



Universidad Central de Venezuela

Facultad de Humanidades y Educación

Escuela de Comunicación Social

ObservatoriUN

EXPLORACION PARA DETERMINAR LAS NECESIDADES Y LA PERTINENCIA DE LA CREACIÓN DE UN
OBSERVATORIO WEB DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA A TRAVÉS DEL SERVICIO COMUNITARIO
EN COMUNICACIÓN SOCIAL DE TRES UNIVERSIDADES DEL ÁREA METROPOLITANA

Tutor: Prof. Blas Fernández

Autor: Baroska Bravo Vásquez

(Trabajo Especial de Grado para optar al título

Licenciado en Comunicación Social)

Presentado por la bachiller: Baroska Bravo Vásquez

Caracas, Junio 2010

DEDICATORIA

A mis cachorros,

A los: “mami quiero agua”

“Mami mira lo que está haciendo..”

“Mami quiero jugo con galletas” y a los interminables “Mami quiero hacer pipí”

A los “Mami te amo!”

A ti amor, a ella.. Los amo.

AGRADECIMIENTOS

Muchas fueron las personas quienes dedicaron un minuto de su tiempo a este trabajo, algunos para dar apoyo académico, técnico y de estilo y otros por simple y pura curiosidad.

Pero hoy, ofrezco mi más especial agradecimiento al profesor Blas Fernández, por quien sin duda este trabajo ha podido ser posible, quien no sólo le brindó toda su dedicación y enriquecimiento académico desde la génesis de la idea. Sino que vio nacer, cuido y vigiló de él como un maravilloso padre. A usted profesor, y amigo, mis más sentidas y profundas GRACIAS!

Al profesor Víctor Guédez a quien no tendría como agradecerle su valiosa, cortés y desinteresada ayuda para hacer de este trabajo un proyecto de calidad. Sin duda mis más sinceras gracias.

A las autoridades universitarias como el Dr. Nicolás Bianco, Vicerrector Académico de la Universidad Central de Venezuela, quien en su apretada agenda y en medio de un desayuno veloz, me regalo su experiencia y visión en el tema de la Responsabilidad Social Universitaria.

A la Lic. Rita Manrique, Coordinadora del Vicerrectorado Académico de la Universidad Bolivariana de Venezuela, quien de manera cordial atendió a mis preguntas.

De manera muy especial al Profesor Edison Mariño, Vicerrector Académico de la Universidad Monteávila, quien de igual manera en una muy grata y amable conversación enriqueció esta investigación con una magistral, detallada y minuciosa exposición de todo lo referente al Servicio Comunitario Universitario. Gracias Prof. Mariño.

A mi genial diseñador gráfico por tanta paciencia y ganas de complacerme. A mi familia y amigos quienes siempre apostaron a que llegaría el gran día. A los que siguen y están más cerca de conseguirlo, en especial a ti “Herma”. A la Fundación, a ustedes muchachas por confiar en mí, y en este trabajo, y permitirme ser UNO MAS!.

A todos y quienes de alguna u otra manera me han apoyado cuando todo esto era sólo una idea y colocaron toda su creatividad y empeño para generar cosas maravillosas. A mi gran editor y amigo JR, gracias infinitas “motorcito”.

A todos, mil gracias!.

ÍNDICE

Dedicatoria.....	2
Agradecimientos.....	3
Resumen.....	8

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1. Palabras claves	10
1.2. Planteamiento y Justificación del Problema.....	16
1.3. Objetivos de la Investigación.....	21
1.3.1. Objetivo General.....	21
1.3.2. Objetivos Específicos.....	21

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación.....	21
2.1.1. Comunicación para el Desarrollo social.....	23
2.1.2. Comunicación para el cambio social	27

2.2. Bases Teóricas.....	30
2.2.1. ¿Qué es la Responsabilidad Social?	31
2.2.1.1. Características e Importancia.....	34
2.2.2. ISO 26000.....	30
2.2.3. ¿Qué es la Responsabilidad Social Universitaria?	40
2.2.3.1.- Orígenes.....	42
2.2.3.2.- Características.....	43
2.2.3.3.- Importancia y actualidad.....	44
2.2.4.- ¿Qué es el Servicio Comunitario?	48
2.2.4.1.- Orígenes.....	50
2.2.4.2.- Características.....	50

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación.....	58
3.2. Diseño de la Investigación	61
3.3. Sistema de Variables.....	63
3.4. Población y Muestra	64
3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	64

3.6. Cronograma de actividades.....	90
-------------------------------------	----

CAPITULO IV. ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.- Análisis de los Resultados	93
4.1.- Concepción de la Responsabilidad Social en las Universidades....	93
4.1.1.- Responsabilidad Social Universitaria y Servicio Comunitario	101
4.2.- Concepción de la Responsabilidad Social en los Especialistas.....	104
4.3.- Características de los Estudiantes encuestados.....	106
4.4.- Conocimiento de la RSU por parte de los Estudiantes.....	108
4.5.- Conocimiento de la RSU en relación al Servicio Comunitario por parte de los Estudiantes.....	111
4.5.1.- Percepción del Servicio Comunitario por parte de los Estudiantes.....	114
4.5.2.- Concepción de la metodología “Aprendizaje-Servicio” para los Estudiantes.....	115
4.5.3.- Pertinencia social de los proyectos de Servicio Comunitario para los Estudiantes.....	116
4.5.4.- Concepción del apoyo de la Universidad para la gestión del servicio Comunitario por parte de los Estudiantes.....	117

