciencias y la Tecnología. Entre los programas que ofrece este órgano académico se encuentran: Ingeniería en Informática, Ingeniería de Producción, Licenciatura en Matemáticas y en Análisis de Sistemas. En busca de acoplar su funcionamiento a las exigencias del marco legal sobre el servicio comunitario, crea en el año 2007, la normativa para el funcionamiento del servicio comunitario del estudiante del Decanato de Ciencias y Tecnología de la UCLA.

Una vez que el Decanato de Ciencias y Tecnología logra ajustarse jurídica y operativamente a los principios que regulan el servicio comunitario en el país, nace la Coordinación de Servicio Comunitario que inicia para el año 2008 con la gestión de los proyectos de servicio comunitario en los

cuales participan aquellos estudiantes de pregrado que cumplen con las exigencias establecidas por la ley, para poder realizar la interacción con la comunidad en aras de brindar un aporte significativo producto de su formación integral en el programa que cursa.

En el caso específico del Programa de Ingeniería en Informática, objeto de este estudio, tuvo como proyecto marco para el servicio comunitario: “Programa de Alfabetización Tecnológica”. A la fecha (2012), según información aportada por la Coordinación de Servicio Comunitario del Decanato se trabajan con doce (12) proyectos. (Anexo II). Sin embargo, tres (3) de ellos se mantienen desde el inicio del servicio comunitario, a saber:

1.- *Sistematización del Programa Educativo Ambiental “El Agua en Nuestras Vidas”* con el objetivo de sistematizar el programa educativo ambiental “el agua en nuestras vidas” con el propósito de incentivar al reconocimiento del uso responsable y consciente del recurso hídrico dirigido a niños de la educación básica y a la apropiación de este recurso tecnológico por parte de las comunidades. El docente responsable es el Prof. Luis Ramírez.

2.- *Programa de Capacitación Tecnológica para las Misiones Ribas y Robinson del estado Lara*, cuyo objetivo es desarrollar un programa de capacitación tecnológica para las misiones educativas del estado y proporcionar las herramientas de avance y actualización en las tecnologías de información y comunicación. La docente responsable es la Prof. Greiza Lucena

3.- *Programa de Capacitación Tecnológica para Adultos Mayores*, el cual tiene como finalidad capacitar a los adultos mayores en el uso de las nuevas tecnologías en el área de informática. La docente responsable es la Prof. María Auxiliadora Pérez

Estos docentes responsables son quienes se encargan de coordinar las diferentes actividades que contemplan los programas manejados y están en contacto directo con la Coordinación del Servicio Comunitario del Decanato.

Es importante destacar, que mediante entrevistas y conversaciones sostenidas con la Profesora encargada de dicha Coordinación, estos programas se les efectúa un seguimiento y apoyo desde la parte académico-administrativa, basada en la presentación del proyecto, donde se especifica (Título del proyecto, Programa Académico o Carrera, Institución o comunidad atendida, Objetivo general, Docente responsable y Datos generales de los prestadores del servicio comunitario) lo cual está reflejado en la página web institucional de la UCLA. Además, se lleva el seguimiento directo a los prestadores del servicio comunitario (estudiantes) con respecto a su asistencia, desarrollo de actividades y cumplimiento del cronograma trazado.

Considerando lo antes expuesto, cabe lugar a entender cuál es la relación la gestión del servicio comunitario del Decanato de Ciencias y Tecnología de la UCLA con respecto a los principios de la responsabilidad social universitaria. Esto por ser las universidades un pilar social para la promoción de principios éticos y de desarrollo comunitario sostenible, equitativo, logrando cambios significativos a través de la transmisión de saberes que contribuyan a formar ciudadanos igualmente responsables. De allí, surgen las siguientes inquietudes investigativas:

¿Cuáles son los principios que rigen el servicio comunitario en el Decanato de Ciencias y Tecnología de la UCLA?

¿Cuáles son las líneas de acción institucional de la responsabilidad social universitaria?

¿Cómo están estructurados los programas de servicio comunitario ejecutados por el Programa Académico de Informática en el Decanato de Ciencias y Tecnología de la UCLA?

¿Responde el servicio comunitario ejecutado por el Programa Académico de Informática en el Decanato de Ciencias y Tecnología de la UCLA a las líneas de acción institucional de la responsabilidad social universitaria?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar la relación de la gestión del servicio comunitario en el Decanato de Ciencias y Tecnología de la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado” (UCLA) en el contexto de la responsabilidad social universitaria.

Objetivos Específicos

1.- Identificar los principios que rigen el servicio comunitario en el Decanato de Ciencias y Tecnología de la UCLA.

2.- Explicar la estructura de los programas de servicio comunitario ejecutados en el programa académico de informática en el Decanato de Ciencias y Tecnologías de la UCLA

3.- Describir las líneas de acción institucional de la responsabilidad social universitaria.

4.- Determinar la relación entre la gestión del servicio comunitario del Decanato de Ciencias y Tecnología de la UCLA con las líneas de acción institucional de la responsabilidad social universitaria.

Justificación e Importancia

El proceso de modernización del Estado tiene por finalidad elevar las competencias y la capacidad de movilizar los recursos públicos de manera más eficiente, comprometiendo en su gestión y en sus resultados, al conjunto de actores que intervienen en la generación de servicios; orientados claro está, a satisfacer los requerimientos del colectivo en general. Se trata, por lo tanto de procurar la satisfacción de la sociedad, la asignación eficiente de los recursos y la capacidad de respuesta ante las nuevas demandas que plantea la modernización del país.

La comprensión de la gestión pública conlleva a una conceptualización de sus rasgos esenciales y al análisis de su racionalidad en un ámbito concreto. Se trata de entender la especificidad de las acciones que se ejecutan como un hecho social, económico y político a nivel nacional, estatal, municipal o de una jurisdicción específica.

Desde esta óptica, contar con una gestión eficiente y comprometida con los resultados, implican logros importantes en el funcionamiento de las instituciones públicas. Se requiere, entre otras cosas, ejecutar acciones que consoliden la participación comunitaria en los diversos contextos del sistema político y de las instituciones sociales. Esto encierra la interacción universidad-comunidad por medio del servicio comunitario como uno de los puntales para la transformación social por medio del hecho educativo no formal en la construcción de una sociedad inclusiva.

Partiendo del deber ser de la función pública, al Estado corresponde, a través de sus organismos e instituciones, responder a las necesidades y demandas ciudadanas, privilegiando el poder protagónico de sus gerentes, quienes tienen una gran importancia en los procesos de intermediación entre la sociedad civil y las instancias del gobierno.

El servicio comunitario servirá de guía para la direccionalidad que las instituciones universitarias desean seguir, reconociendo el desarrollo de

objetivos programados desde una perspectiva socialmente responsable, cumpliendo y siguiendo el camino de manera voluntaria hacia las nuevas exigencias, así como estableciendo una mejor relación con las comunidades y la realidad en la cual están inmersas. Parafraseando a Díaz (2004), el quehacer universitario, por ser un espacio de acción, donde la vida académica es una referencia social, concretando sus funciones organizacionales para lidiar con los problemas sociales y aportar soluciones, guiados por valores supremos, que se desarrollen desde un conocimiento intersubjetivo, que permita entender dónde se está y hacia dónde va la universidad.

La presente investigación posee una relevancia teórico-práctica, porque con ella se espera generar una serie de respuestas a las situaciones existentes, tomando en consideración que la gestión del servicio comunitario en el contexto de la responsabilidad social, ya que cada una de las instituciones públicas dictan el camino hacia el cual deben enrumbarse todos los esfuerzos individuales y colectivos de la organización.

Alcances y Limitaciones

Alcances

Con este estudio se busca generar conocimiento que permita facilitar el proceso de dirección, apoyando cursos de acción en políticas gubernamentales, al mismo tiempo que presenta la relevancia del servicio comunitario para el fortalecimiento de la gestión de los proyectos comunitarios ejecutados por la Coordinación de Servicio Comunitario del Decanato de Ciencias y Tecnología de la UCLA. Esto con el propósito de sentar las bases para optimizar resultados en función de la prestación de servicios, que se traduzcan en bienestar para la comunidad.

Los esfuerzos para dar respuesta a las demandas del colectivo, la utilización de los recursos públicos de una manera más eficiente, no rendirán plenamente sus frutos si las organizaciones públicas, cuyo impacto sobre la igualdad, satisfacción de las necesidades de los usuarios y bienestar social, no van de la mano de una dinámica gerencial de prestación de servicios de excelente calidad. Tomando en cuenta que se gesta un cambio en los procesos internos propios de los entes públicos gubernamentales y no gubernamentales.

Limitaciones

Entre los obstáculos que se suscitaron durante el desarrollo de este proceso investigativo se destacó la poca información dónde se detalle la ejecución de cada programa manejado en los proyectos de servicio comunitario, ya que el Profesor responsable sólo se entrega un formato (tipo) que contiene información precisa.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la Investigación

La variable en estudio ha sido analizada en diversas investigaciones, que sirven de punto de referencia, señalando que existen trabajos en empresas públicas y privadas tanto nacionales como internacionales que han utilizado como herramienta la gestión del servicio comunitario en el contexto de la responsabilidad social, logrando grandes beneficios en sus actividades, algunos de ellos son:

Casilla, Camacho, Inciarte y Canquiz (2006), en su trabajo titulado “El Desafío del Servicio Comunitario en la Educación Superior”, cuyo objetivo fue desarrollar y promover la reflexión crítica de los principios que establece la ley de servicio comunitario para los estudiantes de educación superior. Dicho estudio se enmarcó en una investigación orientada cualitativamente a la integración de la información generada de las técnicas: análisis documental y discusión de un grupo focal, aplicándose al texto de la ley el análisis documental, orientados por las categorías: objetivos, conocimiento, valores, estrategias, las cuales fueron tomadas del modelo de participación.

Apoyados teóricamente en nociones asociadas a la responsabilidad social, al desarrollo, a la comunidad y a la participación comunitaria; los autores de ésta investigación concluyeron que corresponde a la institución de educación universitaria, definir el sentido, la naturaleza y el alcance del servicio de la universidad a la comunidad, porque representa la actuación de uno de los miembros de su comunidad interna con entes externos, ante lo que se recomendó consensuar proyectos de gestión comunitaria en los que la comunidad universitaria de manera integral se sienta representada, poniendo al servicio de la comunidad sus fortalezas e inquietudes para el desarrollo.

El estudio se vincula debido a la concepción que persigue, el cual consiste en que la gestión de servicio comunitario asuma el desafío de los cambios necesarios en la gestión curricular para poner en práctica un plan de formación integral de docentes y estudiantes como gestores proactivos de la responsabilidad social.

Orellana (2008), en su investigación titulada “El Servicio Comunitario como parte de la Responsabilidad Social del Estudiante de la UCLA-DAC frente a la Realidad de las Comunidades”, cuyo propósito fue analizar el servicio comunitario como parte de la responsabilidad social del estudiante de la UCLA-DAC frente a la realidad de las comunidades en Barquisimeto Estado Lara, enmarcado en un estudio tipo descriptivo con modalidad de campo no experimental, contó con una población de quinientos cincuenta y siete (557) estudiantes distribuidos en los turnos de la mañana, tarde y noche, extrayéndose como muestra un número estándar, representativo para su evaluación, a los cuales se les aplicó encuestas a través de cuestionarios con preguntas cerradas.

En concordancia a teorías como la de servicio comunitario y responsabilidad social la autora concluyó que los estudiantes se están acercando a las diferentes comunidades con el propósito de acompañar a éstas en la búsqueda de soluciones a problemas, es así como el tiempo invertido va dirigido a dar respuestas concretas a problemáticas reales y lograr la consecución de proyectos comunitarios para el bienestar y mejoras de calidad de vida del colectivo, por lo que se recomendó realizar un estudio de costos de las horas-hombres invertidas en el servicio comunitario por parte de la UCLA – DAC, con miras a efectuar comparaciones directas de impacto en el avance de los proyectos comunitarios.

La relación del trabajo que se efectúa con el expuesto, se destaca en la importancia de implementar proyectos educativos a través de la integración de la universidad-comunidad, partiendo de la ley de responsabilidad social universitaria.

Ferrer y Clemenza (2009), en su artículo titulado “Servicio Comunitario del Estudiante en el Contexto de la Educación Universitaria Venezolana”, cuyo objetivo fue analizar los alcances del servicio comunitario del estudiante en el contexto de la educación universitaria venezolana. Este estudio basado en una investigación cualitativa, se realizó una entrevista de profundidad a los coordinadores de servicio comunitario pertenecientes a cinco (5) universidades públicas y privadas de la región zuliana.

Los resultados arrojados permitieron concluir que la comunidad universitaria tienen diversas interpretaciones en relación al cumplimiento de la ley, tal como lo evidencian iniciativas descritas, refiriendo una resistencia implícita por parte del estudiante para el desarrollo de las iniciativas programadas.

Por estas razones, se recomendó reflexionar sobre la necesidad de fortalecer la acción social, de forma tal que el estudiante pueda internalizar los valores de cooperación, participación y responsabilidad, necesarios para lograr los objetivos de construir un ideal de ciudadanía, reconociendo que no puede darse en todos los contextos de la misma forma, pues depende de los procesos sociales en sus múltiples expresiones, de las coyunturas particulares existentes en cada comunidad y de la diversidad de los relaciones entre actores sociales involucrados.

Esta investigación tiene relación con la citada, ya que se analiza los alcances de la gestión del servicio comunitario en el contexto de la educación universitaria, por lo que proporciona guías de acción en cuanto al análisis de resultados.

Por su parte, Villegas y Castillo (2010), en su investigación titulada “La Responsabilidad Social y el Servicio Comunitario en la Educación Universitaria”, tuvieron como objetivo establecer algunas reflexiones acerca de la responsabilidad social y el servicio comunitario en la educación universitaria. Se utilizó como metodología la investigación documental, entendida como el estudio de un problema con el propósito de profundizar el

conocimiento de su naturaleza con el apoyo de estudios previos, datos divulgados en medios impresos, mediante la utilización de técnicas de observación documental, presentación resumida, resumen analítico y análisis crítico.

Sustentándose en teorías de servicio comunitario y responsabilidad social los autores de este trabajo investigativo concluyeron que la responsabilidad no puede ser asumida de manera individual, sino que prevalece de igual forma la corresponsabilidad de las demás personas e instituciones, pues ser socialmente responsable no significa solamente cumplir con los deberes ciudadanos u obligaciones jurídicas, sino ir más allá de su cumplimiento, seguir el camino de manera voluntaria hacia nuevas exigencias, hacer una nueva y mayor inversión en cuanto al capital humano de una organización, recomendando sensibilizar e identificar acciones de responsabilidad social que formen parte de la cultura de las instituciones.

El estudio se vincula debido a la concepción que persigue, el cual consiste en verificar si el servicio comunitario es aplicado según la normativa de la responsabilidad social en el contexto universitario.

Sira y Araujo (2010), en su investigación denominada “El Servicio Comunitario: Vínculo de Integración Universidad y Comunidades en los Municipios del Estado Yaracuy”, tuvo como objetivo analizar los beneficios del servicio comunitario como vínculo de integración entre la universidad y las comunidades del Municipio del Estado Yaracuy. Este estudio se enmarcó dentro del paradigma cuantitativo ubicado en la modalidad de estudio documental mediante un diseño descriptivo no experimental.

Apoyándose en teorías del servicio comunitario la autora concluyó que el servicio comunitario representa un vínculo de suma importancia para la integración directa de la universidad a las necesidades de las comunidades, para ello los estudiantes programan conjuntamente con los consejos comunales actividades relacionadas con la protección de la salud, escuelas para padres, unidos por nuestros niños, formación de los representantes y de

las comunidades para inclusión de las personas con discapacidad en las escuelas, entre otros, evidenciando el interés del estudiante por unirse a otras organizaciones para beneficio de la comunidad.

Para solventar el resultado obtenido en la investigación se recomendó sean considerados por los entes educativos y los voceros de las comunidades, con la finalidad de que se proyecte la importancia de planificar proyectos educativos a través de la integración universidad - comunidad, en beneficio de ambas instituciones y al mismo tiempo, contribuir al logro de los objetivos propuestos en la educación venezolana.

El nexo del presente trabajo con el citado es debido a la importancia que tiene la gestión del servicio comunitario en el contexto de la responsabilidad social universitaria. Igualmente, todos los antecedentes descritos, abren camino para realizar un análisis profundo y exhaustivo de otros fundamentos y situaciones, relacionado directamente con el fenómeno de esta investigación.

Bases Teóricas

El abordaje teórico de la gestión del servicio comunitario en relación con la responsabilidad social universitaria, hace pertinente un arqueo bibliográfico sobre teóricos que aborden este eje temático, con el propósito de entender el objeto de estudio en la dimensión donde está circunscrito. Por ello a continuación se presentan los mismos:

La Gestión Universitaria

Es apoyar y favorecer el eficiente desarrollo de los procesos académicos. Martínez (2000) expresa que la gestión universitaria “es un conjunto de factores (recursos, procesos y resultados) que deben estar al servicio contribuyendo positivamente al desarrollo de la docencia, la investigación y la extensión”. (p. 36).

De esta manera, la responsabilidad de conducción institucional forma parte de la gestión, debido a que las universidades deben incluir instancias

orgánicamente institucionalizadas responsables de diseñar y organizar en forma integral los procesos universitarios (mecanismos, procedimientos para la toma de decisiones, la gestión administrativa, facilitar el flujo de información tanto interno como externo, la marcha de la institución, entre otros), así como los mecanismos que aseguren la libertad de cátedra siendo autónoma.

