



PLANES DE BENEFICIOS SOCIALES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EXTERNA EN LAS INSTITUCIONES PRIVADAS DE EDUCACIÓN SUPERIOR DEL ESTADO ZULIA

(Social benefits plans of external social responsibility in private institutions of
higher education state Zulia)

Recibido: 25/09/2013 Revisado: 10/10/2013 Aceptado: 15/10/2013

Torres, Milanyela

URBE – Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín, Venezuela
mtorres@urbe.edu

Mirabal, Willian

URBE – Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín, Venezuela
wmirabal@hotmail.com

Quintero, Johana

URBE – Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín, Venezuela
johana.quintero@urbe.edu

RESUMEN

La investigación presentada tiene como objetivo principal analizar los planes de beneficios sociales de la responsabilidad social externa en las instituciones privadas de educación superior del estado Zulia. En el sentido metodológico, la investigación es de carácter descriptiva, con diseño no experimental, transeccional, de campo, que estudió una población constituida por cuatro mil setecientos ochenta (4780) sujetos constituidos por coordinadores de responsabilidad social, coordinadores de servicio comunitario, docentes del servicio comunitario y estudiantes activos en servicio comunitario. Para ello, se utilizaron como técnicas de recolección de datos la observación y la encuesta, razón que justificó la realización de un cuestionario de 36 ítems para la variable responsabilidad social externa con una confiabilidad de Alpha 0,92. Se hizo una validación de los instrumentos a través del aval de diez (10) expertos, que permitió los resultados descritos. Concluyendo que las universidades no poseen planes que se adapten a las necesidades de las comunidades en las cuales realizan sus labores comunitarias.

Palabras clave: Responsabilidad social externa, Beneficios sociales, Instituciones.

ABSTRACT

The research presented aims to analyze the main social benefit plans of the external social responsibility in private institutions of higher education in the state of Zulia. In the methodological sense, research is a descriptive, non-experimental design, transactional, Field, who studied a population consisting of four thousand seven hundred and eighty (4780) subjects consisting Social Responsibility Coordinator, Community Service Coordinator, Faculty of Community Service and students involved in community service. This was used as data collection techniques and survey observation, reason that justified



the creation of a questionnaire of 36 items for the variable external social responsibility Alpha reliability of 0.92. It was a validation of the instruments through the endorsement of ten (10) experts, allowing the results described. Concluding that the universities do not have plans to suit the needs of the communities in which they do their community work.

Keywords: External social responsibility, Social benefits, Institutions.

INTRODUCCIÓN

Dentro del sistema universitario venezolano, la participación se considera un vínculo del cual pueden derivarse diversos beneficios sociales y académicos, capaces de disminuir el peligro de contradicción entre el sistema, conectando el aprendizaje con la realidad del estudiante y haciendo que se oriente de manera apropiada.

Por ello, la participación de los actores universitarios debe alcanzar, incluso, los aspectos andragógicos de la formación del estudiante; además, a través de esa participación en la comunidad pueden derivarse resultados concretos capaces de revertirse en un mejoramiento del proceso de aprendizaje y por consiguiente de la calidad educativa superior.

En consecuencia, la participación con base en la responsabilidad social externa, permite brindar al estudiantado universitario, herramientas constructivas que lo invitan a actuar y explorar los diferentes elementos del entorno en el cual vive y comparte, siendo de vital importancia que durante este proceso, tanto el entorno gerencial de la universidad donde hacen vida también los coordinadores y profesores como los estudiantes, se interrelacionen mediante una comunicación clara que permita la expresión de las opiniones personales.

En este entendido, la importancia de la educación universitaria como parte del proceso de socialización, amerita el abordaje participativo e integral de todos los sectores que conforman el sistema universitario en el estado Zulia, que permita implementar alternativas viables de acción comunitaria, para concretar escenarios que se correspondan con el equilibrio social, planteado en las políticas educativas del Estado y con la acción social de la educación del Ministerio Popular de Educación Superior.

EL PROBLEMA

La educación universitaria dada su estrecha relación con la actividad productiva, el desarrollo científico, tecnológico, así como cultural del país, está llamada a desempeñar un papel preponderante en la orientación de las políticas dedicadas a dimensionar los cambios requeridos por la sociedad en cada uno de sus ámbitos de actuación.

Así, Banini (2008, p.11) expresa que:

“La educación es el instrumento de transformación social por excelencia, que permite la transformación de los recursos requeridos por la sociedad en función de su desarrollo, así como la divulgación del conocimiento del conocimiento y la cultura en atención a la necesidades sentidas”.