4.6.- Participación de los Estudiantes en la propuesta del	
ObservatoriUN	118
4.6.1.- Percepción de los estudiantes sobre la propuesta de diseño del	
ObservatoriUN	122
4.6.2.-Propuesta del diseño del	
ObservatoriUN	122
4.7.- Percepción de los estudiantes sobre la RSU de la Universidad.....	125

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones.....	134
5.2. Recomendaciones.....	136
Bibliografía.....	138

RESUMEN

Este proyecto se enmarca en el contexto social e Institucional de la Educación Superior venezolana, educación que apuesta a una sociedad de vasto conocimiento fundamentada en el aprendizaje continuo y el trabajo cooperativo y sustentable. Donde la utilización de las tecnologías de información y de comunicación son el eje esencial para la obtención de los resultados de esta, nuestra investigación de campo.

De allí se deriva que el presente trabajo exploratorio - descriptivo tenga como objetivo primordial el análisis y evaluación de las condiciones existentes para crear un nuevo espacio comunicacional en apoyo al trabajo que se está llevando a cabo dentro del Servicio Comunitario de las Escuelas de Comunicación Social en las universidades del Área Metropolitana.

En la metodología aplicada en este estudio académico se integraron diferentes métodos de investigación etnográficos para obtener el muestreo que sustenta la investigación.

En relación a la población estudio estuvo conformada por un universo que comprende: Instituciones Universitarias (Representadas en sus Vicerrectorados Académicos); Organizaciones civiles que desarrollen proyectos orientados a la Responsabilidad Social y Estudiantes que se encontraban en estos tres escenarios: los que ya cumplieron el Servicio Comunitario, los que en estos momentos lo están desarrollando y finalmente los estudiantes que estén por iniciarlo.

Luego de la exploración descriptiva, la recolección de datos a través de diferentes herramientas para tal fin, y el análisis de los mismos, se pretende determinar las condiciones y característica para lograr determinar las necesidades y pertinencia de la creación de un Observatorio web de la Responsabilidad Social Universitaria, a través del Servicio Comunitario en Comunicación Social, de tres Universidades en el Área Metropolitana.

SUMMARY

This project is part of the social and institutional context of Venezuelan higher education, education that bet on a vast knowledge society based on lifelong learning and cooperative work and sustainable. Where the use of information technology and communication are essential axis to obtain the results of this, our field research.

From there it follows that this exploratory - descriptive as its primary objective the analysis and evaluation of existing conditions to create a new communication space to support the work being carried out under the Community Service of the Schools of Social Communication Metropolitan universities.

The methodology applied in this study were integrated academic different ethnographic research methods for sampling that supports the research. In relation to the population studied consisted of a universe that includes: Academic Institutions (Represented in Academic Vice-Rectors) Civil organizations to develop projects to Social Responsibility and Students who were in these three scenarios: those who have already completed the Service Community, which at present they are developing and ultimately the students who are about to start.

After descriptive exploration, the collection of data through different tools for that purpose, and the analysis thereof, is to determine the conditions and characteristics to achieve the identification of needs and relevance of the creation of a Web Monitoring Responsibility Social University, through the Social Communication Community Service, three universities in the metropolitan area.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1.- PALABRAS CLAVES

Tecnología:

Diccionario de la Real Academia de España (2009). España.

(Del gr. τεχνολογία, de τεχνολόγος, de τέχνη, arte, y λόγος, tratado).

1. f. Conjunto de teorías y de técnicas que permiten el aprovechamiento práctico del conocimiento científico.

Diccionario Tecnológico (s/f). [Página web web en línea]. Disponible: <http://www.alegsa.com.ar/Dic/tecnologia.php> .[Consulta 2010, febrero 28]

"La tecnología es un concepto amplio que abarca un conjunto de técnicas, conocimientos y procesos, que sirven para el diseño y construcción de objetos para satisfacer necesidades humanas.

En la sociedad, la tecnología es consecuencia de la ciencia y la ingeniería, aunque muchos avances tecnológicos sean posteriores a estos dos conceptos.

La palabra tecnología proviene del griego tekne (técnica, oficio) y logos (ciencia, conocimiento)".