La gerencia constituye el soporte estructural de la gestión que afecta a los más variados sectores de la organización. Una estructura cada vez más profesionalizada y motivada que actúa en un entorno cada día más exigente en términos de rendición de cuentas. En este orden, Villegas (1991):

Las organizaciones del futuro estarán operando en un ambiente que tendrá características verdaderamente diferentes en composición con las de nuestra época. Su proceso administrativo, lo mismo que el contexto externo en el que éste se desenvuelva, cambiarán notablemente como resultado de impacto producido por el avance tecnológico y la investigación en el campo del comportamiento humano (p.5).

Este ambiente cambiante exige a los gerentes ejecutar una gestión estratégica que identifique los elementos claves del entorno para prepararse oportunamente frente a los retos, producto de agentes que pueden perturbar la actuación de las instituciones universitarias. Así, el rol del gerente se convierte en pilar fundamental para fomentar una cultura organizacional dispuesta al cambio dentro del concepto de la calidad educativa, es decir, administrar en concordancia con los objetivos corporativos para asegurar la permanencia en el contexto social mediante la correcta dirección de los recursos a su cargo. Por su parte, Kast y Rosenzweig (1998) indican:

La labor administrativa va más allá del desempeño real; incluye asegurar la capacidad de la organización para seguir actuando en el futuro. Esto implica cambio, renovación y mejoras. Esto podría parecer obvio, pero muchas organizaciones han fracasado después de que los administradores se concentraron en el desempeño a corto plazo, con poca consideración a los efectos a largo plazo de las políticas dispendiosas (p.420).

Es así como, la gerencia debe orientar a la organización a un desempeño exitoso con el fin de obtener la efectividad de acuerdo con los objetivos corporativos, previo seguimiento enfocado en tres (03) parámetros básicos que evalúe el proceso interno, el sistema de recursos y las estrategias de grupo.

Gestión Administrativa

La realidad de las organizaciones, públicas o privadas, las enfrenta a un entorno complejo, turbulento, cuya constante es el cambio en los diversos procesos que sustentan la gestión; tales como la dirección, el control, la planificación y la organización entre otras. Esto implica la puesta en práctica de acciones concretas que les permitan hacer frente a éste escenario con el propósito de cumplir las metas trazadas.

Por su parte, Lucena (2002), comenta que “la gestión constituye un proceso que posee rasgos cualitativos y cuantitativos que se relacionan constantemente con los medios de producción y la fuerza de trabajo, delimitadas específicamente por los fines que persigue la empresa en función de la calidad”(p.39).

En este orden de ideas, la calidad representa la meta máxima a cumplir por las organizaciones que conciben los bienes o servicios que ofrecen como fundamentales para el progreso social. Esto lleva implícito que la gestión refleje eficiencia y eficacia en el manejo de los recursos con los cuales cuenta.

Evaluación de la Gestión

La evaluación consiste en medir cualitativa o cuantitativamente el desarrollo de una acción actividad u objetivo. Además la evaluación de la gestión también denominada control o auditoria de gestión administrativa, es el

proceso a través del cual los gerentes o gestores verifican la obtención de recursos con la utilización eficaz y eficiente de los mismos en el logro de los objetivos de la empresa. Según Denis (2005), las normas internacionales de la evaluación de los procesos nos ayudan a:

- 1.- Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.
- 2.- Determinar la secuencia e interacción de éstos procesos.
- 3.- Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
- 4.- Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- 5.- Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.
- 6.- Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continúa de estos procesos.

Según el mismo autor, los principios de la gestión se pueden visualizar de la siguiente forma:

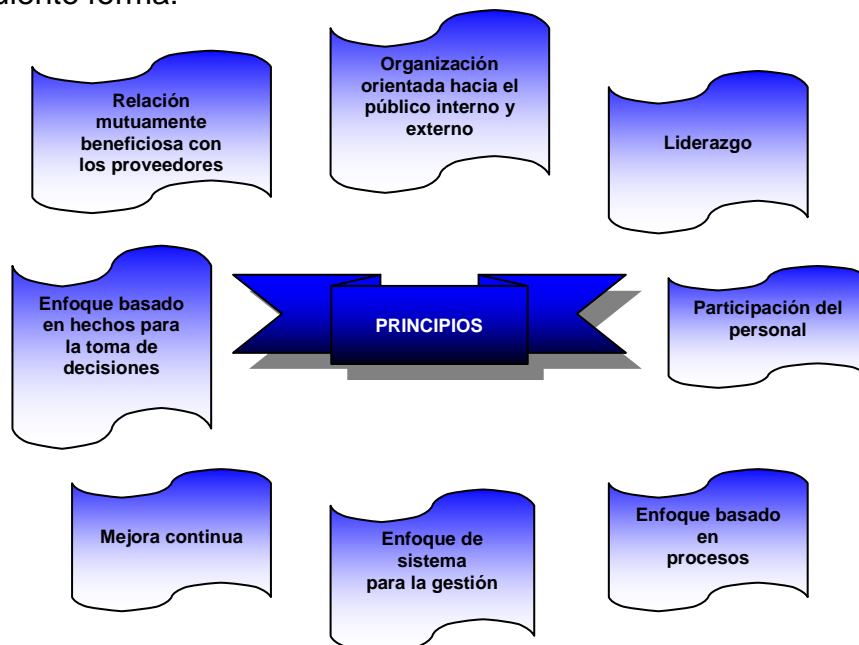


Gráfico 1. Principios de la Gestión. p.41, Denis (2005).

1.- Enfoque al cliente: las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto deben comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.

2.- Liderazgo: los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse en el logro de los objetivos de la organización.

3.- Participación del personal: el personal, a todos los niveles, es la esencia de la organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

4.- Enfoque basado en procesos: un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

5.- Enfoque de sistema para la gestión: identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.

6.- Mejora continua: la mejora continua del desempeño global de la organización, debe de ser un objetivo permanente de ésta.

7.- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y en la información previa.

8.- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Como se puede detallar en la figura los principios de gestión son importantes para una organización ya que ellos están muy ligados con los procesos administrativos, es decir si no se cumplen dichos principios no se estaría cumpliendo con la evaluación, la cual es el último paso de la función administrativa.

Stoner, Freeman y Gilbert, (2001), expresan que existen cuatro (4) pilares fundamentales en la administración, los cuales se pueden traspolar a la gestión universitaria estas son:

1.- Planificación: es vista como un proceso, los planes de una organización determinan su curso y proveen una base para estimar el grado de éxito probable en el cumplimiento de sus objetivos. Los planes se preparan para actividades que requieren poco tiempo, años a veces, para completarse, así como también son necesarios para proyectos a corto plazo.

2.- Organización: para poder llevar a la práctica y ejecutar los planes, una vez que estos han sido preparados, es necesario crear una organización. Es función de la gerencia determinar el tipo de organización requerido para llevar adelante la realización de los planes que se hayan elaborado. La clase de organización que se haya establecido, determina, en buena medida, el que los planes sean apropiada e integralmente apropiados.

3.- Dirección: envuelve los conceptos de motivación, liderato, guía, estímulo y actuación. A pesar de que cada uno de estos términos tiene una connotación diferente, todos ellos indican claramente que esta función gerencial tiene que ver con los factores humanos de una organización. Es como resultado de los esfuerzos de cada miembro de una organización que ésta logra cumplir sus propósitos de ahí que dirigir la organización de manera que se alcancen sus objetivos en la forma más óptima posible, es una función fundamental del proceso gerencial.

4.- Control: la última fase del proceso gerencial es la función de control. Su propósito, inmediato es medir, cualitativamente y cuantitativamente, la ejecución en relación con los patrones de actuación y, como resultado de esta comparación, determinar si es necesario tomar acción correctiva o remediar que encauce la ejecución en línea con las normas establecidas. La función de control es ejercida continuamente, y aunque relacionada con las funciones de organización y dirección, está más íntimamente asociada con la función de planeamiento.

En este sentido, se puede decir que debe disponerse de los mecanismos y herramientas adecuadas, así como de los recursos económicos suficientes que garanticen el cumplimiento de los objetivos que se tienen en una organización tanto pública como privada.

Servicio Comunitario

Se entiende por servicio comunitario, la actividad que deben desarrollar en las comunidades los estudiantes de educación universitaria que cursen estudios de formación profesional, aplicando los conocimientos científicos, técnicos, culturales, deportivos y humanísticos adquiridos durante su formación académica, en beneficio de la comunidad, para cooperar con su participación al cumplimiento de los fines del bienestar social.

Asimismo, es de considerar que la eficacia, la eficiencia, la productividad y la competitividad, no tienen por qué ignorar los asuntos de responsabilidad. En este sentido, en el marco de ejecución de los planes de desarrollo nacional, con el afán de poder congeniar la responsabilidad social con estos elementos, se da importancia al servicio comunitario, definiéndolo y considerándolo como una aspiración del Estado para consolidar la responsabilidad social. Según la Universidad de los Andes (2006), el servicio comunitario es:

Una contribución del sector universitario al “capital social del país”, entendiendo este concepto como la suma de esfuerzos y voluntades individuales y colectivas, públicas y privadas, en procura de obtener mejores niveles de vida para la sociedad. Es una forma de retribución del estudiante a la sociedad por la inversión realizada en su formación y capacitación, y una oportunidad para la aplicación del conocimiento adquirido en sus años de estudio. (p.103).

En este sentido, se puede decir que el servicio comunitario debe estar dirigido a sensibilizar la actuación del estudiante ante las necesidades del entorno comunitario, dando respuestas concretas para ofrecer el apoyo y la

asistencia técnica a través de alianzas estratégicas que viabilicen la productividad estudiantil, personal e institucional con la comunidad. Su visión es la formación de estudiantes integrales utilizando el aprendizaje con el servicio adquirido para la atención técnica y académica de programas o proyectos comunitarios, en la búsqueda de soluciones puntuales, de forma que el objetivo del servicio comunitario será, en todo caso, insertar a los estudiantes en la realidad social venezolana, acompañados de sus comunidades, docentes y universidad.

Según Sira y Araujo (2010), expresan que:

Para que se lleve a efecto un servicio comunitario, donde los partícipes inmediatos son los estudiantes, en el cual se busque alcanzar grandes objetivos, es necesario tomar en cuenta la participación de las diferentes asociaciones, primordialmente los Consejos Comunales, tomando en cuenta que la institución universitaria debe estar enmarcada en su realidad social, no se puede seguir planificando y haciendo proyectos desconectados de la comunidad, de allí que debe existir una integración con la comunidad y las organizaciones populares situadas en el entorno comunitario(p.8).

Por ello, los mencionados autores sostienen que en la gran mayoría de las acciones de la gestión local se requiere de la participación de la comunidad, la cual se manifiesta de muchas formas concretas de cooperación en la ejecución evaluación y control de la gestión de servicios públicos, ampliando la esfera de lo público por la vía del servicio comunitario.

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, Kliksberg (2003) señala que “abrir las puertas plenamente a que las comunidades con carencias intervengan decisivamente en el diseño, implementación y evaluación de proyectos destinados a ayudarlas, lleva resultados muy superiores a los de los enfoques verticales, o paternalistas” (p.114).

De allí, que la educación actual tiene el reto de desarrollar un nuevo tipo de sociedad, más humanista, orientada en los valores de: libertad, compromiso, justicia, e igualdad social, con la finalidad de que cada

ciudadano ejerza su derecho constitucional de participar libremente en los asuntos públicos; además con la participación protagónica y activa que se persigue incorporar a estos entes al proceso educativo.

Tal como lo expresan Sira y Araujo (2010):

Es por ello que para una verdadera reforma educativa, es preciso hacer una profunda lectura de la realidad social, tal como es vivida por la gran mayoría de personas. De lo contrario se programaría en el aire y se contribuiría a una especie de autoengaño al promover reformas educativas a espaldas de las verdaderas necesidades de las comunidades (p.8).

Al respecto, Freire (2003) señala que “la transformación radical de cualquier sistema educativo depende de la transformación radical de la sociedad” (p.47). Esto tiene una dimensión social, donde educar es al mismo tiempo despertar la conciencia suscitando a la participación política.

La participación de las comunidades educativas en cualquier contexto educativo constituye el elemento fundamental para lograr la justicia social, atendiendo a su papel de instituciones generadoras de valores auténticos en función del entorno en el cual viven.

Siguiendo con Sira y Araujo (2010), el trabajo comunitario conlleva a procurar que la universidad sea el pilar de la sociedad, la cual asuma un rol social de vanguardia en la transformación estructural de las comunidades, que a la vez se constituyan como fuente unificadora de políticas y estrategias tanto educativas como sociales, tomando en cuenta que todas las acciones desarrolladas en el entorno comunitario son planificadas a través de la universidad, para beneficiar a un colectivo.

Del servicio comunitario pueden obtenerse beneficios concretos capaces de fortalecer el proceso de enseñanza y aprendizaje del futuro profesional. Por otra parte, los estudiantes, como resultado de la íntima relación comunitaria que la institución les brinda, aprenderán aptitudes, valores como la solidaridad y fraternidad, viendo experiencias que enriquecerán su acervo individual de formación de un nuevo ciudadano.

En otro orden de idea, pero siguiendo el mismo propósito se hace necesario resaltar que el servicio comunitario es frecuentemente de nivel bajo, debido a distintos factores. Por lo que es conveniente decir que para lograr la participación se debe tratar que los entes se motiven a través de un proceso efectivo de comunicación y compromiso, en este particular se puede decir, que la UCLA es una de las instituciones que más apoyo a dado a las comunidades adyacentes a ellas, por medio de los diversos canales, entre ellos se encuentra: El Proyecto Marco, dividido en Programas de Servicio Comunitario.

Sira y Araujo (2010), explican que el trabajo comunitario implica que las comunidades se organicen legalmente como agrupaciones ordenadas de los ciudadanos conscientes; para ello se necesita la formación que permitirá los canales de participación en el bien común de la sociedad; esto involucra el ser activo de un hacer y un rehacerse continuamente, sus formas de producir valores, costumbre, saberes, determinando así su hábitat, tal como lo señala Mendoza (2006), “se establece la obligación de que toda la institucionalidad pública se alimente de lo que ocurre en la calle, en la red de comentarios local y cotidiano” (p.87).

De allí, que las mediaciones con la comunidad donde se encuentran los insumos necesarios para construir un conjunto de acciones donde individuos, familia, comunidad e instituciones educativas entre otros, puedan compartir las responsabilidades de hacer una comunidad próspera. En ese sentido, la comunidad se convierte en el principal capital humano, social para el diseño, ejecución, seguimiento, control y evaluación de las estrategias construidas con las personas para el desarrollo social.

Por lo tanto, es necesario reflexionar sobre el hecho de que la comunidad y la universidad, desde el punto de vista educativo sean instituciones potencialmente integradas, dirigidas a un mismo fin; el bienestar y desarrollo cognoscitivo del estudiante. Esto permitirá interpretar que la

calidad de la educación es fundamental para el desarrollo armónico de un individuo integral, holístico.

Asimismo, Sira y Araujo (2010), señalan que dentro del proceso donde se desarrolla el servicio comunitario, es de máxima relevancia tener en cuenta el aspecto comunicacional, lo cual implica relaciones interpersonales entre los miembros de la comunidad y los prestadores del servicio comunitario, de tal manera que se involucren en la importancia que tiene el servicio comunitario para la proyección tanto de la universidad como de la comunidad.

De manera de que las comunidades educativas y las instituciones universitarias son agentes fundamentales educativos que deben garantizar la formación personal del individuo, mientras la primera da seguridad afectiva necesaria para enfrentar y cooperar en la problemática institucional, enraizando su sentido de pertinencia social, la segunda ofrece una formación y aprendizaje que han de conferir autonomía para tomar decisiones de libre participación.

En este orden de ideas, la organización según Ander-Egg (2001), implica:

Establecer relaciones efectivas de comportamiento entre las personas, de manera que puedan trabajar juntos, con eficiencia y puedan obtener una satisfacción personal al hacer las tareas seleccionadas bajo condiciones ambientales dadas, con el propósito de alcanzar una meta u objetivo. (p37).

De manera que, si se considera a la comunidad como el espacio de interrelaciones en el que se desarrolla el estudiante que se está formando profesionalmente, el medio comunitario constituye un ente socializador que la universidad no puede olvidar, dando paso a una visión holística que permita la detección de potencialidades, entendidas estas como recursos educativos que posee la propia comunidad y que pueden ser aprovechados por la academia para la contextualización y desarrollo del proceso educativo, preparando al estudiante para la vida.

Rodríguez (citado por Sira y Araujo 2010) señala que:

La comunicación tiene vital importancia para la realización de las diferentes actividades que se deban cumplir tanto en escenarios educativos como sociales, Dentro del proceso donde se desarrolla el servicio comunitario, es de máxima relevancia tener en cuenta el aspecto comunicacional, lo cual implica relaciones interpersonales entre los miembros de la comunidad y los prestadores del servicio comunitario, de tal manera que se involucren en la importancia que tiene el servicio comunitario para la proyección tanto de la universidad como de la comunidad (p.11).

Sobre este particular, se puede decir que una de las funciones ente universitario debe ser promover la integración de la universidad-comunidad, ya que en la acción diaria es donde se forma el individuo crítico, creativo, luchador y defensor de sus derechos, que busque la transformación de la realidad educativa en la que es factor importante la escuela.

Por lo que el sistema educativo en todos sus niveles y modalidades debe considerar a la comunidad educativa como pilar fundamental que posibilita la integración universidad – comunidad, con la finalidad de lograr que los estudiantes interactúen y participen en las actividades que planifique la academia, así como la comunidad en general.

Responsabilidad Social

Para Vallaey (2005), la responsabilidad social es una actividad sostenible, que requiere en principio la transversalidad de valores en la enseñanza, para formar individuos con sentido de ciudadanía y solidaridad.