A partir de esta apreciación, se entiende que la institución universitaria debe ser el ámbito donde se integren solidariamente los esfuerzos individuales de cada miembro integrante de la comunidad para, y en función del colectivo, operacionalizar planes conjuntos que conduzcan a gestionar soluciones efectivas a la problemática educativa y social; aspectos que generan un impulso a las universidades.

En referencia a lo planteado anteriormente, es importante acotar que en Venezuela el número de instituciones comprometidas en la búsqueda de soluciones a problemas sociales se ha incrementado notablemente en la última década, aun cuando existe un número importante de estas que aún no están ganadas a la idea de asumir una participación activa en materia de responsabilidad social (Rendueles, 2008). Sin embargo, son muchas las organizaciones dispuestas a asumir un papel importante en este campo, algunas de ellas, además del Estado, son la iglesia, las ONG's, las universidades, entre otras.

Dentro de este contexto, se puede afirmar que según lo expresado por Ramos (2009), la manera de relacionarse la universidad con el entorno socioproductivo es expresiva de su cultura organizacional, de reflejo de valores compartidos por los miembros de la organización, los cuales perduran en el tiempo, ofreciendo mayor resistencia al cambio.

En el mismo orden de ideas, entró en vigencia en Venezuela la Ley del Servicio Comunitario del Estudiante de Educación Superior (LSCEES) (Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela, 2005) en septiembre de 2005, que tiene por objeto definir y regular lineamientos de responsabilidad social de obligatorio cumplimiento por parte de las instituciones de educación superior tanto públicas como privadas y como requisito obligatorio de egreso para el estudiante.

Teniendo en cuenta los aspectos destacados, resulta indispensable que las universidades privadas, como ejemplo de organizaciones socialmente responsables, detecten las necesidades e intereses de sus actores sociales en las comunidades cercanas, las cuales pueden verse afectadas por las acciones de estas, para comenzar a asumir su responsabilidad de participar en el bienestar de la sociedad.

Los representantes de las universidades privadas han podido analizar el escenario de la responsabilidad social externa desde la óptica de sus instituciones; enfocándose en primera instancia a cumplir con los programas de voluntariado estudiantil que les exige la nueva legislación venezolana como requisito de egreso de sus estudiantes, el cual va más allá del simple desarrollo de proyectos de servicio comunitario para el cumplimiento de la ley y sus reglamentos internos.

Por lo cual, todo lo expresado anteriormente manifiesta la necesidad de dar a conocer y analizar cuál es el comportamiento de la responsabilidad social universitaria externa a partir de los proyectos comunitarios, cuyo principal problema radica en el mínimo interés y compromiso por parte de las comunidades en atender proyectos de transferencia de aprendizaje, por lo general sus solicitudes van enfocadas a la mejoras de servicios públicos y asistencialidad social.



En un 15 % de las acciones de adiestramiento impartidas por las universidades privadas caen en deserción por parte del participante comunitario, quien tiene la necesidad pero sus mismas carencias sociales y de mejora de calidad de vida no le permiten culminar sus cursos, lo cual preocupa a las autoridades y no saben manejar las estrategias con el fin de disminuir el porcentaje de deserción, estos datos se obtienen de los indicadores de gestión presentados por la Red de Servicio Comunitario en Venezuela.

En el mismo orden de ideas, el sector empresarial no se ha involucrado con las universidades para el logro de los proyectos comunitarios, a través de permisos para estudiantes prestadores del servicio comunitario como también aportes de bienes e insumos, recursos humanos y recursos financieros para el cumplimiento del proyecto en la comunidad.

Debido a lo expuesto anteriormente, la Responsabilidad Social Universitaria externa instituye la necesidad de promover proyectos comunitarios con una visión gerencial; es inevitable plantear que en la actualidad la misión existente sobre el deber ser la RSU es solo la ejecución de proyectos a las comunidades, sin ver más allá del tiempo, los paradigmas emergentes a los que se enfrentan las comunidades organizadas en el presente y en el futuro, por lo que esta investigación tiene como propósito analizar los planes de beneficios sociales de la responsabilidad social externa en las instituciones privadas de educación superior del estado Zulia

RESPONSABILIDAD SOCIAL EXTERNA

Si bien el concepto de responsabilidad social externa se ha venido desarrollando desde principios de los años setenta, no existe una definición única y comúnmente aceptada. Se trata de un concepto en desarrollo que, por su propia naturaleza, es dinámico, variable en el tiempo, en el espacio, y entre las distintas empresas, en función de las cambiantes expectativas de los actores clave.