Tecnologías de la Información y de la comunicación:

Varios Autores. (1986), *Formación de técnicos e investigadores en tecnologías de la información*, Fundesco. Madrid, España

“Se denominan Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en adelante TIC, al conjunto de tecnologías que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de informaciones, en forma de voz, imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética [1]. Las TIC incluyen la electrónica como tecnología base que soporta el desarrollo de las telecomunicaciones, la informática y el audiovisual. “

Observatorio:

CIBERSOCIEDAD (2005). [Página web en línea]. Disponible: http://www.cibersociedad.net/estatic/que_es_el_observatorio/2/ [Consulta 2010, febrero 19]

“El Observatorio para la CIBERSOCIEDAD es un punto de encuentro, discusión y publicación de investigaciones sobre los diversos aspectos y corolarios sociales que las nuevas tecnologías de la información y la comunicación están generando. Nuestro interés y nuestras bases metodológicas abarcan las diversas disciplinas de las ciencias humanas y sociales. El punto de encuentro para todas ellas no es disciplinario, sino temático: lo cibernético”.

Red Social:

Lomnitz, L. (2002): *Redes sociales y partidos políticos en Chile. REDES- Revista hispana para el análisis de redes sociales. Chile. Volumen Nº 3. Consulta: [http://revista-redes.rediris.es]*

“Las redes sociales son construcciones abstractas que el investigador define de acuerdo al criterio que le interese; es decir, estas relaciones se determinan por algún criterio subyacente, lo que permite identificar estructuras sociales que generalmente no están formalmente definidas por la sociedad y que de otra manera no serían identificables. Lo que interesa al científico social es la forma en que las relaciones están ordenadas, cómo la conducta de los individuos depende de su ubicación en este ordenamiento y de qué manera influyen los propios individuos en los ordenamientos.”

Responsabilidad Social:

Vallaes, F. (S/F). *Pontificia Universidad Católica del Perú*

¿Qué es la Responsabilidad Social Universitaria?

La Responsabilidad Social en general. Pág. 2

“La Responsabilidad Social se desarrolla cuando una organización toma Conciencia de sí misma, de su entorno, y de su papel en su entorno. Presupone la superación de un enfoque egocéntrico. Además, esta

conciencia organizacional trata de ser global e integral (incluye tanto a las personas como al ecosistema, tanto a los trabajadores como a los clientes) y, a la vez, "contagiarse" en todas las partes de la organización (todas las personas de la organización deben de poder acceder a ese nivel de conciencia)".

Servicio Comunitario:

Ley de Servicio Comunitario del estudiante de Educación Superior. (2005, Agosto 30). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 38.272 (Extraordinaria). Septiembre 14, 2005.

CAPÍTULO II Del Servicio Comunitario.

Artículo 4. "A los efectos de esta 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, 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, de acuerdo con lo establecido en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y en esta Ley."

Comunidad:

González. G, (1988). Psicología Comunitaria. Editorial Visor. España. Pág. 13.

"La comunidad es fundamentalmente un modo de relación social, es un

modelo de acción intersubjetivo construido sobre el afecto, la comunidad de fines y de valores y la incontestable esperanza de la lealtad, de la reciprocidad; la comunidad es un acabado ejemplo de tipo ideal de la acción social, una construcción teórica de alguna manera extraña de la propia realidad que acostumbra ser algo más sentido que sabido, más emocional que racional”.

Ética

Guèdez, V. (2008), *Ser Confiable Responsabilidad Social y Reputación empresarial*.

Capítulo I: la ética y su implicación social. Pág. 26

“(...) la ética entra en escena cuando sentimos la necesidad de decidir ante dos posiciones que son malas o ante dos posibilidades que son buenas, razón por la cual el discernimiento y la distinción tendrían que llevarnos a optar por la menos mala o la mejor alternativa, según se presenten las dicotomías en particular.

(...) La decisión correcta se asocia a circunstancias particulares, aunque se inspire en principios universales.

(...) En el caso de la ética tendrá que orientarse <<en función de las circunstancias>>, pero también <<a pesar de las circunstancias>>.”

1.2.- Planteamiento y Justificación del Problema

A pesar de que las Universidades poseen una larga y estrecha relación de actividades con y hacia las comunidades del país, se desconoce socialmente cuáles son las características y alcances de éstas, por lo que se presenta la necesidad de diseñar un Observatorio Web para la Responsabilidad Social Universitaria, a través en nuestro caso, del Servicio Comunitario en Comunicación Social de tres Universidades en el Área Metropolitana.

Este proyecto permite a los estudiantes, docentes, instituciones universitarias tanto públicas como privadas, entes gubernamentales, organizaciones civiles y académicas vinculadas con la responsabilidad social del país, contar con una nueva herramienta comunicacional que facilite por una parte el intercambio de proyectos de corte social y por otra, la sensibilización e inserción del estudiantado en el trabajo comunitario en pro de abordar y solucionar en lo posible diferentes problemas presentes en las comunidades.

De igual manera facilitará procesos de información oportunos para alcanzar la integración, incentivos y apoyos necesarios para el estudiante universitario en el desarrollo de actividades sociales dentro de las comunidades, en cumplimiento de la Normativa de la Ley de Servicio Comunitario del Estudiante de Educación Superior.