Asimismo, interpreta la responsabilidad social universitaria como un diálogo donde se comienza por realizar un diagnóstico externo, seguido de la planificación, ejecución, y el seguimiento permanente. Para lo cual es necesario en todas las fases, un dialogo entre las partes interesadas (comunidad universitaria, comunidades e instituciones).

Por su parte, La Red de Responsabilidad Social (2006) la define afirmando que “Es una filosofía que tiene como pilares fundamentales, valores éticos y morales y cuya principal incidencia se manifiestan en nuestros actos y de qué manera éstos pueden afectar o dañar a otra persona o a un determinado entorno social”. (s.p.)

En este sentido, la responsabilidad social en los contextos universitarios, está haciendo referencia a la capacidad que tiene ésta de dar respuesta a través de conocimientos, la investigación, la extensión con las comunidades. Para lograr la sinergia que menciona Vallaeys (2005) es indispensable que la organización sea socialmente responsable con los trabajadores, cumpliendo con los motivadores tangibles e intangibles que propicien su participación.

Responsabilidad Social Empresarial

La capacidad de responder a las necesidades de la sociedad y a las exigencias del entorno, promueve en las empresas el cumplimiento de la responsabilidad social donde se cumpla con los basamentos legales que exige hoy día el Estado venezolano.

El mayor desafío de la responsabilidad social es el compromiso que se obtiene con el entorno de acuerdo a las necesidades que se presentan, se trata entonces de convertir a las organizaciones como parte de esas necesidades para de esta forma dar resultados que satisfagan la necesidad imperante, e igualmente que contribuya como parte de un colectivo altamente responsable, por otra parte la responsabilidad social no es un departamento, no es una dirección, la responsabilidad social es una nueva cultura de gestión y como tal ella debe permanecer como un conjunto de actividades y fundamentalmente debe ser parte de la estrategia de la organización.

Al respecto Abascal (2003), define la Responsabilidad social de las empresas “como la integración voluntaria por parte de las empresas, de las

preocupaciones sociales y medio ambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con los interlocutores” (p.32).

Al mismo tiempo, Ferguson (1990), considera que la responsabilidad social.

...une las responsabilidades empresariales con las sociales. Es la forma en que las empresas invierten en el desarrollo de la comunidad donde están insertas ya sea mediante programas de relaciones con la comunidad, donativos corporativos o programas de contribuciones y otros medios (p.49).

En relación a lo antes mencionado, se puede observar que la responsabilidad social involucra a la empresa con la comunidad y viceversa, dando prioridad a la satisfacción de las necesidades del colectivo a través de servicios sociales prestados por la misma.

Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial

A continuación se mencionan las dos dimensiones que conforman la responsabilidad social dentro de la organización como son la parte interna y externa, las mismas son pilares fundamentales para el crecimiento de la organización.

A este respecto, Puterman (citado Alvarado 2007), expone que la responsabilidad social se caracteriza por su visión en dos dimensiones, una la dimensión interna asociada al Recurso Humano, que comprende aspectos como competencia y calificación del trabajador, prácticas no discriminatorias (sexo, raza, sida), facilidades de información, mayor equilibrio entre trabajo y familia, la gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales renovables; y una asociada a la dimensión externa que se relaciona con las comunidades locales, socios comerciales, proveedores y consumidores, derechos humanos, problemas ecológicos y desarrollo sostenible.

En este mismo orden de ideas, Errazurís (2002), quien es uno de los pioneros que aborda la responsabilidad social empresarial, desde una

perspectiva interna y externa, donde se establece que la Responsabilidad Social interna de la empresa trata sobre el desarrollo de acciones, políticas y programas relacionados a los siguientes aspectos:

1.- La responsabilidad económica de la empresa para con sus accionistas y dueños.

2.- La responsabilidad de la empresa en materia laboral, para con los trabajadores.

Estos aspectos van a depender de los ingresos que perciba la empresa en el ejercicio económico, que le permita mantener sus operaciones financieras y dar respuesta a las necesidades del empleador y del empleado, a fin de generar bienestar laboral e incentivar la productividad y eficiencia en cada actividad, lo cual conlleva al logro de los objetivos empresariales.

En cuanto a la responsabilidad social externa se refiere a acciones, políticas y programas orientados a la comunidad, cualquier grupo o problema social, no directamente relacionado con la empresa en cuanto a una relación contractual o económica. Es decir, que la empresa no obtendrá un lucro al ofrecer un servicio comunitario, sin embargo logrará tener reconocimiento y valor moral ante la sociedad.

En función a lo anteriormente descrito, se puede entender la responsabilidad social empresarial en la presente investigación en dos dimensiones que se manejarán en el desarrollo de la misma, como los son la interna y externa, donde en la dimensión interna se evaluarán aspectos relacionados con los programas, políticas y fundación. En la dimensión externa, se evaluarán las relaciones con la comunidad, calidad de servicio, convenios, proyectos sociales y medio ambiente, entre otras.

Programa de Responsabilidad Social

El Centro Mexicano de la Filantropía CEMEFI (2004) expone que la RSE, en la práctica es

El conjunto integral de políticas, prácticas y programas que se reflejan a lo largo de las operaciones empresariales y de los procesos de la toma de decisión, y el cual debe ser apoyado e incentivado por lo mandos altos de la empresa (p.1).

En este orden de idea, Rolando (2003) propone que:

....desde las perspectiva de la empresa, el definir una clara estrategia de inversión social en lugar de responder en forma difusa los diversos requerimientos que desde la comunidad se le plantean, es una forma mucho más efectiva de hacer visible una política de responsabilidad social que contribuye a su imagen pública, al desarrollo económico y social frente a los desafíos del siglo XXI y, en el largo plazo a la sustentabilidad de la propia actividad económica (p.4).

Al analizar el concepto anteriormente expresado se observa la importancia de incluir la Responsabilidad Social dentro de las políticas y estrategias empresariales, no puede ser delegada, es algo que la empresa debe tener dentro de sus estrategias, sus prácticas y sus decisiones, en este sentido Medina (2004) señala:

Los expertos afirman que una empresa que quiera ser competitiva en el futuro no sólo debe pensar en obtener beneficios, sino que también tendrá que contar con una estrategia que actúe a favor del entorno del que forma parte y en el que desarrolla su actividad, comprometiéndose con la sociedad y con el respeto al medio ambiente, a los derechos humanos y a las mejoras de las relaciones de sus empleados. (p.2).

Responsabilidad Social Universitaria

La responsabilidad social engloba varios ámbitos en los cuales se establece como fin principal el cumplimiento del bienestar social y la proyección interna y externa de las organizaciones hacia ese bienestar, es entonces relevante mencionar el ámbito universitario como uno de los principales promovedores de este tema, por ser las instituciones educativas, formadoras de profesionales que deben ser conscientes de contribuir a

mejorar la sociedad y a preservar el medio ambiente, además de contribuir al desarrollo económico y la mejora de la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, de la comunidad local donde actúan y de la sociedad en su conjunto.

Al respecto, Vallaey (2005), expone:

La Universidad debe tratar de superar el enfoque de la proyección social y extensión universitaria como complemento bien intencionados a su función central de formación estudiantil y producción de conocimientos, para poder asumir la verdadera exigencia de la Responsabilidad Social Universitaria (P.34).

La Responsabilidad Social Universitaria exige, una visión holística, es decir, ver la institución como un todo, englobada 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 ciudadanos igualmente responsables.

Asimismo, Vallaey (ob. cit), muestra el esquema de la reforma universitaria deseada, la cual permite visualizar el carácter global de la Responsabilidad Social Universitaria como un todo integrado interna y externamente:

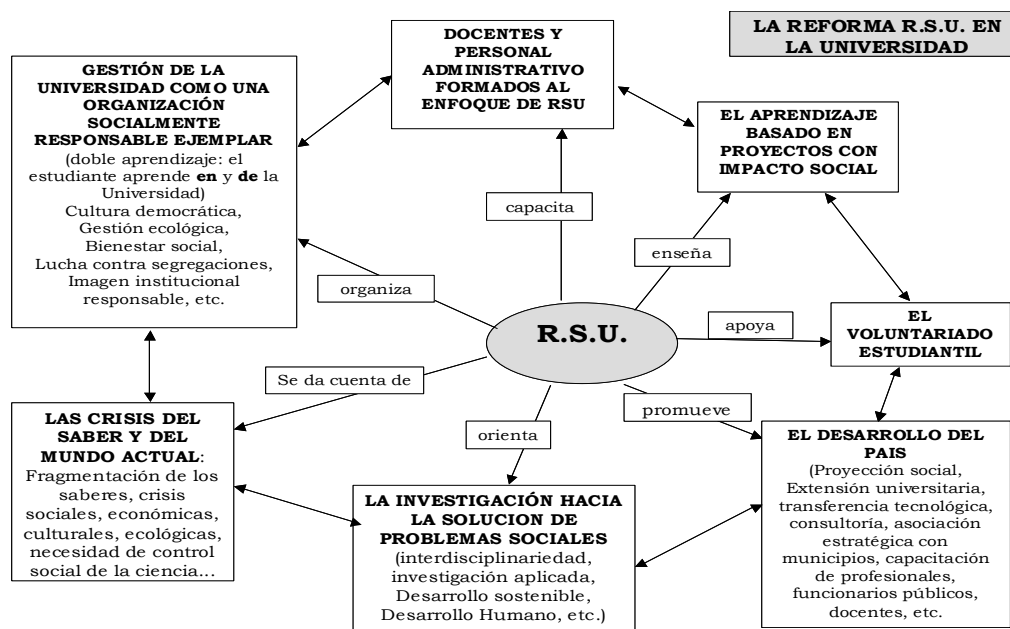


Gráfico 2. Reforma Responsabilidad Social Universitaria, p.21, Vallaey (2005).

Como se puede observar, la responsabilidad social universitaria abarca toda la estructura académica de la universidad, enfocándola de adentro hacia afuera, e involucrándola con el personal académico y administrativo, docente, estudiantil y comunidad en general.

Es como expresa Vallaey (2005) es “Hacer de la Universidad una comunidad socialmente ejemplar, es beneficiarse de una doble fuente de aprendizaje: el estudiante aprende en la Universidad su carrera, pero también aprende de la Universidad los hábitos y valores ciudadanos” (p. 4).

Todo esto a través de estudios investigativos como por ejemplo la investigación interdisciplinaria, cursos de la docencia con proyección social, el desarrollo de los métodos pedagógicos del aprendizaje basado en problemas sociales y el aprendizaje basado en proyectos, la extensión universitaria, y los programas deportivos y culturales.

Principios de la Responsabilidad Universitaria

Un principio puede entenderse como un lineamiento rector que sustenta una determinada causa o proceso, aquí entra en juego el elemento ético en su fin moral de la distinción entre lo correcto e incorrecto. Según Hortal (2001) un principio es “en razón de determinadas características descriptivas que siempre que se den y en igualdad de circunstancias...obligan a actuar obedeciendo a ese principio universal” (p. 92).

En este sentido, los principios buscan, en la actuación de quienes le corresponde cumplirlos, la igualdad social que representa parte del elemento ontológico del escenario colectivo donde ocurren las diversas situaciones propias del hecho comunitario visto como instancia primaria donde se ejercen acciones para la construcción de la sociedad.

Por otra parte, Abarca (s/f) expresa que en las instituciones de educación universitaria se debe hacer énfasis en la investigación y la docencia ya que a nivel externo exigen un graduando con características

puntuales lo que hace que los cambios en el contexto social sean cada día más radicales. Asimismo, explica que la responsabilidad social universitaria tiene un conjunto de principios que se deben tener en cuenta a la hora de egresar estudiantes estos son:

1.- La Investigación: es una serie de métodos para resolver problemas cuyas soluciones necesitan ser obtenidas a través de una serie de operaciones lógicas, tomando como punto de partida datos objetivos.

2.- Docencia: actividad que promueve conocimientos, que sitúa al docente como factor especial, tanto con referencia a los conocimientos mismos, como con respecto a las condiciones específicas en que éstos son producidos.

3.- Extensión: se refiere a los servicios que presta una institución de educación superior tanto a la comunidad de su entorno como a la sociedad en general, para poner a su alcance el beneficio de la tecnología y del conocimiento.

4.- Gestión: es la ciencia social o tecnología social y técnica encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, el conocimiento, entre otros) de las instituciones, con el fin de obtener el máximo beneficio posible; este beneficio puede ser económico o social, dependiendo esto de los fines perseguidos por las organizaciones educacionales. El gráfico 3 así lo deja ver:



Gráfico 3. Principios de la Responsabilidad Social Universitaria, fuente Camacaro (2013).

En este sentido, se puede decir que anteriormente la universidad se funcionaban a través de tres funciones tradicionales: docencia, investigación y extensión, sin embargo es meritorio nombrar la gestión como una actividad indispensable en toda organización.

Asimismo, las universidades cumplen con diversos valores necesarios para el mejoramiento del sistema educativo, esto debido a que orientan el comportamiento humano a la hora de resolver conflictos, estos son:

1.- **Compromiso con la Verdad:** que es el alma del saber. La verdad es el fruto de una relación de conocimientos y siempre está en progreso. Ella exige un conjunto de principios éticos para su obtención: respeto a las verdades de las distintas dimensiones del conocimiento; la humildad que nace de que ella siempre se construye al superar las alcanzadas hasta ahora, la capacidad de diálogo para incorporar los aportes de las distintas disciplinas en su construcción, la honestidad para declarar los límites de la verdad alcanzada; la prudencia para no hacer de ella un mandato que pone en riesgo la dignidad humana. El compromiso con la verdad hace primar la gratuidad del saber y los valores fundamentales, al uso o aplicación inmediata de ellos.

2.- **Excelencia:** expresión de calidad o bondad superior que distingue y hace objeto de especial aprecio al quehacer de personas u organizaciones. Ataño tanto a los fines, medios y procedimientos y se expresa en la gestión y en las funciones universitarias, y es correlato de la responsabilidad con las que éstas se realizan.

3.- **Interdependencia y transdisciplinarietà:** relación dinámica entre la universidad y la sociedad, que reconoce su mutua necesidad y que, por ello, requiere un diálogo permanente. Por un lado, la sociedad afecta a la universidad, influye en ella y la condiciona y, por otro, la universidad coopera con la sociedad, entrega sus talentos y habilidades para crear conocimientos que la beneficien y le sean útiles. Además en una sociedad globalizada la

universidad no se puede aislar de la realidad internacional y de su vínculo con otras universidades e instituciones extranjeras.

En concerniente a lo anterior escrito, las universidades tienen por misión crear conocimiento formando científicos y profesionales orientados a satisfacer las necesidades para el desarrollo del país. Los temas de la pobreza, de la desintegración social, el desarrollo del capital social, la protección de los recursos naturales, en otras palabras el desarrollo sustentable, deben estar en el centro de sus preocupaciones, es por ello, que los valores son fundamentales para el crecimiento de la gestión externa e interna de la educación universitaria.

Líneas de Acción Institucional de la Responsabilidad Social Universitaria

Es necesario que la universidad implemente estrategias que orienten la responsabilidad social universitaria hacia la acción institucional, es decir, establecer los lineamientos para involucrar la gestión universitaria, docencia, investigación y extensión en prácticas de responsabilidad social que beneficien tanto al personal de la Institución como al entorno en el cual se desenvuelve.

Para explicar dicho planteamiento, Vallaeys (2005), muestra las cuatro (4) líneas de acción institucional para la Responsabilidad Social Universitaria:

1.- ***En lo que concierne la Gestión interna de la Universidad:*** la meta es orientarla hacia la transformación de la universidad en un pequeña comunidad ejemplar de democracia, equidad y transparencia, es decir, hacer de la universidad una comunidad socialmente ejemplar, beneficiándose de una doble fuente de aprendizaje: el estudiante aprende en la universidad su carrera, pero también aprende de la universidad los hábitos y valores ciudadanos.

2.- **En lo que concierne la docencia:** la meta es capacitar a los docentes en el enfoque de la responsabilidad social universitaria y promover proyectos de carácter social, abriendo el salón de clase hacia la comunidad social como fuente de enseñanza significativa y práctica aplicada a la solución de problemas reales. Para ello se requiere ser creativos e imaginar como se puede aprender haciendo cosas socialmente útiles. Esto fomentará la creación de talleres de aprendizaje y aumentando la articulación entre la docencia, la investigación y la proyección social.

3.- **En lo que concierne la investigación:** la meta es promover la investigación para el desarrollo, bajo todas las formas posibles. A través de la firma de convenios inter-institucionales, facilitando el desarrollo de investigaciones interdisciplinarias aplicadas a comunidades.

4.- **En lo que concierne la proyección social:** la meta es trabajar con los departamentos de investigación y los docentes de las diversas facultades para implementar y administrar proyectos de desarrollo que puedan ser fuente de investigación aplicada y recursos didácticos para la comunidad logrando una integración de la proyección social con la institución.

El Servicio Comunitario en la Responsabilidad Social Universitaria

La responsabilidad social universitaria pretende la integración de éstas en su entorno local. Las organizaciones son uno de los elementos más importantes para el desarrollo de las comunidades donde se ubican, proporcionando empleo y riquezas para sus miembros. Se puede decir, que esta dimensión se refiere al papel social mediante la promoción del capital humano.

Las iniciativas de las universidades para asumir la Responsabilidad Social pueden y deben beneficiar a la comunidad en general desde una visión del aprendizaje servicio. Estos beneficios son múltiples: contribución con los proyectos a ejecutar, mejoramiento de la actividad social, lucha contra la pobreza y contribución social.