En el mismo orden de ideas, la interpretación que se haga de la responsabilidad social externa, tal como señala Arias (2009), influye en el diálogo entre los gobiernos, el sector privado y la sociedad civil. Por tanto, propicia como resultado diferentes implicaciones, según la visión de las distintas partes, en cuanto a la legitimidad, las obligaciones y el impacto de los estándares de responsabilidad social externa. Por ejemplo, hay que tener cuidado a la hora de entender y definir el término.

Como señala el autor Bateman (2008), las organizaciones están en poder de profesionales que desempeñan diferentes roles, y en la mayoría de los casos son empleados responsables con grandes capacidades para cumplir con las tareas y actividades encomendadas. Por lo cual, efectúan en la mayoría con los niveles de responsabilidad social que le competen.

Para Certo (2009), la responsabilidad social externa es la obligación que tiene la gerencia de tomar acciones para proteger y mejorar tanto el bienestar de la sociedad como un todo, así como los intereses de la organización. Por otro lado, Bateman y Snell (2007) define la responsabilidad social externa como la obligación hacia la sociedad



asumida por las empresas, en la cual las empresas u organizaciones con categoría de socialmente responsables van a maximizar sus efectos positivos.

PLANES DE BENEFICIOS SOCIALES

Los planes de beneficios sociales, deben ser contentivos de sensibilidad social, comenta Ferrer (2009) que la responsabilidad es, además, anticipadora y preventiva de las acciones contra la moral común; por tanto, las universidades deben prever las necesidades futuras de la sociedad y tomar medidas para cumplirlas. Como miembros activos de la sociedad, las instituciones educativas tienen la responsabilidad de participar en la elaboración de planes para la resolución de problemas y retos.

En efecto, es el amplio rango de acciones que la empresa realiza para maximizar el impacto de sus contribuciones, ya sean en dinero, tiempo, productos, servicios, conocimientos u otros recursos que están dirigidas hacia las comunidades en las cuales opera. Incluye el apoyo al espíritu emprendedor apuntando a un mayor crecimiento económico de toda la sociedad.

Considera Bastias (2007), una sociedad debe organizarse para velar por su bien común de corto y largo plazo. Un gobernante, por ejemplo, debería decidir cuál es el número máximo de pescadores que pueden explotar el lago sin poner en riesgo su sustentabilidad como fuente de alimento.

Este tipo de sensibilidad social que debe estar contenido en los planes de beneficios sociales, continúa indicando el mencionado autor, podría llamarse de alto nivel, pues corresponde al espíritu que no solo debiera tener un gobernante sino que cualquier movimiento social y/o político debería manifestarlo, debido a que no basta con responder ante la urgencia de lo inmediato y ni siquiera con empoderar a las personas. También es necesario proponer y llevar a cabo políticas para distribuir apropiadamente los recursos, asignar las prioridades y cautelar los intereses de todos, incluso de las generaciones venideras.

Tomando en cuenta, continúa Bastias (2007), que las necesidades sociales son siempre urgentes, pero no hay que confundir urgencia con inmediatez. Lo inmediato es muchas veces necesario, pero nunca suficiente en este tema. Igualmente, urgente es apuntar a los temas de fondo, temas que muchas veces solo se puede enfrentar desde una perspectiva lo más amplia posible y en conjunto con la totalidad de la problemática. Ese es el principal rol al cual está llamado a ejercer el auténtico docente universitario.

Al respecto, algunas universidades privadas ubicadas en el municipio Maracaibo, estado Zulia, como la Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín (URBE), Universidad Rafael Urdaneta (URU), Universidad Dr. José Gregorio Hernández (UJGH) y Universidad Cecilio Acosta (UNICA), deben tener en cuenta los valores; entendidos como estructuras del pensamiento, preconfiguradas en el cerebro como especie humana de cara a la supervivencia.



Así mismo, se entiende que son medios adecuados para conseguir la finalidad. Por ello, al hablar de valores es importante diferenciar entre los valores finales y los valores de tipo instrumental. Los valores instrumentales son modos de conductas adecuados o necesarios para llegar a conseguir las finalidades o valores existenciales.

En este orden de ideas, la palabra valor tiene tres significados diferentes pero complementarios, como lo exponen García y Dolan (2009), en su dimensión ético estratégica, se refiere a los valores como aprendizajes estratégicos en la elaboración de planes de carácter social, relativamente estables en el tiempo, como una forma de actuar mejor que su opuesto con el objeto de lograr un fin; en su dimensión económica, relativo al criterio de evaluación de algo; y en su dimensión psicológica, hace referencia a la valentía para lograr un objetivo.