Con la puesta en marcha de este proyecto se brinda un apoyo significativo no sólo al estudiantado y demás organizaciones aliadas, sino especialmente al Servicio Comunitario de las Universidades, en el proceso de sistematización de

sus actividades, manejo de Data y en especial como primer modelo de “Observación” en su estilo de la Responsabilidad Social Universitaria en el país.

El **ObservatoriUN**; nombre de la propuesta, ofrece la posibilidad de integrar en el Servicio Comunitario al estudiante de comunicación social de las universidades del área metropolitana y a las diferentes organizaciones comprometidas en función de crear redes para el fortalecimiento del desarrollo socialmente responsable. Y de esta manera generar una experiencia positiva que le permita colocar sus conocimientos académicos en correspondencia con la búsqueda de posibles soluciones a las problemáticas comunales. Cumpliéndose así con la razón fundamental del Servicio Comunitario como lo es la metodología “Aprendizaje-Servicio”.

En los últimos años la euforia o “moda” del uso irracional y vertiginoso crecimiento de redes sociales, como Facebook, Twitter, My Space, entre otros, nos demuestran que los medios o canales de comunicación enfocarán sus esfuerzos a herramientas como éstas.

Quizás uno de los ejemplos más resaltantes y exitosos en el área de redes sociales es Facebook, así comentan:

La Vanguardia Edición Impresa (2010, Febrero 06). *Facebook tiene ya 400 millones de usuarios*. [Pagina web en línea]. Disponible: <http://www.lavanguardia.es>. (Consulta: 2010, febrero 17).

“Si existe un fenómeno de rápido crecimiento en el mundo, sin duda es

Facebook. La popular red social cumplió ayer seis años con el anuncio de que la semana próxima ya tendrá 400 millones de usuarios únicos registrados - hace un año tenía la mitad".

Es un ejemplo destacado, en una primera instancia, pues FACEBOOK comenzó como una red universitaria que permitía a los estudiantes de la Universidad de Harvard estar al día de las noticias que eran de su interés dentro del campus. Sin embargo tal fue la eficacia y éxito de la red, que hoy cualquier persona que sólo tenga una cuenta de correo electrónico puede participar en ella.

Según, el fundador de la compañía, Mark Zuckerberg: comentó que: *"Esperábamos que Facebook mejorara la vida de las personas en varios aspectos importantes". Y añade que la gente lo usa "para solicitar ayuda, compartir noticias y prestar su apoyo en épocas de crisis".*

Pero el punto esencial al que nos lleva toda esta referencia, es que son los jóvenes quienes utilizan en gran parte este nuevo tipo de herramienta comunicacional, y frente a este nuevo escenario las universidades, siendo los principales entes formadores de ciudadanos y profesionales, no pueden dejar de considerar la necesidad de crear espacios que estén a la vanguardia y particularmente respondan a los nuevos requerimientos de su estudiantado.

El acortar distancias, generar inmediatez en las comunicaciones y mantener vigencia en las actividades universitarias, son factores que responden a las exigencias de un mundo globalizado como el de hoy. En el caso de este trabajo de investigación, y específicamente a las actividades del Servicio

Comunitario, es esencial establecer espacios que posean características similares a las dinámicas sociales en la actualidad.

Dentro de todo este marco, la realidad más significativa del proyecto es poder dar apoyo y mejorar en la medida de lo posible las acciones que lleva a cabo el Servicio Comunitario Universitario, permitiendo establecer una herramienta de información oportuna que tenga como función promover y difundir las actividades de corte social, donde el estudiante no sólo pueda participar en el Proyecto que más atraiga su atención, sino también que identifique nuevos espacios para la participación activa tanto personal como profesional a favor del desarrollo comunitario.

Así como, establecer una herramienta sustentable que ayude en el registro de datos que luego puedan ser utilizados en la elaboración de los informes y estrategias de cada año.

Por lo que la finalidad de este proyecto, es diseñar un Observatorio Web sobre la Responsabilidad Social Universitaria a través del Servicio Comunitario en Comunicación Social de tres universidades del área metropolitana, coordinado y ejecutado por la bachiller que presenta esta investigación.

1.3.- OBJETIVOS GENERALES

1.3.1.- Objetivo General

Realizar una exploración para determinar las necesidades y pertinencia en la creación de un Observatorio Web sobre la Responsabilidad Social Universitaria a través del Servicio Comunitario en Comunicación Social de tres universidades del Área Metropolitana.

1.3.2.- Objetivos Específicos

1. Describir como es concebida la Responsabilidad Social en las Universidades en el marco del Servicio Comunitario Universitario.
2. Identificar el conocimiento de los estudiantes en relación a la Responsabilidad Social en el marco del Servicio Comunitario Universitario.
3. Diagnosticar en la comunidad de estudio las características que debe poseer la herramienta de apoyo comunicacional para el Servicio Comunitario Universitario.
4. Diseñar un Observatorio Web de la Responsabilidad Social Universitaria a través del Servicio Comunitario en Comunicación Social de tres universidades en el área metropolitana.