Según Vallaey (2005) consiste en “promover en las especialidades el Aprendizaje Basado en Proyectos de carácter social, abriendo el salón de clase hacia la comunidad social como fuente de enseñanza significativa y práctica aplicada a la solución de problemas reales”. (p. 4)

En tal sentido, es importante que exista el servicio a la comunidad, esto permite que exista un canal de comunicación de doble vía, entre la universidad y la sociedad: de la sociedad hacia la universidad para presentar la realidad, las necesidades, sus intereses y condiciones y de la universidad hacia la sociedad para presentar las interpretaciones, explicaciones, proyectos, sueños, ideales y propuestas de solución social.

Según Ferrer y Clemenza (2009), expresan que:

Cualquier análisis sobre reforma universitaria, implica el reconocimiento de una tarea compleja; sometida a fenómenos como la incertidumbre, la inestabilidad, la singularidad y los conflictos de valores. En la realidad cada institución aprende a sobrellevar factores contingentes e independientes a su control, que afectan el trabajo cotidiano. De allí que tal realidad, se convierta en un proceso de toma de conciencia para internalizar la responsabilidad de su actuación sobre los futuros egresados, las condiciones institucionales y sociales de la enseñanza y el compromiso ético de la misma, mientras adquieren los recursos necesarios para su formación integral (p.113).

Estos cambios han desencadenado en las instituciones universitarias un gran número de transformaciones internas, en variables tales como la orientación hacia el estudiante, el desarrollo tecnológico y la innovación, el papel rector de la dirección estratégica, los enfoques de calidad, el rol del talento humano en la organización educativas, la gestión de la información, entre otros.

Según Vallaey (2005.) “La meta es de trabajar en interfaz con los departamentos de investigación y los docentes de las diversas facultades para implementar y administrar proyectos de desarrollo que puedan ser fuente de investigación aplicada y recursos didácticos para la comunidad universitaria”. (p. 5).

Hasta el momento, el proceso de enseñanza en las instituciones y particularmente en las universidades, se ha caracterizado por una marcada complejidad en las funciones básicas. Castillo y Villegas (2011), explican que:

La responsabilidad social de las instituciones de educación universitaria con sus comunidades, trae consigo no solo obligatoriedad para con los estudiantes en la obtención de sus títulos universitarios, sino además una reorganización en sus reglamentos internos para el funcionamiento del servicio comunitario” (p.100).

En síntesis se puede inferir, que la educación universitaria realiza un proceso donde se materializan acciones para ejecutar actividades donde el servicio comunitario busca orientar el rumbo de la responsabilidad social dentro de las comunidades, llevando a cabo metas u objetivos para el buen funcionamiento de la globalización entre ambas.

Bases Legales

En relación al tema abordado existen parámetros legales de los cuales se citarán varias leyes concernientes a la materia entre ellas están la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), la Ley de las Universidades (1970), Ley del Servicio Comunitario al Estudiante de Educación Superior (2005), el Reglamento del Servicio Comunitario del Estudiante de la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado” (2006) y la Normativa para el Funcionamiento del Servicio Comunitario del Estudiante del Decanato de Ciencias y Tecnologías de la UCLA (2007)

De la Carta Magna se citan los siguientes artículos.

Artículo 132: Toda persona tiene el deber de cumplir sus responsabilidades sociales y participar solidariamente en la vida política, civil y comunitaria del país, promoviendo y defendiendo los derechos humanos como fundamento de la convivencia democrática y de la paz social.

Artículo 135: Las obligaciones que correspondan al Estado, conforme a esta Constitución y a la ley, en cumplimiento de los fines del bienestar social general, no excluyen las que, en virtud de la solidaridad y responsabilidad social y asistencia humanitaria, correspondan a los o a las particulares según su capacidad. La ley proveerá lo conducente para imponer el cumplimiento de estas obligaciones en los casos en que fuere necesario. Quienes aspiren al ejercicio de cualquier profesión, tienen el deber de prestar servicio a la comunidad durante el tiempo, lugar y condiciones que determine la ley.

Como se ha señalado, es importante que cada ser humano cumpla con su responsabilidad social, a través de los servicios que se les puedan prestar a las comunidades, de igual manera, es indispensable para las organizaciones, si estas brindan a la comunidad un buen servicio en responsabilidad social, el personal que conforma esta organización se sentirá identificado con la misma.

Ley de Universidades (1970)

Artículo 1. La Universidad es fundamentalmente una comunidad de intereses espirituales que reúne a profesores y estudiantes en la tarea de buscar la verdad y afianzar los valores trascendentales del hombre.

Artículo 2: Las Universidades son Instituciones al servicio de la Nación y a ellas corresponde colaborar en la orientación de la vida del país mediante su contribución doctrinaria en el esclarecimiento de los problemas nacionales.

Artículo 12. El Ministerio de Educación Superior y las instituciones de educación superior en coordinación, deben programar seminarios, cursos o talleres sobre la realidad comunitaria, a fin de capacitar al personal académico y estudiantil para la ejecución del servicio comunitario, a fin de preparar a los coordinadores, asesores y estudiantes en sus responsabilidades, metas y propósitos para la realización del servicio comunitario.

Artículo 145: La enseñanza universitaria se suministrará en las Universidades y estará dirigida a la formación integral del alumno y a su capacitación para una función útil a la sociedad.

Los artículos anteriores indican que toda universidad tiene un compromiso social, de la labor educativa debe guiar la acción, con el fin de transformar las instituciones y comunidades verdaderamente democráticas, para lo cual éstas deben estar inmersas en su contexto inmediato y ser actores para el cambio desde una perspectiva de ciudadanía social, vinculada necesariamente a una perspectiva participativa inclusiva, como epicentro de una construcción de la convivencia comunitaria.

Ley del Servicio Comunitario al Estudiante de Educación Superior (2005), expresa en los siguientes artículos:

Artículo 1. La presente Ley tiene por objeto normal la prestación de servicio comunitario del estudiante de educación superior que a nivel de pregrado aspire al ejercicio de cualquier profesión.

Artículo 2: Esta Ley se regirá por los principios constitucionales de solidaridad, responsabilidad social, igualdad, cooperación, corresponsabilidad, participación ciudadana, asistencia humanitaria y alteridad.

Artículo 4. A los efectos de ésta Ley, se entiende por Servicio Comunitario, la actividad que deben desarrollar en las comunidades los estudiantes de educación superior que cursen estudios de formación profesional aplicando los conocimientos científicos, técnico, culturales, deportivo y humanísticos adquiridos durante su formación académica, en beneficio de la comunidad, para cooperar con su participación al cumplimiento de los fines del bienestar social, de acuerdo con lo establecido en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y en ésta Ley.

Artículo 7: El servicio comunitario tiene como fines: 1.-Fomentar en el estudiante, la solidaridad y el compromiso con la comunidad como norma ética y ciudadana. 2.-Hacer un acto reciprocidad en la sociedad. 3.-Enriquecer la actividad de educación superior, a través del aprendizaje servicio, con la aplicación de los conocimientos adquiridos durante la formación académica, artística, cultural y deportiva. 4.-Integrar las instituciones de educación superior con la comunidad, para contribuir al desarrollo de la sociedad venezolana. 5.-Formar, a través del aprendizaje servicio, el capital social en el país.

De allí, que la Ley del Servicio Comunitario al Estudiante de Educación Superior, refleja la relevancia que tiene la formación integral y global de la responsabilidad social universitaria aunado al servicio comunitario que debe prestar el mismo a la comunidad con el fin de adquirir un compromiso social.

Asimismo, el Reglamento del Servicio Comunitario del Estudiante de la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado” (2006), explica en los siguientes artículos:

Artículo 2: El servicio comunitario de los estudiantes de la UCLA se entiende como la actividad que realizan los estudiantes en las comunidades, aplicando los conocimientos científicos, técnicos, culturales y humanísticos adquiridos durante su formación académica, para cooperar con su participación en el desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades.

Artículo 3: La base legal del Reglamento del Servicio Comunitario del Estudiante de la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”, se establece en el artículo 29.1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, en el art. 135. de la República Bolivariana de Venezuela, los artículo 2, 3, 4, 83 y 138 de la Ley de Universidades vigente, la Ley del Servicio Comunitario al Estudiante de Educación Superior, y en las Políticas Académicas de la UCLA.

Artículo 5: El servicio comunitario es un requisito para la obtención de los títulos de tercer nivel, que otorgue la UCLA. Esta actividad no creará derechos u obligaciones de carácter laboral.

Artículo 6: Los fines del Servicio Comunitario del Estudiante de la UCLA son los siguientes:

1. Fomentar en el estudiante los valores de solidaridad, responsabilidad social y compromiso con la comunidad como norma ética y ciudadana.
2. Retribuir a la sociedad venezolana el beneficio de la formación en educación superior recibida.
3. Establecer y estimular vínculos permanentes entre el Decanato y su entorno, a través del diseño y desarrollo de proyectos que permitan mejorar la calidad de vida de la población.
4. Contribuir a la formación del capital social en el país a través del aprendizaje-servicio.

Artículo 7: Los Servicios Comunitarios de los Estudiantes de la UCLA tienen como objetivos:

1. Desarrollar proyectos comunitarios en las áreas de profesionalización de la UCLA y participar activamente en aquellos proyectos interdisciplinarios, multiprofesionales e interinstitucionales, que propicien alternativas de solución a los problemas específicos de la comunidad.
2. Coadyuvar en la formación académica integral del estudiante de la UCLA.
3. Promover la participación del estudiante en la planificación, organización ejecución y evaluación de proyectos para el desarrollo de los grupos poblacionales.

Artículo 11: La Coordinación Central del Servicio Comunitario de los Estudiantes de la UCLA tendrá como funciones:

1. Coordinar en conjunto con la Dirección de formación de Personal Académico y la Coordinación del Servicio Comunitario de cada Decanato, cursos, talleres y seminarios de inducción o estudiantes y profesores como actividad preparatoria al inicio de la prestación del servicio.
9. Elaborar el informe de Gestión Anual del Servicio Comunitario del Estudiante de la UCLA, donde se incluya el análisis del impacto de los proyectos para su presentación ante la Comisión Académica y Aprobación en Consejo Universitario.

Por otra parte, la Normativa para el Funcionamiento del Servicio Comunitario del estudiante del Decanato de Ciencias y Tecnología estipula en los artículos siguientes:

Artículo 2: El servicio comunitario de los estudiantes del DCyT se entiende como la actividad que realizan los estudiantes en las comunidades, aplicando los conocimientos científicos, técnicos, culturales y humanísticos adquiridos durante su formación académica, para cooperar con su participación en el desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades.

Artículo 3: La base legal de ésta Normativa se establece en el artículo 29.1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, en el art. 135. de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, los artículo 2, 3, 4, 83 y 138 de la Ley de Universidades vigente, la Ley del Servicio Comunitario al Estudiante de Educación Superior, y en las Políticas Académicas de la UCLA y en el articulo del Reglamento del Servicio Comunitario del Estudiante de la UCLA.

Artículo 5: El servicio comunitario es un requisito para la obtención de los títulos de tercer nivel, que otorgue la UCLA. Esta actividad no creará derechos u obligaciones de carácter laboral

Artículo 6: Los fines del Servicio Comunitario del Estudiante del DCyT son los siguientes:

5. Fomentar en el estudiante los valores de solidaridad, responsabilidad social y compromiso con la comunidad como norma ética y ciudadana.
6. Retribuir a la sociedad venezolana el beneficio de la formación en educación superior recibida.
7. Establecer y estimular vínculos permanentes entre el Decanato y su entorno, a través del diseño y desarrollo de proyectos que permitan mejorar la calidad de vida de la población.
8. Contribuir a la formación del capital social en el país a través del aprendizaje-servicio.

Artículo 7: Los Servicios Comunitarios de los Estudiantes del DCyT tienen como objetivos:

4. Desarrollar proyectos comunitarios en las áreas de profesionalización del DCyT y participar activamente en aquellos proyectos interdisciplinarios, multiprofesionales e interinstitucionales, que propicien alternativas de solución a los problemas específicos de la comunidad.
5. Coadyuvar en la formación académica integral del estudiante del DCyT.
6. Promover la participación del estudiante en la planificación, organización ejecución y evaluación de proyectos para el desarrollo de los grupos poblacionales.

De acuerdo con lo previsto en el Reglamento del Servicio Comunitario del Estudiante y la normativa para el funcionamiento del servicio comunitario del estudiante del Decanato de Ciencias y Tecnologías de la UCLA contempla una serie de parámetros, en donde siguiendo con el cumplimiento de objetivos trazados por la gestión universitaria se lleva a cabo el análisis del servicio comunitario en el contexto de la responsabilidad social del Decanato de Ciencias y Tecnologías de la universidad.

CAPÍTULO III

MODELO METODOLÓGICO

Tipo de Investigación

Dada la naturaleza del estudio, éste se enmarcó en una investigación cuantitativa, basado en el paradigma positivista lógico, promulgado por Comte (citado en Barrera, 1998), que busca los hechos o causas de los fenómenos sociales, prestando escasa atención a los estados subjetivos de los individuos, orientado a la comprobación, inferencia en lo hipotético deductivo; orientado a los resultado, fiable a datos sólidos.

La investigación cuantitativa cuyos fundamentos epistemológicos, interaccionista y dialéctico suscitan la puesta en marcha de un proceso que tiene en consideración la complejidad de las situaciones, la dinámica de los procesos y puntos de vista de los agentes sociales (Cook y Reichardt, 2000).

En otro orden de ideas, la epistemología es el acto de reflexión acerca de la acción de conocer, y el conocimiento es el proceso de la búsqueda de la verdad y ésta es el fin último que se obtiene de la concordancia entre el lenguaje, el pensamiento y la realidad.

En tal sentido, Damián (1998) señala que el significado de una investigación no se puede comprender sino se esclarece el fondo epistemológico sobre el cual se sustenta; ya que el conocimiento científico no tiene fundamento en sí mismo, depende de otro discurso, de un paradigma, un programa, un epísteme que lo legitime.

En torno a lo precedente, Macionis (1999) indica que para iniciar una reflexión sobre fundamentación epistemológica de cualquier investigación, obliga a preguntarse acerca del tipo de verdad que se indaga. Esta interrogante conduce indiscutiblemente al planteamiento epistemológico,

entendiendo a la epistemología como una rama de la filosofía que investiga la naturaleza del conocimiento y la verdad.

El autor Macionis (ob.cit.), expresa que lo epistemológico está referido al cuerpo de creencias, presupuestos, reglas y procedimientos que definen cómo hay que hacer ciencia, o sea los modelos de acción para la búsqueda del conocimiento. Para efecto de este estudio el soporte epistemológico de la presente investigación se basa en el paradigma del positivismo que según Hurtado y Toro (2001), quienes hacen referencia a Martínez (1999), expresan lo siguiente:

..... la idea central de que fuera de nosotros existe una realidad totalmente hecha, acabada y plenamente externa y objetiva, y que nuestro aparato cognoscitivo es como un espejo que la refleja dentro de sí, o como una cámara fotográfica que copia pequeñas imágenes de esa realidad exterior un diseño bibliográfico, ya que es (p. 34).

Por otra parte, la investigación se orientó en un modelo cuantitativo debido a que el fenómeno observado se midió por parámetros que corresponden al sustento teórico de la responsabilidad social y el servicio comunitario en la universidades, todo esto enfocado en la línea del método hipotético deductivo, destacándose su racionalidad, su análisis deductivo, no contradictorio, como mencionan Hurtado y Toro (2001)

Esta concepción de la ciencia que ha venido imperando se despliega en el uso predominante de lo que se ha dado en llamar las metodologías cuantitativas que constituyen la modalidad cuantitativa de investigación, que no es otra cosa que la forma como se lleva la práctica del método hipotético-deductivo (p.40).

El proceso del método hipotético-deductivo implica el estudio de la realidad mediante una visión objetiva y científica del objeto del estudio, empleando la verificación de los resultados en los postulados que sustentan la investigación. Al respecto, Goetz y Le Compte (1988), opinan: “por investigación cuantitativa se entiende un estudio deductivo, verificativo, enumerativo y objetivo...” (p. 32).

De lo anteriormente expuesto, se puede acotar que se realizó una investigación de tipo documental, cuya naturaleza de estudio es bibliográfica, con un método analítico-deductivo que facilitó el proceso crítico, reflexivo, sistemático y metódico, que tiene por finalidad obtener conocimientos para solucionar problemas científicos, filosóficos o empírico-técnicos que se desarrolla mediante un proceso.

Parafraseando lo descrito por Goetz y Le Compte (ob. cit), se puede decir que la investigación tiene dos (02) ejes fundamentales: la primera sustentada con los argumentos teóricos y la segunda la fundamentación.

Como primero se encuentra la investigación central con los argumentos en donde se explica el problema. Para el caso específico de este trabajo se tiene lo planteado por Martínez (2000), que expresa que la gestión universitaria “es un conjunto de factores (recursos, procesos y resultados) que deben estar al servicio contribuyendo positivamente al desarrollo de la docencia, la investigación y la extensión”. (p. 36).

Las comunidades educativas son semillero de cambio por lo que se está llamado a participar en la transformación de la sociedad mediante una postura humanista, la libertad intelectual, de cátedra, el trabajo interdisciplinario, la cultura académica dada desde la discusión con el actuar coherente para lograr una gestión universitaria positiva e inmersa a dar respuesta a una sociedad que necesita un cambio estructural eficiente.