Por su parte, Cortina (2008) comenta que los valores identifican las prioridades claves para que una empresa sobreviva y prospere. Esto, teniendo en cuenta que los valores éticos comprenden la fuente de inspiración que define, establece, cambia, adapta las estrategias de orientación al rumbo y van a mantener las relaciones armónicas con el entorno empresarial, es decir, los valores finales como guía en la toma de decisiones y la ejecución de acciones para lograr los cometidos estratégicos de la organización.

Igualmente, García y Dolan (2009) distinguen como valores finales, los valores personales referidos a la vida misma, la felicidad, la familia, el éxito, el prestigio, la sabiduría, entre otros, y los valores ético-sociales. Luego, los valores instrumentales u operativos, divididos en valores ético-morales, referidos al comportamiento con el entorno que rodea a los individuos o grupos, como honestidad, sinceridad, lealtad, solidaridad, confianza, respeto, responsabilidad; y finalmente, los valores de competencia, referidos a los necesarios para competir, como cultura, dinero, lógica, creatividad, belleza, inteligencia, constancia, vitalidad, simpatía, entre otros.

En relación a esto, Drucker (2007) estima que con el postcapitalismo se ha producido una transición de la era del poder a la era de la responsabilidad. La sociedad de organizaciones y de conocimiento exige una organización basada en la responsabilidad, es la sociedad de organizaciones quien debe cuidar de la sociedad misma. Dentro de los límites de su competencia sin poner en peligro su capacidad de rendimiento.

Desde la perspectiva de Certo (2009), la obligación social en las empresas se encuentra referida al cumplimiento de límites legales, con el Estado y con la sociedad, para obtener sus beneficios. El siguiente estatus en la evolución del concepto de responsabilidad social está dado por la incorporación del concepto de inversión social, el cual contempla que la empresa debe participar activamente en las actividades sociales dirigidas a la comunidad que la rodea.

De acuerdo con esto, la empresa debe participar en forma directa en la labor de responsabilidad social, y la otra condición que caracteriza a la inversión social, es que debe ser concebida para un fin social o en beneficio de la sociedad. En ese sentido, las universidades privadas ubicadas en el municipio Maracaibo, estado Zulia, como la Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín (URBE), Universidad Rafael Urdaneta (URU),



Universidad Dr. José Gregorio Hernández (UJGH) y Universidad Cecilio Acosta (UNICA), deben realizar una evaluación de los elementos de responsabilidad ética relacionados con los intereses su personal.

Partiendo de lo planteado por Guédez (2009), las empresas parecen abstraerse en tiempo y espacio de las comunidades donde operan, transformándose en unidades satélites ajenas a todo lo que sucede a su alrededor, aspectos que evidentemente le permitirán direccionar cada una de sus acciones a favor de las comunidades.

Por lo tanto, el diseño de planes con base en la responsabilidad social para con la comunidad son concebidos a través de acciones caritativas genéricas relacionadas con causas o instituciones, en muchos casos, ajenas a la comunidad circunvecina. Se soporta en el concepto de la obligación social referida al cumplimiento de límites legales, con el Estado y con la sociedad, para la obtención de beneficios según Donnelly (2008) y Certo (2009).

Sin embargo, cuando se analizan las situaciones destacadas en párrafos anteriores, instituciones como la Fundación Esquel de Ecuador (2007) manifiestan que la responsabilidad social es un libre y activo compromiso, consciente de la necesidad de involucrarse en una causa, pues los problemas sociales no se resuelven con acciones caritativas, sino a través de la cogestión activa.

De forma específica, según Bateman (2008) la responsabilidad social corporativa puede definirse como la obligación hacia la sociedad asumida por las empresas, en la cual las mismas con categoría de socialmente responsables van a maximizar sus efectos positivos sobre la sociedad y minimizar sus efectos negativos.

Finalmente, queda entendido para la presente investigación que la responsabilidad social en las universidades privadas ubicadas en el municipio Maracaibo, estado Zulia, como la Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín (URBE), Universidad Rafael Urdaneta (URU), Universidad Dr. José Gregorio Hernández (UJGH) y Universidad Cecilio Acosta (UNICA); debe ser un instrumento de gestión social puesto que la responsabilidad social corporativa se entiende como la integración por parte de las organizaciones, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones académicas y sus relaciones con sus interlocutores.