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

2.1.- Antecedentes de la Investigación

El enfoque de la Responsabilidad Social Universitaria es muy nuevo para las casas de estudio, más aún para la ciudadanía, pero sin embargo mucho es el trabajo que se lleva a cabo cada día dentro de los recintos universitarios en lo relativo al Servicio Comunitario.

Por lo que el tema de investigación de la Responsabilidad Social Universitaria (RSU) a través del Servicio Comunitario en Comunicación Social, es nuestro marco referencial que, junto a algunos otros elementos, fueron la base fundamental para el levantamiento de los datos de esta investigación.

Un primer acercamiento a la RSU lo encontramos, en la Universidad de Chile, que en el año 2003 realizó el Seminario llamado “La Universidad Construye País” en el que participaron un destacado grupo de docentes de diferentes instituciones de ese país, para debatir sobre las perspectivas de la Responsabilidad Social Universitaria. Las principales conclusiones fueron recopiladas y organizadas en un cuaderno de cinco capítulos.

En particular nos interesa la exposición hecha por Mónica Jiménez (2007). Capítulo N° 5, “¿Cómo observar la Responsabilidad Social de las Universidades?: de los valores a los indicadores” donde expresa en su intervención lo siguiente:

“Las universidades son, en Chile y en el mundo, las encargadas de la formación de las élites intelectuales. De ellas surgen los profesionales y

académicos que se espera tengan liderazgo en la sociedad. En ellas se deberían formar las personas -hombres y mujeres- encargadas de crear las condiciones humanas para que la responsabilidad y talentos del resto de la sociedad se desarrollen y se expresen al máximo.

Por misión, las universidades están dedicadas a crear conocimiento y formar científicos, humanistas y profesionales orientados a satisfacer las necesidades de desarrollo del país. Los temas como la pobreza, la desintegración social, el desarrollo del capital social y la protección de los recursos naturales (desarrollo sustentable), deberían estar en el centro de sus preocupaciones...”.

Estos estudios junto a otros análisis en el tema realizados por diferentes organizaciones y expertos, nos orientan a que es necesario brindar proyectos de investigación científica que produzcan nuevas y eficaces herramientas para hacer de la RSU un proceso sustentable.

A nivel mundial muchos son los resultados que se han obtenido de estas investigaciones acerca de los “nuevos procesos de comunicación” para generar un ser humano consciente de su relevancia en los procesos de transformación comunicacional. La aparición de nuevos conceptos tales como: *Comunicación para el Desarrollo Social* y *Comunicación para el Cambio Social* son esenciales explicarlos en este trabajo de investigación.

2.1.1.- Comunicación para el Desarrollo Social

Concepto:

Placed on the Communication Initiative. (2002, julio 24). [Página web en línea]. Disponible en: <http://www.comminit.com/en/node/150285> [consulta: 2010, marzo 25]. *“La Comunicación para el Desarrollo social es un proceso de diálogo público y privado a través del cual las personas definen quiénes son, qué es lo que quieren, y cómo lo pueden obtener.”*

De esta estructura conceptual emerge el planteamiento de que las comunidades deben ser protagonistas de su propio desarrollo, de que la comunicación deje de ser vista como un elemento persuasivo, y su idea fundamentalmente sea la de un mecanismo de diálogo horizontal e intercambio participativo y que, en vez de centrarse en concebir conductas individuales debe hacerlo en los comportamientos sociales que concuerden con los valores y las normas de cada una de las comunidades de un país.

Aunque este concepto nos acerque a una nueva y fructífera rama de la comunicación social, en nuestro país aún no existe el apoyo técnico y económico necesario para establecer desde una línea de investigación a nivel de postgrado, hasta abrir todas las oportunidades para que, por lo menos, cada familia venezolana tenga acceso -y esto puede ser tener una computadora- a la tecnología y por ende a la información.

Sin embargo hay excelentes casos que ejemplifica claramente como Organizaciones gubernamentales, nacionales e internacionales, y unas cuantas

organizaciones civiles comprometidas realmente con el desarrollo social en otros países, como EEUU, han creado alianzas estratégicas que permiten unir esfuerzos y llevar a cabo proyectos de Comunicación para el Desarrollo Social.

Tal es el caso de la Fundación Rockefeller, esto según *La comunicación para el Desarrollo en Latinoamérica, Documento presentado al III Congreso Panamericano de la Comunicación*, nos expone que, “en año 2003 en alianza principalmente con *Communication Initiative* y *Panos London*, propició el establecimiento de una entidad independiente para dar proyección universal y o mayor impacto a las tareas promotoras del nuevo enfoque de la comunicación para el desarrollo. Ella se llama *Consortio de Comunicación para el Cambio Social* y tiene su sede en la ciudad de New York, desde donde brinda sus servicios a países de África, Asia y América Latina”.

Esta identidad independiente llamada “Consortio de la Comunicación para el Cambio Social” se trata de una red mundial de profesionales de la práctica, la investigación y la docencia de comunicación que ayuda a forjar la capacidad de comunidades marginadas para crear y manejar procesos de mejoramiento en su calidad de vida al cobijo de la democracia, la equidad y la tolerancia.