Asimismo, en segundo lugar se expresa todo lo referido a la fundamentación en donde se orienta concretamente a la producción propia de una teoría. El presente trabajo, se apoya en una investigación documental con un procedimiento científico, un proceso sistemático de indagación, recolección, organización, análisis e interpretación de información o datos en torno a un determinado tema. Reza (1997) respecto a la investigación documental

Se refiere al hecho de que el investigador adquiere la información que necesita por medio de documentos principalmente. Estos documentos ya existen y son: libros, periódicos, revistas,

estadísticas, tesis, investigaciones publicadas, etcétera. Es decir, el investigador no va a generar información sino que la toma de varios lugares. Su labor consiste en ordenar y analizar esa información ya registrada, ya documentada (p. 84).

En este sentido, el estudio se enfocó en analizar la relación de la gestión del servicio comunitario en el Decanato de Ciencias y Tecnología de la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado” (UCLA) en el contexto de la responsabilidad social universitaria. Sustentándose en diversas fuentes bibliográficas que sirvan para el desarrollo de la investigación, debido a que los hechos que se estudian ya sucedieron, extrayéndose de fuentes secundarias. Al respecto, Sábino (2002) expresa:

El principal beneficio que el investigador obtiene mediante una indagación bibliográfica es que puede incluir una amplia gama de fenómenos, ya que no sólo tiene que basarse en los hechos a los cuales él tiene acceso de un modo directo sino que puede extenderse para abarcar una experiencia inmensamente mayor. Esta ventaja se hace particularmente valiosa cuando el problema requiere de datos dispersos en el espacio, que sería imposible obtener de otra manera. (p.65).

En el gráfico siguiente se observa de forma precisa los pasos metodológico epistémico del estudio realizado. Lucena (2009) (siguiendo las ideas de Sabino 2002).

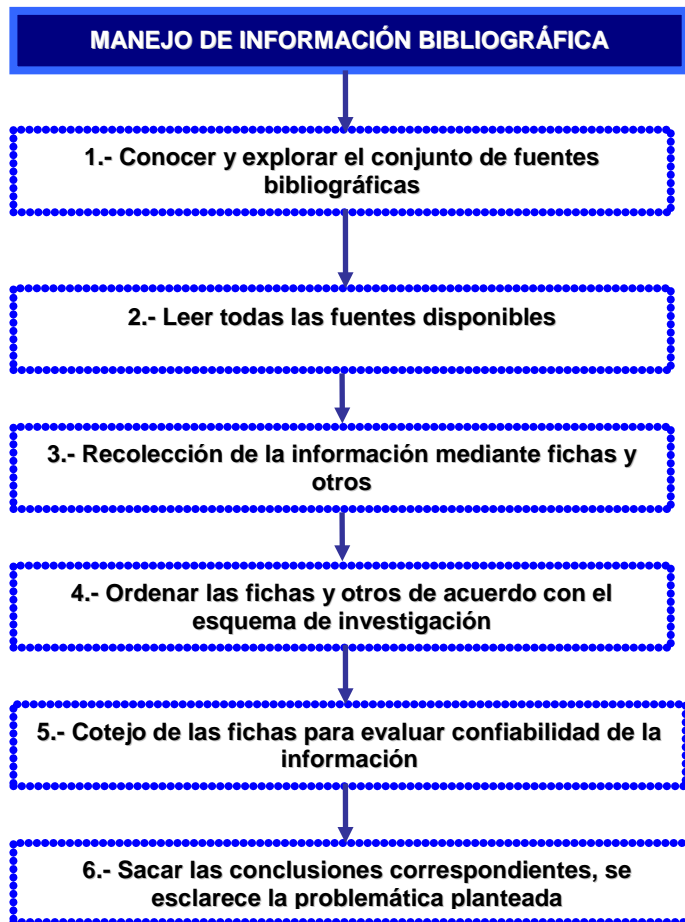


Gráfico 4. Proceso de la Investigación Bibliográfica Lucena, 2009 (siguiendo las ideas de Sabino 2002).

Muestra

Balestrini (1998) la define como “el conjunto finito o infinito de personas, cosas, elementos que presentan características comunes en los que se desea estudiar el fenómeno a investigar” (p.67).

En virtud del concepto antes mencionado en el presente estudio, la muestra fue de tipo no probabilística como argumenta Méndez (2000) “El muestreo no probabilístico, llamado también muestreo circunstancial, se caracteriza porque a los elementos de la muestra no se les ha definido la probabilidad de ser incluidos en la misma” (p.184).

Asimismo, es de carácter intencional como lo expresan Carrera y Vásquez (2007), “el muestreo intencional implica que el investigador obtiene información de unidades de la población, escogidas de acuerdo con criterios previamente establecidos, seleccionando unidades tipo o representativas” (p.94).

En el caso concreto de este estudio las unidades tipo seleccionada de la población (Proyectos de Servicio Comunitario Ejecutado por el Programa de Informática en el Decanato de Ciencias y Tecnología de la UCLA), fueron los tres (3) proyectos que desde el 2008 hasta la fecha se han mantenido en ejecución ininterrumpidas.

En este trabajo la investigadora no entró en contacto directo con la población sino que se enlazó a ella por medio de los documentos manejados por la Coordinación de Servicio Comunitaria del Decanato de Ciencias y Tecnologías de la UCLA, concretamente en el programa de la carrera de Informática. Estos criterios hicieron posible tomar como muestra los documentos de servicio comunitario y la responsabilidad social de las universidades que se reflejan en el siguiente cuadro:

Cuadro 1.

Muestreo Intencional

Programa de Carrera	Programa de Servicio Comunitario
INFORMÁTICA	*Sistematización del Programa Educativo Ambiental “El Agua en Nuestras Vidas”
	*Programa de Capacitación Tecnológica para la Misiones Ribas y Robinson del Estado Lara.
	*Programa de Capacitación Tecnológica para Adultos Mayores.

Fuente: Camacaro (2013)

Técnica e Instrumentos de Recolección de Información

Para las investigaciones con un diseño bibliográfico se utilizan la recolección de información, los orientados a la observación e interpretación de fuentes documentales existentes, así como registros claves para objeto de estudio, sobre el particular Pauda (1989), acota:

Cualquier recurso del que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos la información. La aplicación de los datos se remite al uso de técnicas que establecen las formas o reglas para construir los instrumentos propios que permitan el acceso a la información requerida (p. 17).

Por otra parte, en este trabajo se aplicaron una serie de técnicas que se explican detalladamente a continuación:

Se utilizó la observación documental, la cual se hizo con la revisión bibliográfica de textos, teorías, tesis, fundamentos legales del servicio comunitario, programas realizados a nivel nacional sobre la gestión del servicio comunitario y estrategias utilizadas en distintas universidades/empresas internacionales sobre la responsabilidad social.

Asimismo, se manejó la lectura crítica como proceso intelectual de índole reflexivo, logrando representar los materiales diversos para su posterior explicación y extracción de investigaciones importantes, dadas por medio de la escritura, en concordancia a lo estudiado. Según Suárez (1999) la lectura crítica conduce a:

“1.- La obtención de datos elaborados a través de la interpretación.

2.- El alcance de otras contribuciones a partir de la capacidad de confrontación y post-lecturas de la obra.

3.- La estructuración de lo anterior, expresado a través de la escritura”. (p. 91)

De acuerdo con lo descrito, se manipuló el fichero como técnica eficaz para hacer las observaciones relevantes acerca del material bibliográfico estudiado. Para Sabino (2002) “Las fichas deben realizarse teniendo como

base los principios de: fidelidad, uniformidad, consistencia y precisión de los datos bibliográficos” (p.88).

Además, se utilizó la técnica del análisis de contenido cuyo propósito es entender cada una de las partes que componen el todo, es decir, la comprensión cada uno de los factores leídos de un establecido sistema, siendo el investigador capaz de identificar los diversos subsistemas y cómo éstos se relacionan entre sí. Al respecto, Suárez, N. (1999) acota que es la “...capacidad de sistematizar y manipular los datos obtenidos,... así como de procesar analíticamente la información idónea...” (p. 91)

Aunado a esto, se aplicó la técnica del resumen que permite extraer ideas y características relevantes del material bibliográfico bien sea de forma resumida o textual. Esta técnica se puso en práctica para los libros y leyes que sustentan las bases teóricas o legales respectivamente. Como señala Alonso (1995) “una vez leídos y valorados los datos que ofrecen los documentos de nuestro estudio es necesario registrar aquellos que vamos a utilizar para lo cual podemos copiarlos textualmente o resumirlos” (p.89).

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN, DISCUSIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Considerando como punto de referencia central los objetivos específicos delineados al inicio de este trabajo investigativo se presenta a continuación los resultados, con el propósito de efectuar una discusión de los fenómenos encontrados desde una visión documental, teniendo como referente los postulados teóricos y legales que aparecen en el capítulo II.

Luego de la discusión documental será posible generar un cuerpo de conclusiones que se orienten en responder a las interrogantes de esta investigación con la finalidad de producir un aporte significativo al conocimiento en cuanto a la gestión de servicio comunitario no sólo en el contexto del Decanato de Ciencias y Tecnología sino también proyectable a otros escenarios de instituciones de educación universitaria.

Principios que Rigen el Servicio Comunitario en el Decanato de Ciencias y Tecnología de la UCLA

Para identificar los principios que rigen al servicio comunitario del Decanato de Ciencias y Tecnología se procedió a consultar el marco normativo que regula la acción comunitaria, entre ellos: La Ley de Servicio Comunitario al Estudiante de Educación Superior (2005), en este marco normativo se estipulan en primera instancia los principios del servicio comunitario. En segunda instancia está la regulación institucional creada por la UCLA, concretamente: el Reglamento de servicio comunitario del estudiante de la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado” (UCLA) (2006) y la Normativa para el funcionamiento del servicio comunitario del estudiante del Decanato de Ciencias y Tecnología de la UCLA (2007)

Cuadro 2

Principios del Servicio Comunitario coincidentes entre la Ley del Servicio Comunitario al Estudiante de Educación Superior (2005), El Reglamento de Servicio Comunitario del Estudiante de la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado” (UCLA) (2006) y la Normativa para el Funcionamiento del Servicio Comunitario del Estudiante del Decanato de Ciencias y Tecnología de la UCLA (2007)

PRINCIPIOS QUE RIGEN EL SERVICIO COMUNITARIO			
Ley de Servicio Comunitario al Estudiante de Educación Superior (LSCEES, 2005)	El Reglamento de servicio comunitario del estudiante de la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado” (UCLA) (2006)	La Normativa para el funcionamiento del servicio comunitario del estudiante del Decanato de Ciencias y Tecnología de la UCLA (2007)	Principios coincidentes en las tres (3) normativas jurídicas
<p>Artículo 2</p> <p>1.- Solidaridad, 2.- Responsabilidad Social, 3.- Igualdad, 4.- Cooperación, 5.- Corresponsabilidad, 6.- Participación Ciudadana, 7.- Asistencia Humanitaria y 8.- Alteridad</p>	<p>Artículo 3</p> <p>1.- Acoge los principios establecidos en la (LSCEES, 2005)</p> <p>Artículo 6, numeral 1</p> <p>Fomentar en el estudiante los valores:</p> <p>1.- Solidaridad, 2.- Responsabilidad Social y 3.- Compromiso con la Comunidad como norma ética y ciudadana</p>	<p>Artículo 3</p> <p>1.- Acoge los principios establecidos en la (LSCEES, 2005)</p> <p>Artículo 6, numeral 1</p> <p>Fomentar en el estudiante los valores:</p> <p>1.- Solidaridad, 2.- Responsabilidad Social y 3.- Compromiso con la Comunidad como norma ética y ciudadana</p>	<p>1.- Cooperación 2.- Participación Ciudadana 3.- Solidaridad 4.- Compromiso con la Comunidad 5.- Mejoramiento en la Calidad de Vida 6.- Responsabilidad social</p>

Fuente: Camacaro (2013)

Una vez hecha la revisión bibliográfica del marco jurídico que rige al servicio comunitario en Venezuela, en la UCLA y en el Decanato de Ciencias y Tecnología de la UCLA se pudieron precisar seis (6) principios estratégicos claves que rigen al servicio comunitario abarcando lo social, lo institucional y la interdependencia del vínculo universidad-comunidad. Entre ellos están:

1.- **Cooperación:** Entendida como la actitud donde dos o más agentes trabajan juntos para lograr un fin. En el caso del servicio comunitario Universidad y comunidad son actores protagonista en el trabajo conjunto para alcanzar la transformación social, en atención a las necesidades detectas producto de un diagnostico previo.

Al aplicar este principio al servicio comunitario se hace imprescindible que la universidad cuente una gestión eficiente y efectiva que pueda planificar sus acciones así como estimar los logros de éstas de acuerdo con lo establecido en sus objetivos institucionales.

2.- **Participación ciudadana:** Se concibe casi siempre como el protagonismo de los ciudadanos en la gestión de las instituciones públicas con la finalidad de lograr una gobernabilidad sentida en el contexto sociopolítico del país.

Para lo correspondiente al servicio comunitario la participación ciudadana se vuelve evidente, ya que se da el protagonismo por parte de la comunidad en ser copartícipe de su transformación social, apoyándose en los conocimientos que la universidad genera para atender la realidad socio-productiva que está a su alrededor. Aquí se estaría manteniendo la gobernabilidad de la gestión universitaria, debido al avance no sólo de la producción del conocimiento sino también de la difusión del mismo, llegando al punto de que pueda ser empleado en sitio para propiciar el cambio colectivo, o sea, cumplir con el fin esencial del hecho educativo la renovación del SER por medio CONOCER y el HACER.

3.- **Solidaridad:** Expresa una conducta de cohesión y unidad social, siendo clave el compromiso con el bien colectivo. Desde esta perspectiva, se busca la igualdad de las personas en unas condiciones que dignifiquen la vida.

En este sentido, el desarrollo comunitario se orienta en el contexto universitario al compromiso por el bien común, puesto de manifiesto en las acciones emprendidas por los Docentes (responsables del programa) y estudiantes (cursantes del desarrollo comunitario) por obtener resultados de cambio una vez aplicado el programa que ejecutan en una comunidad o sector determinado de la sociedad.

Es importante señalar que a través de la solidaridad la gestión universitaria ejerce la responsabilidad social universitaria. Responde al bien colectivo comprometiéndose con acciones que ayuden a la transfiguración social mediante el proceso educativo no formal para alcanzar una visión universal que aparte la exclusión y el localismo.

4.- **Compromiso con la comunidad:** Está representado por la acción constante por obtener resultados mediante el trabajo conjunto, creando sinergia que coadyuve a una estabilidad social para una vida sin distinciones ni discriminación. Como destaca Granados (2009) sobre el compromiso social “conciencia y la acción que conduzcan a eliminar las condiciones de vida infrahumanas que son el dato dominante de nuestra estructura social”. (p. 5).

Se puede decir, entonces que el compromiso con la comunidad por parte de la universidad fortalece los entornos democráticos que abran espacio a la dignificación colectiva por medio del trabajo conjunto de otros actores sociales para los cuales prevalece el bien común.

5.- **Mejoramiento de la calidad de vida:** Está representada por el bienestar que obtiene un grupo de personas o población desde la perspectiva social, es decir, de la satisfacción de necesidades básicas que aseguran una vida digna y la adquisición de bienes y servicios que provean seguridad, estabilidad de vida y confort. Esta concepción involucra al Estado y a los actores sociales claves en el diseño de cursos de acción estratégica para lograr las mejoras en colectivo y no unilateralmente.

De acuerdo con esto, la universidad actúa como actor social clave que se compromete con la búsqueda de la calidad de vida para la población. Así, el servicio comunitario brinda a través de diversos programas la oportunidad de que determinados sectores de la población se apropien de unos conocimientos que los emancipe, es decir, les permita alcanzar otros peldaños de bienestar no sólo de índole social sino individual. La satisfacción propia de un futuro mejor, más digno y seguro.

6.- **Responsabilidad social:** Está vinculada a los valores éticos y morales que rigen la conducta en aras de alcanzar la sinergia colectiva para asegurar el progreso social en un mundo más justo, equilibrado, pluralista y que es capaz de tener empatía con sus semejantes.

En este contexto, la universidad ejerce la responsabilidad social cuando en términos colectivos asume una postura ética de la difusión del

conocimiento sin distingo alguno. Allí, se trabaja en función de la ayuda a un determinado sector; asumiendo las responsabilidades que sean inherente a la gestión social que representa el servicio comunitario en sus diversos programas. Sin duda alguna, para lograr la responsabilidad social es imperativo una gestión que estudie, capte y comprenda a su entorno, sus condiciones y proyecte un programa de servicio comunitario capaz de impulsar el progreso social.

Estructura de los Programas de Servicio Comunitario Ejecutados en el Decanato de Ciencias y Tecnología de la UCLA

Para construir este apartado fue necesaria revisión de diversos documentos que reposan en la Coordinación de Servicio Comunitario del Decanato de Ciencias y Tecnología de la UCLA. Concretamente, se examinaron aquellos referidos a los tres (3) programas de servicio comunitario que se ha ejecutado ininterrumpidamente desde el año 2008, los cuales son:

1.- *Sistematización del Programa Educativo Ambiental “El Agua en Nuestras Vidas”*

Situación Inicial:

El mundo atraviesa hoy una de sus más graves crisis en materia ambiental, situación que obliga a contribuir no sólo con la preservación del medio ambiente sino con la administración racional de los recursos naturales por ser de carácter no renovables.

De allí el interés por diseñar un programa de educación ambiental que llegue a los escolares y docentes de las diferentes escuelas de los Municipios del estado Lara para educar a las futuras generaciones sobre el ciclo del agua, su importancia para la vida y los procesos de tratamiento que sufre para llegar a los hogares.

Objetivo: Sistematizar el Programa Educativo Ambiental “El Agua en Nuestras Vidas” con el fin de incentivar al reconocimiento del uso responsable y consciente del recurso hídrico dirigido a niños de la educación básica y a la apropiación de este recurso tecnológico por parte de las comunidades.