MARCO METODOLÓGICO

Al abordar una investigación exige, por parte del investigador, ubicarse dentro del contexto epistemológico, vale decir, seguir una metodología determinada en aras de cubrir las expectativas del hecho científico. En tal sentido, se ha seguido el enfoque positivista. Al respecto, González y Rodríguez (2003), afirman que desde el punto de vista metodológico, se suele denominar cuantitativa a la investigación que predominantemente tiende a usar instrumentos de medición y comparación que proporcionan datos, cuyo estudio requiere el uso de modelos matemáticos y de la estadística.



Este tipo de investigación, a criterio de Hurtado y Toro (2007), asume que la realidad es estable y la aborda con un método confiable, mensurable, comprobable. Se parte de un concepto establecido a priori. Utiliza una estrategia deductiva. El objetivo es explicar los fenómenos mediante el establecimiento de sus relaciones causales y lograr la verificación o comprobación de la teoría pre establecido.

De igual manera, el diseño fue de campo porque recogió la información directamente en el lugar de los hechos, siendo estas las universidades privadas ubicadas en el municipio Maracaibo, estado Zulia. Al respecto, Bavaresco (2004, p. 45), expresa que los estudios de campo son aquellos que "...se realizan en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio".

De esta misma forma, y según el diseño, esta investigación es además no experimental, transeccional porque se orienta a describir los hechos, es no experimental porque en ningún momento se manipula la variable, coincidiendo así con la definición de Hernández Fernández y Baptista (2006, p.184), quienes expresan que la investigación no experimental "es la que se realiza sin manipular deliberadamente variables, lo que se hace es observar fenómenos tal y como se dan en su entorno natural"

La población objeto de estudio está constituida por las universidades privadas ubicadas en el municipio Maracaibo, estado Zulia, siendo estas: Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín (URBE), Universidad Rafael Urdaneta (URU), Universidad Dr. José Gregorio Hernández (UJGH) y Universidad Cecilio Acosta (UNICA). En este sentido, Cerda (2005), expresa que la población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes. Por esta razón se presenta la tabla de población:

Tabla 1. Distribución de la población

Universidades privadas ubicadas en el municipio Maracaibo, estado Zulia				
Universidades	Departamentos de responsabilidad social y servicio comunitario			
	Coordinadores Responsabilidad Social	Coordinadores Servicio comunitario	Docentes del Servicio Comunitario	Estudiantes Activos En Servicio Comunitario
Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín (URBE)	01	01	12	1645
Universidad Rafael Urdaneta (URU)	01	01	06	985
Universidad Dr. José Gregorio Hernández (UJGH)	01	01	12	1220
Universidad Católica Cecilio Acosta (UNICA).	01	01	02	890
Total de universidades	Total			
04	4780			

Fuente: elaboración propia.

Para la determinación de la muestra se decidió utilizar un tipo de muestreo no



probabilístico (Meléndez, 2005), denominado intencional debido a que se seleccionara un grupo de estudiantes, debido a que es la mayor población posible dentro de la estudiada. El muestreo intencional según Cerda (2005) consiste en seleccionar las unidades elementales, en el cual no se tienen intervalos de confianza para estipular el valor poblacional.

Ahora bien, partiendo de ese análisis se determina el número de estudiantes que serán tomados en cuenta como universo general, por lo que la selección arrojará un número de análisis específicos, los cuales a su vez guardan semejanza con el número inicial de individuos que serán utilizados para demostrar la relación entre ambas variables.

Tabla 2. Muestra de la Población

Universidades privadas ubicadas en el municipio Maracaibo, estado Zulia				
Universidades	Departamentos de responsabilidad social y servicio comunitario			
	Coordinadores Responsabilidad Social	Coordinadores Servicio comunitario	Docentes del Servicio Comunitario	Estudiantes Activos En Servicio Comunitario
Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín (URBE)	01	01	12	25
Universidad Rafael Urdaneta (URU)	01	01	06	25
Universidad Dr. José Gregorio Hernández (UJGH)	01	01	12	25
Universidad Católica Cecilio Acosta (UNICA)	01	01	02	25
Total de universidades	Total			
04	140			

Fuente: elaboración propia.

Para la determinación de la muestra se utilizó la construcción de la fórmula, solo en torno de los estudiantes, para los demás miembros de la población se tomó censo poblacional. La fórmula apropiada para la obtención fue la de Rodríguez (2007), quien plantea la sumatoria de la población objeto a muestra tomando un porcentaje en este caso un 5 %, tal como se muestra en la Tabla 3. La recolección de la información se realizó con base en la técnica de la encuesta y se seleccionó como instrumentos un cuestionario.