Esto sin duda es un nuevo rumbo en las personas que deciden cambiar con su tiempo. La búsqueda de mejoras en la vida de las personas más desfavorecidas política y económicamente, fortaleciendo valores muy presentes en las comunidades como la auto-determinación, equidad, justicia social y la

participación activa y comprometida de todos, es un logro para las comunicaciones humanas.

La importancia de la Comunicación para el Desarrollo Social, es altamente destacada en la actualidad, pues persigue la idea de apoyar una comunicación que esté al servicio de los procesos sociales que buscan el cambio y compromiso social de todos y para todos.

En otro análisis de la Comunicación para el Desarrollo Social, ofrecido por Elisabeth Ávalos, Coordinadora de la Maestría de Comunicación para el Desarrollo de la Universidad de San Carlos de Guatemala (USAC); Mesa Guatemala (2005) Presentación del Centro de Comunicación para el Desarrollo, estableció: “ es el marco de referencia en el cual tienen lugar las iniciativas de una comunicación diferente a los modelos neoliberales. Aquí se incluyó datos sobre la situación de pobreza, los bajos índices de desarrollo humano y la limitación que establecen los marcos regulatorios de telecomunicaciones para promover un verdadero intercambio comunitario.”

En este nuevo enfoque de la comunicación social los comunicadores y profesionales del área, tienen gran énfasis en ser facilitadores de diálogo, ser promotores del conocimiento y agentes activos del cambio social.

Los cambios sociales son constantes, innumerables y no se detienen y al igual que los procesos sociales están formados de participación de acciones ciudadanas y tienen gran fuerza en la manera de cómo la sociedad actual se está organizando.

Es así como las universidades que forman y son parte activa de la sociedad, debe establecer espacios destinados al análisis, investigación y creación de proyectos y programas que se basen en este enfoque emergente. Es por ello que el **ObservatoriUN** tiene dentro de su función técnica propiciar que las nuevas tecnologías se encuentren a la mano de las comunidades originando mayor acceso a la información que manejan entre ellas, y la posibilidad de brindar herramientas para elevar su calidad de vida.

Pero ninguno de estos programas y proyectos serán posibles si las comunidades no están motivadas y comprometidas con ellos, y si la tecnología y el conocimiento no son compartidos de manera eficaz y rápida no se podrán establecer mejoras en sus vidas cotidianas.

La comunicación como en todos los ámbitos de nuestras vidas es fundamental, pero particularmente en esta oportunidad permite a los planificadores, a la hora de identificar y formular programas de desarrollo, a consultar con la gente, a fin de tener en cuenta sus necesidades, actitudes y conocimientos tradicionales. Sólo con la comunicación de los beneficiarios del proyecto serán convertidos en los actores principales para que los programas de desarrollo sean exitosos.

Este nuevo sistema comunicacional permite ayudar a las personas a reconocer problemas comunes e importantes, y encontrar un terreno propicio para la “acción – solución”, crea un sentimiento de identidad y la participación de las personas que se sientan no sólo involucrados sino representadas.

Para lograr el desarrollo pleno de los proyectos o programas es necesario generar cambios, nuevas maneras de hacer las cosas y comprender las herramientas que se nos presentan para potenciar nuestras capacidades como sociedad e individuos.

Pero aunque hagamos todos nuestros esfuerzos y tengamos un compromiso real ante la solución de nuestras eventualidades, el Ejecutivo nacional tiene el deber de brindarnos como colectividad las herramientas tecnológicas que nos permitan fortalecer nuestra comunicación para el Desarrollo.

Así como hemos comentado en este Capítulo que es necesario el compromiso de las comunidades con cada uno de sus programas y entre ellas para ser productivos. La Comunicación para el Desarrollo Social tiene una estrecha vinculación con la Comunicación para el Cambio Social.

2.1.2.- Comunicación para el Cambio Social

Concepto:

Aunque el concepto propiamente dicho de Comunicación para el Cambio Social está estrechamente vinculado con el de Comunicación para el Desarrollo social, y aún no se haya definido, muchos han sido los investigadores que se han adentrado en el tema y han generado conclusiones. Tal es el caso del norteamericano Jhon Downing, (2001): Radical Media, London, quien recoge y estudia a fondo casos concretos de comunicación en el mundo, en los cuales se muestra cómo se han originado transformaciones sociales concretas.

Son muchos autores latinoamericanos que han contribuido a investigar sobre el campo al igual que Downing, a estudiar sobre los eventos que suceden en la realidad cotidianamente en las comunicaciones. Uno de estos investigadores es Alfonso Gumucio – periodista boliviano, cineasta y estudioso de la comunicación - su estudio *Haciendo Olas*, The Rockefeller Foundation, (2001), muestra una investigación que explica y caracteriza casos de comunicación en los cuales su desarrollo en diferentes contextos han transformado y han enrumbado a la sociedad hacia lugares distintos. De esta manera involucra una diversidad en todos los sentidos y a partir de ella, muestra aquel lugar donde la comunicación se convierte en transformación.