Duración Aproximada: Treinta y cuatro (34) semanas donde se contempla por parte de los prestadores de servicio comunitario:

a.- Visitas guiadas al sistema Alto Tocuyo, en donde se explican las fases de tratamiento del agua para llegar al hogar.

b.- Capacitación de los plomeritos escolares

c.- Conocimiento sobre el ciclo del agua

d.- ABC del agua, referido a la terminología técnica

Resultados Esperados:

Grupo de aproximadamente:

Ciento sesenta (160) estudiantes capacitados en edades que oscilan entre 7 y 13 años.

Cuarenta (40) docente capacitados sobre el recurso hídrico

2.- Programa de Capacitación Tecnológica para las Misiones Ribas y Robinson del estado Lara

Situación Inicial:

La sociedad actual está enmarcada en el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TICs) como elemento fundamental para realizar las actividades propias de su realidad cotidiana, laboral, personal, familiar, entre otras. Esto asegura la mejor administración del tiempo, la agilización de los procesos gestionados y la comunicación directa, incluso en tiempo real, para solventar trámites que antes podía demorar días, semanas o meses, lo cual afectaba el progreso social.

Hoy, resulta imperioso el conocimiento y manejo de las herramientas tecnológicas con la finalidad de alcanzar estándares de calidad, rapidez en las

gestiones, comodidad para el usuario, seguridad en la información, evidenciando el ingreso paulatino del sistema social a la sociedad de la información y la comunidad en red. Por ello, el hecho educativo, en el ámbito universitario, debe estar comprometido a facilitar conocimientos sobre el uso del computador y las aplicaciones informáticas que faciliten el trabajo de toda índole; razón por la cual surge la necesidad de brindar capacitación tecnológica.

Objetivo: Desarrollar un Programa de Capacitación Tecnológica para las Misiones Educativas del Estado y proporcionar las herramientas de avance y actualización en las tecnologías de información y comunicación.

Duración Aproximada: Treinta y cuatro (34) semanas, distribuidas en tres (3) módulos, los cuales serán desarrollados por parte de los prestadores de servicio comunitario de la siguiente manera:

Módulo I Uso básico del computador y el sistema operativo Linux

Módulo II Manejo de procesador de texto y presentaciones en Linux

Módulo III Manejo de la hoja de cálculo en Linux

Resultados Esperados:

Grupo de al menos cincuenta (50) personas capacitadas en el uso básico del computador y del sistema operativo Linux.

3.- Programa de Capacitación Tecnológica para Adultos Mayores,

Situación Inicial:

En pleno siglo XXI donde las tecnologías de la información y comunicación (TIC's) ocupan la escena social, técnica y comunicacional, existe la necesidad de desarrollar iniciativas que permitan solucionar las necesidades de soporte tecnológico de los adultos mayores.

Los requerimientos de este sector de la población son poco atendidas y existe un déficit de organizaciones que brinden soluciones a estas necesidades.

En este contexto, resulta oportuno respetar y valorizar la vida de los adultos mayores y, por tanto, ofrecer de soluciones adecuadas a sus necesidades.

Objetivo: Capacitar a los Adultos Mayores en el Uso de las Nuevas Tecnologías en el Área de Informática.

Duración Aproximada: Treinta y cuatro (34) semanas distribuidas en tres (3) módulos, los cuales serán desarrollados por los prestadores de servicio comunitario de la siguiente manera:

Módulo I Adulto mayor ante la tecnología

Módulo II Manejo de Software

Módulo III Internet

Resultados Esperados:

Grupo de al menos cuarenta (40) adultos mayores capacitados en el uso de TIC's.

El gráfico 5 muestra al detalle los programas de servicio comunitario manejados en ingeniería en informática

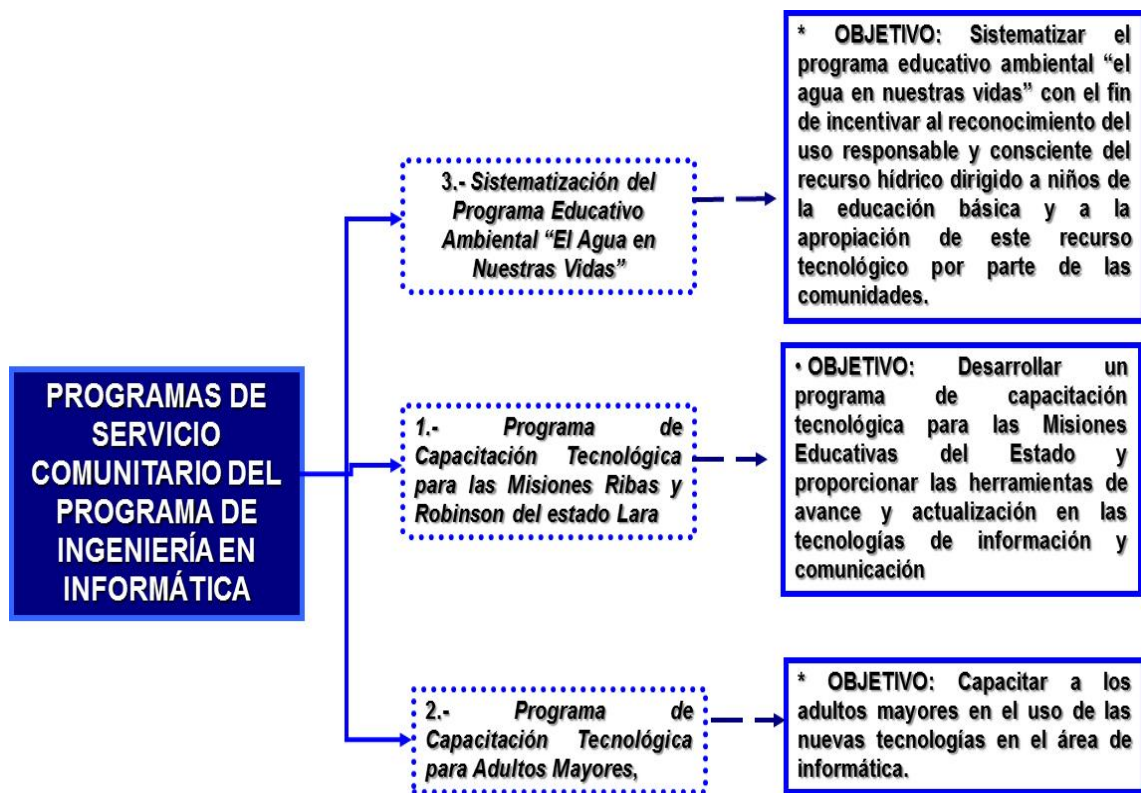


Gráfico 5. Programas de Servicio Comunitario del Programa de Ingeniería en Informática del Decanato de Ciencias y Tecnología de la UCLA. Camacaro (2013).

La información antes presentada refleja los tres (3) programas de servicio comunitario que se han desarrollado desde el 2008 en el programa académico de Informática en el Decanato de Ciencias y Tecnología. Se pudo apreciar en cuanto a:

Su estructura o fundamentación:

- 1.- Son producto de una necesidad social
- 2.- Persiguen un objetivo específico con fines socioeducativos
- 3.- Poseen una duración de treinta y cuatro (34) semanas
- 4.- Están bajo la responsabilidad de uno (1) o dos (2) académicos, es decir, que el cuerpo docente se identifica con situaciones reales sentidas por la comunidad o una parte de ella.

5.- Todos los proyectos tienen un cronograma de trabajo con la finalidad de estimar los resultados esperados

6.- Existe un constante contacto social.

Sus fines y método de trabajo:

1.- Busca ofrecer el conocimiento a una parte de la sociedad a través de la educación.

2.- Esta presenta la participación activa de docente y alumnos como actores claves de la estructura universitaria.

3.- Hay cronograma de actividades para el logro progresivo de los objetivos específicos trazados en cada programa

4.- Los resultados del programa se van observando paulatinamente a medida que se cubre los objetivos específicos

5.- De acuerdo con el programa los mismos se desarrollan en laboratorios especializados dentro del decanato o directamente en el ambiente de las comunidades, teniendo contacto directo in situ.

Por otra parte, los programas manejados por el Decanato de Ciencias y Tecnología cumplen los fines del servicio comunitario previstos en el artículo 7 de la Ley de Servicio Comunitario del Estudiante de Educación Superior, fomentando principalmente el compromiso social del futuro ingeniero con su contexto en forma tal de contribuir desde una perspectiva ética al desarrollo y calidad de vida de las comunidades.

Asimismo, se ratifica la educación universitaria como hecho social donde los conocimientos son útiles para solventar problemas que atañen a una comunidad o sector de ésta. Partiendo de estas premisa no sólo se proyecta la universidad como la principal conductora del cambio social sino que se proyecta como la formadora del capital social del país.

El siguiente cuadro comparativo relaciona los tres (3) programas antes descritos con los principios del Servicio Comunitario extraídos en el primer apartado de este capítulo

Cuadro 3

Cuadro Comparativo entre los tres (3) programas de Servicio Comunitario del Decanato de Ciencias y Tecnología con el cumplimiento de los Principios del Servicio Comunitario

PROGRAMAS DE SERVICIO COMUNITARIO DEL DECANATO DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍA	PRINCIPIOS DEL SERVICIO COMUNITARIO					
	Cooperación	Participación Ciudadana	Solidaridad	Compromiso con la Comunidad	Mejoramiento de la Calidad de Vida	Responsabilidad Social
Sistematización del Programa Educativo Ambiental “El Agua en Nuestras Vidas”	*Se cumple por cuanto Universidad y comunidad trabajan juntas para alcanzar la transformación social. En este caso, la concientización y preservación de un recurso natural valioso.	*Es evidente por qué la comunidad se vuelve copartícipe de su transformación social. En este particular, los niños y jóvenes de la educación básica son los principales protagonistas y multiplicadores del cambio en los diferentes espacios de su accionar.	*Se expresa la conducta de cohesión y unidad social. En este sentido, la UCLA se compromete con el bien colectivo, sin discriminar ningún sector social. En el caso de este programa se incluye a los niños y jóvenes de la educación básica.	*Demuestra la acción constante de la universidad por el trabajo conjunto. La mejor muestra es la continuidad y permanencia de este programa desde el año 2008. Esto fortalece los entornos democráticos y de paz.	*Se cumple porque una comunidad o conjunto de comunidades obtienen bienestar para llegar a mejorar condiciones de vida que aseguren la calidad de ésta, más allá del hecho económico. En este caso se trata de la conciencia y preservación ambiental con la finalidad de garantizar una vida con recursos naturales racionalmente utilizados.	*Se denota porque en la UCLA se direccionan en atención con los valores éticos y morales que rigen la conducta en pro de alcanzar la sinergia colectiva que promueva el progreso social en un mundo justo y pluralista. Aquí la UCLA asume una postura ética de la difusión del conocimiento sin distingo alguno.
Programa de Capacitación Tecnológica para las Misiones Ribas y Robinson del estado Lara	*Se cumple por cuanto Universidad y comunidad trabajan juntas para alcanzar un fin que involucra la transformación social del colectivo mediante el hecho educativo. En este caso, ofrecer capacitación tecnológica a jóvenes con el propósito de vincularlos con las tecnologías de la información y comunicación (TIC).	*Es notoria la participación de la comunidad en su transformación social. Concretamente, se brinda capacitación para que se genere un impacto tanto en el entorno mediato de los actores involucrados como en su desempeño personal, educativo y laboral.	*Se denota la cohesión y unidad social. Por ello, la UCLA se compromete con el bien colectivo, incluyendo a los jóvenes de las Misiones a procesos de capacitación que los relacionen con las TIC. Aquí se brinda apoyo a sectores de escasos recursos que no cuenta con equipos tecnológicos para su manejo diario.	*Se evidencia la acción constante de la universidad por el trabajo conjunto. La mejor muestra es la continuidad y permanencia de este programa desde el año 2008. Esto fortalece los entornos democráticos y de paz.	*Está presente porque una comunidad o conjunto de comunidades obtienen un bienestar social (capacitación) para llegar a mejorar condiciones de vida que aseguren la calidad de ésta, desde diversas perspectivas entre ellas: a) conocimiento, b) oportunidades laborales y c) inserción en la era digital que caracteriza al siglo XXI.	*Resulta evidente porque la UCLA se direccionan en atención con los valores éticos y morales que rigen la conducta en pro de alcanzar la sinergia colectiva que promueva el progreso social en un mundo justo y pluralista. Aquí la UCLA asume una postura ética de la difusión del conocimiento sin distingo alguno.

Cuadro 3

Cuadro Comparativo entre los tres (3) programas de Servicio Comunitario del Decanato de Ciencias y Tecnología con el cumplimiento de los Principios del Servicio Comunitario

PROGRAMAS DE SERVICIO COMUNITARIO DEL DECANATO DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍA	PRINCIPIOS DEL SERVICIO COMUNITARIO					
	Cooperación	Participación Ciudadana	Solidaridad	Compromiso con la Comunidad	Mejoramiento de la Calidad de Vida	Responsabilidad Social
Programa de Capacitación Tecnológica para Adultos Mayores	*Se cumple por cuanto Universidad y comunidad trabajan juntas para alcanzar la transformación social en personas de la 3 ^{era} edad. Esto demuestra el interés por valor socialmente al adulto mayor y comprometerse con su inserción en la era digital para que pueda vincularse con una realidad donde predomina las TIC en las gestiones y trámites sencillos hasta aquellos de relativa complejidad.	*Es evidente por la comunidad se vuelve copartícipe de su transformación social. Este programa involucra al adulto mayor en el contexto de la dinámica socio-tecnológica actual, volviéndolo un ente activo dentro de los espacios de acción donde se desenvuelven, constituyendo un ejemplo y apoyo a las futuras generaciones.	*Es clara la cohesión y unidad social. Por lo tanto, la UCLA se compromete con el bien colectivo, incluyendo a los adultos mayores con un proceso de capacitación que los relacionen con las TIC. Aquí se brinda apoyo a un sector sensible y emblemático de la sociedad que merece un justo reconocimiento social por partes de las instituciones significativas de la región como es el caso de la universidad.	*Es notoria la acción constante de la universidad por el trabajo conjunto. La mejor muestra es la continuidad y permanencia de este programa desde el año 2008. Esto fortalece los entornos democráticos y de paz.	*Está presente porque una comunidad o conjunto de comunidades obtienen un bienestar social (capacitación) para llegar a mejorar condiciones de vida que aseguren la calidad de ésta, desde la inserción del adulto mayor en la era digital que caracteriza al siglo XXI.	*Está presente porque la UCLA se direccionan en atención con los valores éticos y morales que rigen la conducta en pro de alcanzar la sinergia colectiva que promueva el progreso social en un mundo justo y pluralista. Aquí la UCLA asume una postura ética de la difusión del conocimiento sin distingo alguno.

Líneas de Acción Institucional de la Responsabilidad Social Universitaria.

Para desarrollar este apartado se considerarán las ideas presentadas por Vallaeys (2005) y Abarca (s.f.), en las bases teóricas esbozadas en el capítulo II de este trabajo, quienes coinciden en cuatro (4) líneas de acción institucional para ejercer la responsabilidad social Universitaria. A saber:

1.- *Gestión interna*: Vista como el pilar fundamental sobre el cual se sustenta toda acción organizativa y de planificación dentro de una institución más aún en aquellas de carácter público que atiende intereses colectivos. Se trata de constituir una estructura interna que ayude en la operatividad de los procesos, con la finalidad de brindar respuesta oportuna a las necesidades sociales. Es engranar la estructura en un sistema para la verdadera producción y gestión del conocimiento de cara a las necesidades que presente el entorno.

2.- *Docencia*: Se refiere a contar con un cuerpo de profesionales dedicados a la educación universitaria dispuestos a la promoción social previa capacitación. Los docentes serán el ejemplo e hilo conductor de los diferentes programas que emprenda la universidad en busca del bienestar colectivo reflejado en la transformación social que propicia calidad de vida, apoyándose en el hecho educativo como bastión de la renovación colectiva e individual. En caso del Decanato de Ciencias y Tecnología su cuerpo docente hoy actúa como responsable de programas de acción comunitaria, impulsando el conocimiento al servicio de las necesidades sentidas de diversos sectores colectivos, no sólo aledañas sino también del Municipio, estado o Nación. Se trata de armonizar el saber con las comunidades para lograr la aplicación efectiva del conocimiento en aras de alcanzar el desarrollo sostenible del país por medio de una gestión holística. Esto constituye el puntal para consolidar el ejercicio de la docencia en relación directa con el sistema social, en el engranaje de los cambios posibles en el hombre; consiste en identificar al individuo como epicentro del hecho

educativo (formal e informal) en pro de lograr un efecto multiplicador para la reinversión socioeconómica, de cara con el momento histórico que atraviesa el país en sus diferentes regiones.

3.- *Investigación*: Consiste en el impulso de indagación científica enmarcada en los fines de la educación universitaria y en atención a las necesidades socio-productivas del país. Se trata de generar una nueva metodología capaz de lograr la difusión del conocimiento a través de los aportes que contemple los procesos investigativos emprendidos por la universidad en atención a las líneas marco del sector científico y tecnológico del país conjuntamente con la realidad que refleja cada comunidad.

4. *Proyección social*: Se orienta al trabajo mancomunado entre los departamentos, docentes y alumnos de la universidad en la producción de proyectos investigativos, programas comunitarios, contactos directos con los actores sociales del estado Lara o la región Centroccidental, entre otros que luego sean llevados a la comunidad para su aplicación. De esta manera, se logra la proyección de la universidad en la escena social como agente de cambio capaz de canalizar la transfiguración de SER a través del CONOCER y HACER.