Finalmente, en la cuarta parte se exploran los aspectos generales vinculados con las variables de estudio, organizados por indicadores. Las preguntas del cuestionario dirigidas a coordinadores de responsabilidad social y de servicio comunitario cuentan con 69 ítems. Así mismo, las dirigidas a los docentes del servicio comunitario cuenta con 33 ítems, teniendo ambas cinco alternativas, a saber: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca.



Estas preguntas están direccionadas con la finalidad de obtener resultados exactos que ayuden a extraer la información necesaria que determine la responsabilidad social universitaria externa a partir de los proyectos comunitarios ejecutados en las instituciones privadas de educación superior del estado Zulia.

De igual manera, se presenta la validez que para Hernández, Fernández y Baptista (2006, p. 236) “se refiere al grado en que un instrumento mide la variable que pretende medir”; y en el mismo orden de ideas, Balestrini (2004) expresa que la validez de un instrumento se conseguirá a través de la revisión del mismo por jueces o testigos, es decir, con personas de gran experiencia en investigación a largo tiempo de servicio con conocimiento del caso inherente al problema en estudio. Es por ello que una vez diseñado el instrumento se sometió a la validez de contenido.

Dicho instrumento se entregó a cinco expertos en responsabilidad social universitaria externa y proyectos comunitarios, con el fin de revisar la coherencia de los elementos constitutivos del mismo, respecto a los cuales se pudo realizar las observaciones que una vez corregidas garantizaron la validez del instrumento para la recolección de datos. Por otra parte, la confiabilidad de un instrumento según Hernández (2003, p. 346), “se refiere al grado en que su aplicación es repetida al mismo sujeto u objeto, produce resultado iguales”.

Dado que el instrumento está compuesto por el escalamiento de likert, el método para calcular su confiabilidad fue la prueba piloto, que es aplicar el instrumento a una población distinta a la estudiada, pero con características que le asemejan. Del mismo modo, la ecuación que se aplicó fue el coeficiente Alfa de Cronbach.

Tomando en cuenta la fórmula expresada, se calculó el coeficiente para la confiabilidad de instrumentos con ítems continuos los cuales fueron aplicados para los sujetos de la investigación coordinadores de los departamentos de responsabilidad, respondiendo a la variable responsabilidad social externa con un sistema de ítems 36, arrojó un Alpha de 0,92.

De alguna manera, es un indicador de relación global entre los ítems, aunque no equivalen a la correlación media entre los ítems, por esta razón después de la construcción y análisis estadístico para cada uno de los instrumentos, se indica las variables poseen una confiabilidad con respecto al instrumento, al ser comparadas con la escala de valoración que se presenta a continuación, la cual es herramienta estadísticas para determinar la validez de variable.

Cuadro 1. Escala para la valoración del coeficiente de confiabilidad

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: elaboración propia.



El análisis de los datos en este estudio, se realizó aplicando la estadística descriptiva mediante el análisis frecuencial y porcentual de las alternativas seleccionadas por los sujetos de la investigación en el instrumento de recolección de datos y posterior ubicación en baremo.

Ahora bien, para la categorización de los valores presentados con la calificación, se realizaron los siguientes baremos, los cuales responden a la construcción siguiendo los métodos estadísticos para de esa manera determinar la ubicación:

Cuadro 2. Baremo de medición para la variable responsabilidad social externa

Rango	Significado
$1,00 \leq X - 1,80$	Desapropiada responsabilidad social externa
$1,80 \leq X - 2,60$	Poco desapropiada responsabilidad social externa
$2,60 \leq X - 3,40$	Ni apropiada ni desapropiada responsabilidad social externa
$3,40 \leq X - 4,20$	Poco apropiado responsabilidad social externa
$4,20 \leq X - 5,00$	Apropiada responsabilidad social externa

Fuente: elaboración propia.

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Para analizar los datos recolectados a través de la aplicación del instrumento elaborado por la autora de la presente investigación, se utilizó la estadística descriptiva, reseñando la información a través de cuadros indicando las frecuencias acompañadas de los respectivos porcentajes con el promedio del total de los datos para señalar la calificación que permitirá realizar la interpretación del baremo.

En la Tabla 3 se presentan los datos de la dimensión planes de beneficios sociales, los cuales fueron medidos en los sujetos miembros los departamentos de responsabilidad social y servicio comunitario de las Instituciones de Educación Superior del Estado Zulia, donde se evidencia los resultados totales de la dimensión, desglosados por cada indicador, para este fin se utilizó los elementos de la estadística descriptiva, para lo cual se cataloga desde el indicador: prevención de necesidades externas, cumplimiento de las necesidades externas y responsabilidad en la participación para la resolución los cuales obtuvieron una calificación general de 3,92, teniendo como calificación general del baremo poco apropiado nivel de responsabilidad social externa.