Gumucio, junto a otros investigadores del tema, produjeron un texto presentado en el Congreso Mundial de Comunicación para el Desarrollo ¿Qué comunicación para cuál desarrollo?. (2006), en el que han concluido que: “Gran parte de la reflexión en comunicación para el cambio social que se ha generado proviene de campos específicos, generalmente críticos, en los cuales la sociedad demanda cambios profundos y pronto y para los cuales la comunicación ha sido un eje y no meramente un instrumento.”

En la actualidad y a la vez que otros campos de la comunicación se van desarrollando, estableciendo características y posicionándose en América Latina, campos centrales para la sociedad, como el periodismo, la opinión pública, la publicidad, la producción en medios y demás, la comunicación para el desarrollo/cambio social se han ido fortaleciendo y transformándose a su lado.

La comunicación para el cambio social se ha venido estableciendo y legitimando, junto a los espacios donde se piensan los modelos futuros de comunicación y se redactan las políticas públicas. Y sobre todo, donde se definen y caracterizan las grandes problemáticas sociales (pobreza, enfermedades, conflictos bélicos, violencia, desplazamientos y migraciones) y se buscan sus soluciones. Es aquí donde se asienta la función social del **ObservatoriUN** generando un campo estratégico y neurálgico, eje de construcción de futuro de la experiencia de servicio comunitario universitario, que debe tomarse con toda la seriedad necesaria para darle la visibilidad y el posicionamiento de una gran herramienta de transformación.

Este proceso de transformación hay que hacerlo a la altura de quienes definen los destinos del mundo, de los países y de los sectores, y también de la sociedad a través de sus organizaciones y de sus movilizaciones para así crear campos efectivos y sustentables de cambio.

“Somos conscientes de que disponemos de información, conocimientos y medios de comunicación en una escala que no pudo siquiera soñar la humanidad en el pasado, pero también estamos conscientes de que la exclusión frente a los medios de comunicación, a la información y a los conocimientos especializados que se requieren para participar en la esfera pública, sigue siendo una limitación fundamental, especialmente en los países en desarrollo. Por otra parte, la información y el conocimiento se están transformando cada vez más en recursos privados que pueden ser controlados, vendidos y comprados, como si se tratara

de simples mercancías y no de elementos fundamentales de la organización y el desarrollo social. Así pues, reconocemos la urgencia de buscar soluciones a estas contradicciones, ya que se trata de los principales desafíos que se plantean a las sociedades de la información y la comunicación.” Declaración de la sociedad civil a la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, adoptada por unanimidad en Plenaria por la sociedad civil de la CMSI. El 8 de diciembre de 2003.

2.2.- Bases Teóricas

El enfoque de investigación de este trabajo permitirá establecer las características y condiciones para crear herramientas comunicativas eficientes e inmediatas, que apoyen la labor de RSU que se viene desarrollando a través del Servicio Comunitario en comunicación social de tres universidades del área metropolitana desde el año 2007, actividad que ofrece la oportunidad de crear un campo fértil para la investigación y acción del estudiantado.

Muchos han sido los docentes y especialistas que en los últimos años, han desarrollado en sus investigaciones el tema de la Responsabilidad Social Universitaria, pero hagamos algunas definiciones del tema y sus implicaciones.

2.2.1.- ¿Qué es la Responsabilidad Social?

Son numerosos las Organizaciones y autores que defienden y describen el término de Responsabilidad Social, y cada uno de ellos le da su interpretación. Entre estas, resaltamos la establecida por el *Instituto Ethos*, del Brasil, que señala:

“Es una forma de gestión que se define por la relación ética y transparente de la empresa con todos los públicos con los que se relaciona, y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sostenido de la sociedad, preservando los recursos ambientales y culturales de las generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales”.

Se puede establecer que la Responsabilidad Social tiene como fin último incentivar y promover un nuevo comportamiento ético del ciudadano, que permita plantar un desarrollo equitativo y responsable, así como una democracia participativa y protagónica real. Es el comportamiento coherente de buenas prácticas sociales que deben tener los diferentes actores de una sociedad para hacerla más justa, equilibrada y respetuosa.

2.2.1.1.- Características e importancia

Según el texto: La Responsabilidad Social. Construyendo sentidos éticos para el desarrollo. (2002). Pro Humana Ediciones. Chile. Encontramos que las características de la RS, son las siguientes:

- Expresión ética sobre lo público. Implica un discernimiento de la realidad, a partir de la valoración que debemos hacer de la misma, desde los criterios de la justicia, de la equidad y la democracia.
- La RS tiene, por lo mismo un carácter comunicacional, es decir, debe practicarse, junto a otros, en referencia a otros, construyendo un “nosotros”

- La RS es reciprocidad y un impulso a construir una comunidad que de sentido de pertenencia, identidad, vínculo y solidaridad a las personas.
- La RS implica alianza y reparto; justicia y cooperación; y – como tal- la RS es humanismo, que emerge de las realidades actuales del mundo y del país.
- La RS es una palabra fuerte, que tiene exigencias y significa hacer opciones para superar toda situación asimétrica, que estuviera determinando la condición igualitaria de los seres humanos en su vida social.
- La RS significa una apelación al “nosotros”, a la colaboración de los humanos y al reencantamiento de las virtudes públicas.
- La RS nos abre un espacio de convergencia y dialogo en el país, que inaugura una ruta de gran significado, a la búsqueda de una gramática social distinta, respetuosa de las voces plurales que nos constituyen como sociedad, de la diversidad de modos de vida.