Aquí la universidad logra generar una interfaz entre ella y la sociedad. Se apertura así, la transformación del trinomio universidad-docente-sujeto en formación, de allí se hace necesario la flexibilización y ampliación académica no sólo en su oferta de estudio, amparándose en esquemas de aprendizaje innovadores sino que también es dar respuesta a los nuevos requerimientos de la sociedad contemporánea, en cuanto a la construcción social del conocimiento y los principios éticos-estéticos para la convivencia.

Por su parte, el Decanato de Ciencias y Tecnología se orienta en alcanzar la máxima proyección de la universidad en el contexto social, es decir, reivindicar la labor de la educación universitaria como promotor del ideario de cambio en el colectivo. Se encamina a consolidar una nueva concepción de la gestión universitaria orientada al progreso conjunto de la

universidad con la sociedad. Es un ciclo inagotable donde se genera conocimiento y éstos vuelven a reinventarse a medida que la sociedad va evolucionando en sí misma. Es una fuente de producción constante donde prevalece el ingenio, la creatividad y el conocimiento científico y vulgar en la construcción del saber para su aplicación.

Todo conduce la concepción de una nueva forma de construir la lógica institucional, encauzada al nacimiento de un profesional crítico, autónomo, libre, reflexivo, sensible, capaz de analizar y comprender las multiplicidades presentes en el marco de los problemas que subyacen en una sociedad compleja y turbulenta. El vivir en sociedad, implica fomentar los valores de justicia, libertad, solidaridad y reconocimiento de la diferencia, lo que conlleva a ponerse en el lugar del otro para producir nuevos posicionamientos y la mutua interrogación.

Vínculo de la Gestión del Servicio Comunitario del Decanato de Ciencias y Tecnología de la UCLA con los Principios de la Responsabilidad Social Universitaria

La gestión universitaria desde su carácter social se orienta a la correcta administración de los recursos a cargo para el logro de las metas trazadas en búsqueda del bien común a través del hecho educativo no formal como premisa propia de la responsabilidad social universitaria.

Tomando como referencia a Stoner, Freeman y Gilbert, (2001), sobre los cuatro (4) pilares de la gestión administrativa, específicamente: Planificación, Organización, Dirección y Control se puede decir que la gestión del servicio comunitario en las instituciones de educación universitaria debe cumplir con éstos para hacer posible su razón de ser dentro del sistema social y su vez lograr su proyección en el espectro comunitario.

- *La Planificación* es vista como el proceso a través del cual se hacen las estimaciones futuras. En el Decanato de Ciencias y Tecnología los docentes proponer un programa de servicio comunitario para ser sometido a consideración. Esto se efectúa mediante la entrega formal de un proyecto donde se estiman el cronograma de trabajo y logros del mismo en las treinta y cuatro (34) semanas que se lleva a cabo. Aquí, se combina la planificación con el hecho educativo para abordar una realidad comunitaria en la búsqueda de generar acciones que brinden soluciones viables. Ello, se hace posible mediante: a) Un diagnóstico de las situaciones concretas que afronta el colectivo, b) Un análisis del escenario comunal, c) El diseño de estrategias de acuerdo con los recursos disponibles, d) Consideración de la estrategias para aprobar su puesta en marcha y finalmente e) La ejecución. No obstante, el seguimiento y control de la ejecución no se cumple en los plazos exigidos por la normativa. Siendo imprescindible rendir cuenta de la gestión de cada programa. De lo contrario el prestador un puede egresar por ser un requisito para su titulación académica.

- *La Organización* representada por el conjunto de acciones que se realizan para dar cumplimiento a lo planificado. Dentro de los programas de servicio comunitario la primera organización queda plasmada en el cronograma de actividades. Asimismo, partiendo de él se despliegan un conjunto de actividades que aseguren el logro del plan establecido mediante la correcta administración de los recursos a cargos, concretamente uso de laboratorios, material, traslado de docente y alumnos.

En este pilar de la gestión es vital la fusión entre la universidad-estudiante-comunidad e instituciones gubernamentales y no gubernamentales. Hacer posible el servicio comunitario desde las instituciones de educación universitaria sólo es posible si se cuenta con la suma de las voluntades de los actores sociales internos y externos. En el Decanato bajo estudio se cuenta con apoyo logístico interno y externo. Sin embargo, existen eventualidades (paros universitarios, paros de transporte

público, cierre de vías públicas, interrupción en la prestación de un servicio por algún ente público o privado, entre otros) características en los entornos cambiantes que llegan a complicar el cumplimiento de los objetivos trazados en aras de lograr el bien común como eje fundamental en la formación axiológica del futuro profesional universitario.

- *Dirección* está representada por la suma de voluntades del talento humano del equipo para lograr sinergia que proyecte positivamente las acciones hacia la obtención de las metas estimadas mediante el máximo aprovechamiento de los recursos y la sabia conducción del talento humano encabezado por un líder. En el caso del Decanato de Ciencias y Tecnología el programa académico de Informática cuenta con un proyecto marco sobre el cual nacen todos los programas de servicio comunitario propuestos. Es importante señalar el prevailecimiento de la sinergia en los docentes de Informática, pudiéndose destacar: a) Se cuenta con el mayor número de proyectos, doce (12), que en el resto de los programas académicos, lo cual es producto de las propuestas hechas y emprendidas por docentes, b) El docente asume su rol de responsable del proyecto, manteniendo el contacto directo con la comunidad y los prestadores del servicio comunitario (estudiantes), c) Los docentes en general han hecho presencia activa en las actividades institucionales relacionadas con el tema del servicio comunitario, tal es el caso de las “Experiencias de Servicio de Comunitario Estudiantil, (SCE) 2012” celebradas en las instalaciones del Decanato.

- *Control* consiste en medir cualitativamente y cualitativamente las acciones ejecutadas para el logro de la meta estipulada. En cuanto a los programas de servicio comunitario desarrollados en el decanato de ciencias y tecnología existe control de los mismos antes y durante su cumplimiento pero, la fase posterior no se da cabalmente, ya que no se mide el impacto directo de éstos. Sin embargo, es evidente que los proyectos ofertados por el Decanato de Ciencias y Tecnología cubre las expectativas de sectores

sociales importantes en el ámbito comunitario, tal como lo expresa Rodríguez (2012) en su función de Coordinadora del Servicio Comunitario del Decanato

los proyectos ofertados en el DCYT abarcan distintos entes vinculados con la colectividad larense; entre ellos escuelas y consejos comunales; se refirió a los proyectos enmarcados dentro del Programa de Alfabetización Tecnológica, a través del cual se ha ofrecido apoyo a las Misiones: Robinson, Ribas y Sucre. Dijo que han sido de gran beneficio para adultos, jóvenes y niños, quienes han aprendido el uso del computador (p. 2)

Esto corrobora la necesidad de efectuar un seguimiento y control posterior a la ejecución del servicio comunitario con la finalidad de seguir en sintonía con las situaciones que afrontan cada sector o comunidad de la región Centroccidental, en el marco de la responsabilidad social universitaria.

Al considerar las cuatro (4) líneas de acción de la responsabilidad social universitaria se tiene

- *Gestión interna*: Vista como el proceso que involucra los cuatro (4) pilares propuestos por Stoner, Freeman y Gilbert, (2001), es decir, la planificación, organización, dirección y control. El esbozo señalado en las páginas anteriores de esta sección demuestra como la gestión del servicio comunitario del Decanato de Ciencias y Tecnología los cumple en su mayoría, dando muestras de ser una institución capaz de adaptarse a los cambios que se originan en su entorno turbulento.

- *Docencia*: Relacionada con el talento humano y la fuerza que impulsa el proceso de gestión y de responsabilidad social universitaria. Aquí se hace presente la dirección como impulsora de la sinergia en el equipo de trabajo para el logro de los fines trazados, es decir, docentes y alumnos dispuestos a proyectar el conocimiento hacia el contexto comunitario. Esto lo destaca Rodríguez (2012) en su función de Coordinadora del Servicio Comunitario del Decanato cuando expresa: “la labor de servicio comunitario se viene cumpliendo con ética, mística y responsabilidad por parte de docentes y estudiantes” (p. 2).

Esto deja en evidencia como el docente y estudiante del Decanato de Ciencias y Tecnología de la UCLA se encuentra identificado con su rol dentro del escenario social comunitario como agente activo para la transformación de los sucesos comunitarios adversos mediante a educación como pilar fundamental para el cambio paulatino y significativo del hombre.

- *Investigación*: Representa la búsqueda constante del conocimiento mediante un proceso organizado, sistematizado y coherente que da respuesta a necesidades sociales sentidas. Sin duda, en el escenario universitario del Decanato en estudio resulta preponderante la administración de los recursos aunado a las acciones estratégicas que hagan posible el logro de los objetivos mediante la gestión y proyección comunitaria de una universidad socialmente responsable, es decir, un ente con una orientación humanista donde prevalezca la sensibilización social como vía expedita para la aplicación directa del conocimiento producto de la formación académica del estudiante de pregrado.

- *Proyección social*: Referida al trabajo sinérgico para el logro de los objetivos con miras a la difusión de la universidad en su contexto social. En el caso concreto del Decanato de Ciencias y Tecnología es indispensable mantener un control para el seguimiento de las acciones y los resultados obtenidos, ya que a través de ellos se pueden estimar las fallas o debilidades a ser corregidas para un mejor alcance de la gestión y de su impacto.

En este sentido, la proyección social lleva implícita dos (2) elementos claves la sensibilización social, siendo capaces de ponerse en el lugar del otro y el impacto social, representado por la fuerza y contundencia de los programas para mitigar problemas sentidos que sólo la educación podrá combatir en el tiempo, logrando la emancipación del individuo hacia contextos de progreso y desarrollo social que aseguren su calidad de vida.

Lo expuesto corrobora la existencia estrecha entre la gestión del servicio comunitario ejercido por el Decanato de Ciencias y Tecnología con las líneas institucionales de la responsabilidad social universitaria. Esto

asegura la proyección de una universidad socialmente responsable, capaz de vincularse con su entorno en la solución de necesidades específicas mediante el hecho educativo como esencia de cambio del individuo. El gráfico 6 refleja lo explicado en las líneas anteriores



Gráfico 6. Vínculo de la Gestión de Servicio Comunitario con las Líneas de Acción Institucional de la Responsabilidad Social Universitaria. Camacaro (2013).

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Considerando los resultados presentados en el capítulo IV conjuntamente que los objetivos de investigación trazados en el capítulo I, se enuncian las siguientes conclusiones:

En lo referente al Decanato de Ciencias y Tecnología de la UCLA éste cumple en su quehacer diario con la visión de una universidad socialmente responsable, ya que los alumnos, por medio del servicio comunitario, se sensibilizan ante la realidad colectiva que los ameritan. Esto permite una interacción frecuente de la UCLA con su entorno, facilita el entendimiento de la realidad, implica la madurez en el uso de la tecnología al servicio del pueblo y que éstos son capaces de propiciar sus propios espacios y formas de adentrarse en el escenario socio-productivo tanto de la región como del país.

En cuanto al servicio comunitario en el contexto universitario del Decanato de Ciencias y Tecnología se aprecia el auge de la investigación por la diversidad de proyectos que se presentan para ser ejecutados en pro del cambio social y en correspondencia con las necesidades colectivas. Aquí, la universidad ratifica su disposición porque la investigación ocupe un sitio importante dentro de su gestión con el propósito de encauzar el desarrollo social sostenible por medio del aporte científico-tecnológico en el campo investigativo. Esto se traduce en un nexo directo con el sistema social, haciéndose visible interna (investigaciones ejecutadas directamente en el Decanato) y externamente (investigaciones desarrolladas fuera del Decanato con la participación directa de las fuerzas vivas de la región).

Esta apreciación exige una reflexión permanente por parte de la universidad sobre la propia práctica social, subrayando la importancia de la profundización en el conocimiento de los escenarios sociales, abriendo espacios para la resignificación, reconfiguración, persiguiendo la plasticidad de las ideas, la emergencia de elementos que vislumbren una nueva posibilidad del saber.

Con respecto a los programas de servicio comunitario ejecutados en el Decanato de Ciencias y Tecnología de la UCLA se apreció que en ingeniería informática desde el año 2008 se mantienen tres (3) programas: Sistematización del Programa Educativo Ambiental “El Agua en Nuestras Vidas”, Programa de Capacitación Tecnológica para las Misiones Ribas y Robinson del estado Lara, y Programa de Capacitación Tecnológica para Adultos Mayores. Estos programas tienen una duración aproximada de treinta y cuatro (34) semanas y entre sus características comunes se encuentran:

Atiende a los fines de servicio comunitario previsto en el artículo 7 de la Ley de Servicio Comunitario del Estudiante de Educación Superior (2005), Tienen como propósito ofrecer el conocimiento al servicio de la comunidad, es decir, hacer del hecho educativo una situación cotidiana para el colectivo; Cuenta con la presencia activa de docentes y estudiantes de la universidad como reflejo del compromiso social de la institución universitaria.

Es evidente que estos programas representan un aporte de la UCLA para con la comunidad, teniendo como puente al conocimiento. No obstante, podrían incorporarse otros programas si la gestión del servicio comunitario opera con mayor ahínco luego de la aplicación de los mismos. Hasta ahora su labor seguimiento y control es más sentida antes y durante la ejecución de éstos.

Los cuatro (4) elementos de las gestión administrativas que cumple la coordinación de servicio comunitario del Decanato de Ciencias y Tecnología se vinculan directamente con la línea gestión interna. La organización se

relaciona directamente con la investigación como proceso constante en la búsqueda de conocimiento. La dirección se interrelaciona con la docencia por representar la energía del talento humano que impulsa las acciones a través de la sinergia en equipo conjuntamente con el liderazgo. El control guarda su nexo con la proyección social por representar el seguimiento y evaluación que deben cumplir los procesos para ejecutar una gestión eficiente que satisfaga las demandas exigidas.

La existencia de esta relación proyecta al Decanato de Ciencias y Tecnología de la UCLA como un ente socialmente responsable, es decir, ligado al sentir comunitario y a la búsqueda permanente del conocimiento para el bienestar social. Sin embargo, resulta indispensable hacer énfasis en el control luego de la aplicación de los programas, yendo más allá de su impacto al proceso como engranaje para el logro de metas institucionales.

Recomendaciones

Tomando como referencia el cuerpo de conclusiones esbozado en las páginas anteriores se sugiere a la Coordinación de Servicio Comunitario del Decanato de Ciencias y Tecnología de la UCLA lo siguiente:

- 1.- Reforzar, en función del proyecto macro, los elementos endógenos y exógenos de la gestión institucional con miras a consolidar contextos sociales apropiados para la integración y pertinencia del conocimiento; con miras a abrir espacios donde se fortalezcan las capacidades institucionales que contribuyan directamente en la producción, transferencia y socialización del conocimiento.

- 2.- Promover escenarios universitarios donde la comunidad tenga apertura para plantear directamente sus situaciones y problemas. Así, el servicio comunitario representará un trabajo mancomunado y no sólo un accionar de la universidad para con la comunidad.

3.- Estimular, motivar, sensibilizar, promover y desarrollar programas de formación y capacitación a los docentes y alumnos, constantemente por medio de la disertación y dialogo permanente desde el hecho educativo a ser coprotagonista del trabajo comunitario como parte de su labor social frente al entorno, ya que la UCLA será socialmente responsable si el talento humano que hace vida activa allí lo es

4.- Velar por el seguimiento y control luego de la ejecución de los programas de proyecto comunitario con la finalidad, de medir el impacto que se ha generado, en las comunidades y con la finalidad de detectar las debilidades que ameriten ser corregidas.

5.- Contar con una infraestructura operativa de servicio comunitario que no sólo esté representada en un organigrama y tenga presencia física en el Decanato sino que su personal y acciones acaten estos principios con el propósito de ejecutar una gestión apropiada a las demandas del colectivas, es decir, incorporar programas de proyectos comunitarios producto de la interacción directa de la comunidad-universidad y no sólo universidad-comunidad

REFERENCIAS

- Abarca, R (s.f.). **Responsabilidad Social Universitaria y Autoevaluación**. Disponible en: www.ucsm.edu.pe/rabarcaf/.../RespoUnivAuto%20+++ppt [Consulta 2011, Mayo 1].
- Abascal, F (2003). **Marketing Social y Ética Empresarial**. Madrid: Pozuelo de Alarcón.
- Acosta, R. (2002) Inserción del Eje Transversal Responsabilidad Social en los Planes de Estudio de la Universidad Metropolitana. **Revista Anales**. Vol. 2, Nº 2, 2002 (Nueva Serie), pp. 51-71. Caracas: Universidad Metropolitana. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4004192.pdf> [Consulta 2013, Julio 10].
- Alonso, I. (1995). **Técnicas de Investigación Bibliográfica**. Caracas: Contexto Editores.
- Alvarado, W. (2007). **Evaluación de la Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial en la Empresa PRECA, S.A. y de sus Sucursales ubicadas en el Estado Lara**. Trabajo de Especial para optar al Título de Especialista en Gerencia Mención Empresarial. Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado"
- Ander-Egg, E (2001). **La Organización como Proceso Participativo**. México: Mc Graw Hill.
- Balestrini, M. (2001). **Cómo se Elabora el Proyecto de Investigación**. Caracas: BL Consultores Asociados.
- Barrera, J. (1998). **Metodología de la Investigación Holística**. 2^{da} edición. Colombia: Editorial McGraw-Hill Interamericana, S.A.
- Carrera, L. y Vásquez M. (2007) **Técnicas en el Trabajo de Investigación**. Caracas: Editorial Panapo de Venezuela.
- Casilla, D. Camacho, H. Inciarte, A y Canquiz, L (2006). **El Desafío del Servicio Comunitario en la Educación Superior**. Disponible en:

<http://redalyc.uaemex.mx/pdf/737/73712105.pdf> [Consulta 2011, Marzo 24].