Tabla 3. Resultados de la dimensión planes de beneficios sociales

Dimensión	Indicadores	Promedio
Planes de beneficios sociales	Prevención de necesidades externas	4,10
	Clasificación general según baremo	
	Poco apropiado nivel de responsabilidad social externa	
	Cumplimiento de las necesidades externas	3,90
	Clasificación general según baremo	
	Poco apropiado nivel de responsabilidad social externa	
	Responsabilidad en la participación para la resolución	3,78
	Clasificación general según baremo	
Poco apropiado nivel de responsabilidad social externa		
Calificación de la dimensión	3,92	
Interpretación del baremo	Poco apropiado responsabilidad social externa	

Fuente: elaboración propia.

A este respecto, Arias (2009) indica que cuando se estudia la “necesidad” se suele hacer referencia a un estado de carencia de aquello considerado útil, positivo para el desarrollo personal y la integración social de un individuo u organización; es una tendencia natural manifiesta en los seres humanos que los lleva hacia la consecución de los medios que precisa y construye para su realización integral. La necesidad se hace presente cuando se da una carencia o limitación en los medios para satisfacer las aspiraciones humanas.

De esto, puede observarse cómo el significado de necesidad social va unido a la evolución del ser humano, a la potenciación de su desarrollo. Así pues, la distinción entre necesidades humanas y sociales no existe. Si se limita a considerar como necesidad las urgencias vitales, se estaría negando el progreso de los distintos colectivos sociales y no se diferenciaría de los animales, claro, como señalan Carreras y otros (2010) esto también se relaciona con los valores de la persona.

Sobre este tópico, Isla (2007) plantea que el desarrollo local es un proceso participativo, que permite el cumplimiento de las necesidades externas, en el cual las universidades deben estar dispuestas a emprenderlo y para ello deben ser capaces de diagnosticar de manera participativa las necesidades relevantes que existan en su territorio, diseñando junto a los actores sociales una planificación estratégica que contenga planes táctico-operativos, y proponga políticas de desarrollo, identificando los recursos humanos existentes y aprovechando de manera racional el resto de los recursos, fundamentado en la educación, los valores éticos y culturales autóctonos.

En ese mismo contexto, se hace innegable la importancia de los procedimientos de resolución alternativa de conflictos, los cuales también se denominan métodos de resolución alternativa de disputas y se incluyen a aquellos caminos distintos a los tribunales para resolver los conflictos. Algunos autores consideran que la terminología



correcta sería métodos "adecuados", debido a que para cada conflicto puede existir un camino para su administración o resolución.

Debe tenerse claro que este movimiento fue pensado originariamente como una alternativa al juicio para resolver los conflictos; actualmente se ha extendido a otras áreas como la empresarial, laboral, escolar, ampliando su perspectiva en el sentido de obtener una adecuada gestión del mismo, entendiendo por ello no solo su resolución sino también su prevención y administración.

CONSIDERACIONES FINALES

Para el objetivo analizar los planes de beneficios sociales de la responsabilidad social externa en las instituciones privadas de educación superior del estado Zulia, se concluyó que las universidades no poseen planes que se adapten a las necesidades de las comunidades en las cuales realizan sus labores comunitarias.

Estos resultados evidencian que la participación en proyectos comunitarios se convierte en un mecanismo de intercambio entre universidades, empresas y comunidades, para en conjunto establecer las áreas prioritarias en las cuales es necesario prestar la debida atención para garantizar el desarrollo de un proceso que satisfaga las necesidades de la comunidad.

Por lo tanto, la participación es un proceso social a través del cual la comunidad accede conscientemente a la toma de decisiones en las cuales se tienen previstos objetivos comunes que al organizarlos en equipo y con apoyo se pueden solventar más fácilmente.

De modo que en el campo de la responsabilidad social, la comunidad universitaria se orienta a promover la solidaridad, creatividad y la formación de ciudadano consustanciado con su medio, capaz de hacer las modificaciones sociales que le benefician a sí mismo y a la colectividad. Es por ello, que dentro de esta organización cada uno de sus actores posee funciones claramente definidas.

En la misma perspectiva, puede señalarse que la línea de participación entre universidad-comunidad-empresa deberá darse en ambas direcciones. Esta participación por una parte contribuirá a la formación de un sujeto participativo, educado para la acción y dispuesto a una permanente cooperación, y por otra parte, a la creación de una universidad abierta interrelacionada con su medio para diseñar en conjunto el programa de desarrollo social.