Castillo, N. y Villegas D. (2011). **La Responsabilidad Social y el Servicio Comunitario en la Educación Universitaria**. Revista Científica del Centro de Investigación y Estudios Gerenciales. Barquisimeto, Venezuela.

Centro Mexicano de Filantropía (2004). **Responsabilidad Social Empresarial en México**. México.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 36.860 (Extraordinaria). Diciembre 30, 1999.

Cook, T. y Reichardt, Ch. (2000). **Métodos Cualitativos y Cuantitativos en Investigación Evaluativa**. Madrid: Editorial Morata.

Damián, E. (1998). **Metodología**. España: Universidad de Granada.

Denis, F (2005) **Curso de Indicadores de gestión y la Medición del Desempeño**. Caracas: Romaxx.

Díaz, Z (2004) **La Significación Social de la Transformación Universitaria. En La Universidad se Reforma IV**. Editorial UCV, ORUS, UNESCO, UPEL, MES. Caracas.

Dubain, N (2011) Características del Servicio Comunitario bajo la Modalidad de Aprendizaje Servicio, en la Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado". **Revista Gestión y Gerencia**. Vol. 5 N° 2. Agosto 2011. Disponible en: <http://www.ucla.edu.ve/DAC/investigacion/gyg/GyG%202011/Agosto%202011/4-%20NoryisDubain.pdf> [Consulta 2013, Julio 13].

Errazuris, P (2002). **Responsabilidad Social Corporativa**. Chile.

Esteve, J. (2008). **La Tercera Revolución Educativa: La Educación en la Sociedad del Conocimiento**. 3^{era} edición. España: Editorial Paidós

Ferguson, J (1990). **Responsabilidad Social**. Cambridge. Universidad Press.

Ferrer, J y Clemenza, C (2009). **Servicio Comunitario del Estudiante en el Contexto de la Educación Universitaria Venezolana**. Disponible en:

http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1315-99842009000100008&script=sci_arttext [Consulta 2011, Febrero 19].

Freire, P (2003). **Transformación del Sistema Educativo**. Caracas: Editorial Nueva Luz.

Goetz, J y Le Compte, M (1988) **Etnografía y Diseño Cualitativo en Investigación Educativa**. Madrid: Ediciones Morata.

Hortal, A (2001) **Ética de las Profesiones**. Bilbao: Editorial Descleé.

Hurtado, I. y Toro, J. (2001). **Paradigmas y Metodología de Investigación en Tiempos de Cambios**. Caracas: Clemente Editores, C.A.

Kast, F y Rosenweig, J (1998). **Teorías de Sistemas: Un Enfoque Gerencial**. México: McGraw Hill Interamericana de México: S.A.

Kliskberg, B. (2003). **Hacia una Economía con Rostro Humano**. 6ª Edición, Maracaibo: Ediciones Astro Data.

La Red de Responsabilidad Social (2006). **Calidad con Responsabilidad Social**. Disponible en: http://www.comunidadandina.org/atrc/41/Presentaciones_CALIDAD/6_Calidad%20y%20responsabilidad%20social_V%C3%A1squez.pdf [Consulta 2011, Marzo 15].

Ley de Servicio Comunitario del Estudiante de Educación Superior. Gaceta Oficial N° 38.272 del 14 de septiembre de 2005

Ley de Universidades. Gaceta Oficial N° 1429. Extraordinario. 1970. Venezuela.

Lucena, Y (2002) **Evaluación de la Gestión Gerencial de Calidad en la Empresa Promar TV para el año 2000, en Barquisimeto - estado Lara**. Trabajo de Grado para optar al Título de Magister Scientiarum en Gerencia Empresarial. Universidad "Fermín Toro". Cabudare - Lara.

Lucena, Y (2009) **El Alcance de la Planeación Prospectiva en la Gestión de las Instituciones de Educación Superior en el Contexto de la Sociedad de la Información**. Trabajo de Ascenso presentado para optar a la categoría de Asistente en el escalafón del Personal Docente y de Investigación. Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. UCLA.

Macionis (1999). **Implicaciones Epistemológicas en la Reconstrucción del Nuevo Discurso Organizacional**. Madrid: Prentice-Hall.

- Martínez de Carrasquero, C. Marváez, L. Rojas, P. Carvallo, B (2008) La responsabilidad Social Universitaria como Estrategia de Vinculación con su Entorno Social. **Revista de Filosofía Jurídica, Social y Política**. Universidad del Zulia. Vol. 15. No 3, 2008: 81-103. Disponible en: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-62682008000300006&lang=es [Consulta 2013, Julio 10].
- Martínez, M. (1999). **El Paradigma Emergente**. México: Editorial Trillas.
- Martínez, R (2000). **Evaluación de la Gestión Universitaria**. Informe Preparado por la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Univerisitaria (CONEAU). Disponible en: <http://www.coneau.edu.ar/archivos/1326.pdf> [Consulta 2011, Marzo 30].
- Medina, M (2004). **Reacción Gerencial**. Artículo Científico presentado para la asignatura Alta Gerencia Corporativa. Doctorado de Ciencias Gerenciales de la Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín.
- Méndez, C (2000). **Metodología. Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación**. 3^{ra} edición. Colombia: Mc Graw Hill
- Mendoza, R (2006). **Red de Códigos de Comunicación**. Caracas: Editorial Uno.
- Normativa para el Funcionamiento del Servicio Comunitario del Estudiante del Decanato de Ciencias y Tecnologías**. Gaceta Universitaria N° 102. 2007. Barquisimeto.
- Orellana, N (2008). **El Servicio Comunitario como parte de la Responsabilidad Social del Estudiante de la UCLA-DAC frente a la Realidad de las Comunidades**. Trabajo de Grado para optar al Título de Licenciada en Contaduría Pública. Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado". Venezuela. Barquisimeto.
- Pauda, N (1989). **Técnicas de investigación aplicadas a las ciencias sociales**. México: Fondo de Cultura Económica.
- Ramírez, M. y Pérez M. (2009). **Análisis e Interpretación de Indicadores de Gestión Basado en Procesos**. 2^{da} Edición. Barquisimeto.
- Reglamento del Servicio Comunitario del Estudiante de la Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado"**. Gaceta Universitaria N° 96. 2006. Barquisimeto.
- Reza, F. (1997). **Ciencia, Metodología e Investigación**. México: Longman de México Editores S.A.

- Roco, E y Lladó, E (2000). **Aprender a Gestionar el Cambio**. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica, S.A.
- Rodríguez, N (2012). **Encuentro Participativo del Servicio Comunitario. Infochips**. Boletín Informativo del Decanato de Ciencias y Tecnología. N° 89. Año 10. 2012. Disponible en: <http://es.scribd.com/doc/101934850/Infochips-89> [Consulta 2013, Julio 07].
- Rolando, A (2003) **Responsabilidad Social Empresarial**. Francia.
- Sabino, C. (2002). **El Proceso de Investigación**. Caracas: Editorial Panapo.
- Sira, A y Arujo, Z (2010). **El Servicio Comunitario: Vínculo de Integración Universidad y Comunidades en los Municipios del Estado Yaracuy**. Disponible en: http://www.grupocieg.org/archivos_revista/2011-1-1%281-15%29%20Sira%20Araujo%20rcieg%20febrero%2011_articulo_id16.pdf [Consulta 2011, Febrero 19].
- Spinelli, G (s.f.). **La Descentralización y la Participación Ciudadana en la Gestión Local**. Universidad Nacional de Comahue Neuquén. Argentina. Disponible en: <http://www.ubiobio.cl/cps/ponencia/doc/p18.4.htm> [Consulta 2013, Julio 09].
- Stoner, J; Freedman, R y Gilbert, D. (2001). **Administración**. 5^{ta} Edición. México: Prentice Hall.
- Suárez, N. (1999). **La Investigación Documental Paso a Paso**. 2^{da} Edición. Venezuela: Consejo de Publicaciones. Facultad de Humanidades y Educación (CODEPRE) Universidad de los Andes.
- Universidad de los Andes (2006) **Reglamento de servicio comunitario del estudiante de la ULA**. Departamento de Servicios Comunitarios de la ULA Mérida.
- Vallaes, F. (2005). **La Responsabilidad Social de la Universidad**. La Palestra. Portal de Asuntos Públicos de la Pontificia Universidad Católica del Perú Disponible en: <http://aiesmin.unsl.edu.ar/responsabilidad.pdf> [Consulta 2011, Febrero 19].
- Villegas, D y Castillo, N (2010) **La Responsabilidad Social y el Servicio Comunitario en la Educación Universitaria**. Disponible en: http://www.grupocieg.org/archivos_revista/2011-1-7%2894-110%29%20Villegas%20Castillo%20rcieg%20febrero%2011_articulo_id22.pdf [Consulta 2011, Marzo 24].

Villegas, J. (1991). **Desarrollo Gerencial. Enfoque Conceptual y Metodológico**. 1ª Edición. Caracas: Ediciones Vega.

ANEXOS

ANEXO A
GLOSARIO DE TÉRMINOS

Glosario de Términos

Administración: Conjunto de técnicas sistemáticas que permiten que las organizaciones sociales logren sus fines. Acción de planear, controlar y dirigir los recursos de una organización con el fin de lograr los objetivos deseados. Función que se ocupa de la determinación de los objetivos generales, de las políticas principales y de la estructuración orgánica de las empresas. La actividad de dirección que realmente cumple con los objetivos o metas para lo que se estableció la organización.

Calidad: Conjunto de cualidades que reúne un producto o servicio, según el conjunto de las cuales este producirá en el consumidor y según sus necesidades, un mayor o menor grado de satisfacción al consumidor.

Competitividad: Se utiliza este término como sinónimo de capacidad de competir.

Comunidad: grupo social que tiene intereses comunes, lo cual se requieren la integración para el logro de sus objetivos tipo social.

Control: La última fase del proceso gerencial es la función de control. Su propósito, inmediato es medir, cualitativamente y cuantitativamente, la ejecución en relación con los patrones de actuación y, como resultado de esta comparación, determinar si es necesario tomar acción correctiva o remediar que encauce la ejecución en línea con las normas establecidas. La función de control es ejercida continuamente, y aunque relacionada con las funciones de organización y dirección, está más íntimamente asociada con la función de planeamiento.

Dirección: Envuelve los conceptos de motivación, liderazgo, guía, estímulo y actuación. A pesar de que cada uno de estos términos tiene una

connotación diferente, todos ellos indican claramente que esta función gerencial tiene que ver con los factores humanos de una organización. Es como resultado de los esfuerzos de cada miembro de una organización que ésta logra cumplir sus propósitos de ahí que dirigir la organización de manera que se alcancen sus objetivos en la forma más óptima posible, es una función fundamental del proceso gerencial.

Eficacia: Actividad. Poder para obrar o para conseguir unos determinados objetivos. Término equivalente en el ámbito administrativo a la eficiencia de lo económico.

Eficiencia: Productividad. Capacidad para utilizar los medios que se disponen de la forma más eficaz posible en la consecución de los objetivos planteados.

Estado: Es un concepto político que se refiere a una forma de organización social soberana y coercitiva, formada por un conjunto de instituciones involuntarias, que tiene el poder de regular la vida nacional en un territorio determinado.

Estrategia: Plan amplio, abarcador, desarrollado para alcanzar objetivos organizacionales a largo plazo.

Evaluación: Estimar el valor de algo, sistema de estimación de la base imponible de un impuesto consistente en la adopción de un acuerdo entre la administración y un grupo de contribuyentes sobre la valoración del monto total.

Gestión: Actividad consistente en administrar un negocio o una parte de éste.

Gestión Universitaria: es el directivo de una organización basada en el conocimiento, con valiosas redes informales, con trabajadores del conocimiento a los que tendrá que aplicar la lógica del marketing y conseguir que se impliquen plenamente en la estrategia universitaria.

Gobernabilidad: Capacidad de Gobierno.

Objetivos: Propósito o fin que se espera conseguir con el desarrollo de determinada empresa o actividad. En general suele ser citada como objetivo de una empresa, el maximizar ventas y beneficios, minimizar costes y capital, así como mantener alta la productividad de sus empleados.

Organización: Conjunto ordenado de recursos humanos, materiales y técnicos en busca de objetivos propuestos.

Planeamiento: Es vista como el proceso, los planes de una organización determinan su curso y proveen una base para estimar el grado de éxito probable en el cumplimiento de sus objetivos. Los planes se preparan para actividades que requieren poco tiempo, años a veces, para completarse, así como también son necesarios para proyectos a corto plazo.

Principios: Normas de carácter general que disciplinan ciertas clases de actividades a modo de fundamento o criterios inspiradores del desarrollo y funcionamiento de las misma.

Responsabilidad: Capacidad existente en todo sujeto activo de derecho para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente.

Responsabilidad Social: obligación moral, compromiso con la solución de las problemáticas que afectan a la comunidad. El papel que cada uno de nosotros, nuestras empresas y nuestra familia juega en la construcción de la sociedad en la que queremos vivir.

Responsabilidad Social Empresaria: es la contribución de la empresa al desarrollo humano sostenible a través del compromiso y confianza con sus empleados y familia, la sociedad en general y la comunidad local en pos de mejorar su capital social y su de calidad de vida.

ANEXO B
PROYECTOS DE SERVICIO COMUNITARIO EJECUTADOS
POR EL PROGRAMA DE INFORMÁTICA EN EL DECANATO
DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍA DE LA UCLA

INFORMÁTICA-ANÁLISIS DE SISTEMAS	Código/Año		Responsable
Proyecto Marco: Programa de Alfabetización Tecnológica.	SCE.DCT.INI.101.2008		
Programa de Capacitación Tecnológica para Adultos Mayores	SCE-DCE-INI-101-2008	2008-2009	María Auxiliadora Pérez Olga Palma
	SCE-DCT-INI-101-2009	2009-2010	
	SCE-DCT-INI-101-2010	2010-2011	
	SCE-DCT-INI-101-2011	2011	
Programa de Capacitación Tecnológica a Jóvenes con Necesidades Especiales	SCE-DCT-INI-102-2008	2008-2009-2010	Ninfa Barón
	SCE-DCT-INI-102-2011-1	2011-2012	
	SCE-DCT-INI-102-2012-1	2012	
Sistematización del Programa Educativo Ambiental "El agua en nuestras vidas"	SCE-DCT-INI-103-2008	2008-2009-2010-2011	Luis Ramírez Nora Monsalve Isabel Andrade
	SCE-DCT-INI-103-2011-1	2011-2012	Keyla Cañizales Luis A Ramirez.
	SCE-DCT-INI-TAS-103-2012-2	2012-2013	

Proyecto de Servicio Comunitario Ejecutado por el Programa de Informática en el Decanato de Ciencias y Tecnología de la UCLA.

Programa de Capacitación Tecnológica para las Misiones Ribas y Robinson del Estado	SCE-DCT-INI-104-2008		2008-2009-2010-2011	Greiza Lucena Isabel Andrade
	SCE-DCT-TAS/INI-104-2011-1		2011-2012	
	SCE-DCT-INI-TAS-104-2012-2		2013-2013	
Programa de Iniciación Tecnológica para Niños de Educación Inicial	SCE-DCT-INI-105-2008		2008-2009-2010	Ana Mercedes Díaz Maribel Mendonca (2010)
	SCE-DCT-INI-105-2011-1		2011-2012	Ana Mercedes Díaz Maribel Mendonca
	SCE-DCT-INI-105-2012-2		2012-2013	
Programa de Alfabetización Tecnológica para Docentes de Educación Media Diversificadas	SCE-DCT-TAS-106-2008		2008-2009-2010	Álvaro Muñoz Luzneida Matute (2008) Dasha Querales
	SCE-DCT-INI-106-2011-1		2011-2012	
	SCE-DCT-INI-TAS-106-2012-2		2012-2013	
Sistematización de Oportunidades de Estudio en la Región Lara-Yaracuy.	SCE-DCT-INI-107-2009 (no se activó)			Yadira Álvarez Keyla Cañizales
Programa de Apoyo Tecnológico al Desarrollo de las Actividades Académico-Administrativas de la ENB "María Pereira Daza".	SCE-DCT-INI-108-2010 (no se activó)			Edgar González

Capacitación, Fortalecimiento e Integración de Canaima Educativo a Docentes, Estudiantes, Padres y Representantes de la Escuela Bolivariana Media Jornada Unidad Educativa Tucuragua.	SCE-DCT-INI-109-2012-1	2012-2013	Nohemy Rodríguez Wilman Briceño(co-responsable)
	SCE-DCT-INI-TAS-109-2012-2	2012-2013	
"Sistematización de las Oportunidades de Estudio en Educación Superior en las Regiones de Lara-Yaracuy"	SCE-DCT-INI-110-2012-1	2012	Edinson Sira Hilmar Dell Orco
	SCE-DCT-INI-TAS-110-2012-2	2012-2013	
Programa de Capacitación Tecnológica en Herramientas Web 2.0 para Adultos Mayores (Abuelos 2.0)	SCE-DCT-INI-111-2012-1	2012	María Auxiliadora Pérez Olga Palma
	SCE-DCT-INI-TAS-111-2012-2	2012-2013	
Desarrollo de la lógica y la creatividad por medio del aprendizaje del lenguaje de programación Logo en los alumnos de 10 a 15 años (4to, 6to y 9no grado) de educación básica del Colegio San Pedro. Barquisimeto, Edo Lara.	SCE-DCT-INI-TAS-112-2012-2	2013	Zita Pereira Gerana Espinoza