Se demuestra con este planteamiento que la participación del profesorado o directivos debe partir de un sano conocimiento de los intereses y vivencias personales, lo cual permitirá el acceso directo a las necesidades de los aprendices. También, el profesor en este proceso no solamente se convertirá en un transmisor de conocimientos, sino que por el contrario asume un rol de promotor social que lo orienta a contribuir al mejoramiento y desarrollo de la comunidad.

Al respecto, la participación del estudiante en la comunidad es de vital importancia, en



especial porque es el centro y sujeto de la interacción educacional y del proceso formativo en general; además, su situación contribuirá a hacerlo sujeto y objeto de su propia experiencia de aprendizaje. En síntesis, dentro del contexto de la comunidad de la realidad social, el estudiante es básicamente el protagonista principal de las acciones, siendo la participación uno de los mecanismos fundamentales para proporcionarle un ambiente que guarde relación con el medio sociocultural al cual pertenece.

Por lo que se hace necesario implantar una filosofía madura llena de valores, creencias, normas y principios como base de la ejecución del proyecto comunitario, donde se ejerza una influencia en el fortalecimiento de la cultura comunitaria de corresponsabilidad en las instituciones involucradas, en la manera de mostrar la revitalización de una estructura y cambios profundos desde las universidades hacia el entorno.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, H. (2009). La comunidad y su estudio. Cuba. Editorial Pueblo y Educación.
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2005). Ley del Servicio Comunitario del Estudiante de Educación Superior (LSCEES). Gaceta Oficial 38.272. Venezuela.
- Balestrini, A. (2004). Metodología de la Investigación. Venezuela. Editorial Tropikos.
- Banini, P. (2008) La comunidad y su estudio. Cuba. Editorial Pueblo y educación. Cuba.
- Bastias, E. (2007). Urgencia y sensibilidad Social. Documento en línea. Disponible en: <http://www.atinachile.cl/content/view/42104/Urgencia-y-Sensibilidad-Social.html>. Consulta: 12/09/2011.
- Bateman, T. (2008). La administración: entre tradición y renovación. Colombia. Artes Gráficas Univalle.
- Bateman, T. y Snell, S. (2007) Administración. Un nuevo panorama competitivo. México. McGraw Hill.
- Bavaresco, A. (2004). Metodología de investigación. Venezuela. Editorial de la Universidad del Zulia (EDILUZ).
- Carreras, Ll.; Eijo, P.; Estany, A.; Gómez, M; Guich, R.; Mir, V.; Ojeda, F.; Planas, T. y Serrats, M. (2008). Cómo educar en valores. España. Editorial Narcea.
- Cerda, H. (2005). Técnicas de investigación social. Argentina. Editorial Humanistas.
- Certo, S. (2009). Administración moderna. Colombia. Editorial McGraw Hill.
- Cortina, A. (2008). Alianza y contrato. España. Editorial Trotta.



- Donnelly, J. (2008). Administración de recursos humanos. México. Editorial Cengage Learning.
- Drucker, P. (2007). Gerencia para el Futuro. El decenio de los 90 y más allá. Colombia. Grupo Editorial Noriega.
- Ferrer, J. (2009). IX Congreso Externacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública. Noviembre. España.
- Fundación Esquel de Ecuador (2007). Reglamentos. Documento en línea. Disponible en: www.esquel.org.ec. Consulta: 12/09/2011.
- García y Dolan (2009). Liderazgo y trabajo en equipo. España. Ediciones de la Universidad de Córdoba.
- González y Rodríguez (2003). El método de investigación. España. Editorial Limusa.
- Guédez, V. (2009). La Ética gerencial. Venezuela. Editorial Planeta.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación. Venezuela. Editorial Triángulo.
- Hurtado, I. y Toro, J. (2007). Las técnicas de investigación. Venezuela. Ediciones Tropikos.
- Isla, M. (2007). La ética a tu alcance. Venezuela. Editorial Planeta.
- Meléndez, M. (2005). El proyecto de investigación. Guía para su elaboración. Venezuela. Ediciones Episteme.
- Ramos, C. (2009). Ética y responsabilidad social y modelos de empresa. Papeles de Ética, Economía y Dirección. IESE, Universidad de Barcelona. España.
- Rendueles, D. (2008). Psicología Industrial. México. Editorial Trillas.
- Rendueles, M. (2008). Responsabilidad social empresarial y compromiso organizacional de los gerentes en empresas alimentarias. Trabajo de grado para optar al título de Magister. Universidad Santa María. Venezuela.