Luego de analizar estas características observamos que ellas en sí, recogen principios fundamentales de lo que debe primar dentro de una sociedad. Una sociedad que sea responsable, que tenga un mínimo de respeto por sus integrantes y que sea consciente de que cada acción que ejerce en ella recae positiva o negativamente de manera directa en su desarrollo.

En nuestra investigación estas características nos sitúan en la relevancia que poseen aspectos como la integración para el beneficio de “todos” y con el esfuerzo

de “todos”.

Al investigar más detalladamente sobre la Responsabilidad Social y si nos delimitamos a los aspectos relacionados con ella, tales como, gobierno organizacional, derechos humanos, prácticas laborales, y entorno económico, ambiental y social, se puede comentar que existen solo dos normas aprobadas y una en elaboración, que abarcan integralmente estos temas, cada una de estas con alcances totalmente diferentes.

Según, Ing. Perla Putterman, *Fundadora y moderadora del Foro Iberoamericano de Responsabilidad Social*, (2010), nos comentó cuales son estas normas:

- *La AA 1000 AS 2008 de la Serie AA 1000, elaborada por el “Institute of Social and Ethical Accountability”, Esta norma representa la primera propuesta para mejorar la rendición de cuentas y el desempeño de las organizaciones en lo social y lo ético.*
- *SGE 21, elaborada por “Forética” de España, es la primera norma europea que establece los requisitos que debe cumplir una organización para integrar en su estrategia y gestión la Responsabilidad Social y hasta ahora, es la única norma que permite, alcanzar una certificación en Gestión Ética y de Responsabilidad Social.*
- *ISO 26000, a ser aprobada como Norma Internacional este año (2010) por la ISO “International Organization for Standardization” proporciona lineamientos a las organizaciones (sin importar el tamaño, lugar donde se*

encuentre o tipo) sobre cómo integrar la responsabilidad social en las prácticas diarias de una organización. Esta norma no será una norma de sistemas de gestión, ni está planificada ni es apropiada para propósitos de certificación o para uso contractual.

Es justamente en el tema de la Norma ISO 26000 donde esta investigación hace un alto para hacer una breve y detallada explicación, pues es en este año (2010) donde todos los debates y discusiones de las organizaciones involucradas en el tema a nivel mundial, comienzan a concluir y a establecer nuevos términos en lo relativo a la Responsabilidad Social.

2.2.1.- ISO 2006

Según, el *Informe sobre el Grupo de Trabajo de ISO sobre Responsabilidad Social (ISO SR 26000)*, la ISO 26000 “*es la designación del futuro estándar internacional que servirá de guía en materia de Responsabilidad Social (RS). Está destinado a ser empleado por organizaciones de todo tipo, tanto del sector público como el privado y de países desarrollados como de países en desarrollo*”. Con ello también se espera que el estándar (modelo) sea aplicable a ONGs y sindicatos. Y que asistiera a las organizaciones en sus esfuerzos por operar en forma socialmente responsable, cada vez más exigida por la sociedad en el campo de la Responsabilidad Social.

La ISO 26000 contiene directrices, no requisitos, razón por la cual no será utilizable a modo de estándar de certificación, como ISO 9001:2000 e ISO

14001:2004. No describirá un sistema de gestión sino brindará una guía específica respecto de determinadas cuestiones como también orientación sobre cómo abordar diferentes temas en el contexto de una organización.

La Guía de ISO 26000 se fundamentará en las mejores prácticas desarrolladas por iniciativas de Responsabilidad Social del sector público y privado, aunque la parte principal del texto contendrá una guía genérica y normativa. Será consistente con las declaraciones y los tratados relevantes de las Naciones Unidas y sus organizaciones, en especial de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), con la cual ISO estableció un memorando de entendimiento a fin de asegurar la conformidad del “*estándar*” con los estándares internacionales del trabajo de dicha organización.

La ISO 26000, según en *el informe sobre el Grupo de Trabajo de ISO sobre Responsabilidad Social*, también firmó un memorando de entendimiento con el Global Compact de la ONU, en el cual la herramienta debe “*ser compatible con y complementar los [...] diez principios del Global Compact de la ONU*”.

El Comité ISO sobre Políticas de los Consumidores (*ISO/COPOLCO*) fue el que identificó, en 2001, la necesidad de que ISO desarrollara un estándar de Responsabilidad Social. En 2003, el Grupo Ad Hoc sobre Responsabilidad Social, nombró un grupo “*multi-stakeholder*” que había sido creado por el Consejo de Gestión Técnica de ISO (*TMB*), quienes completaron un extenso informe sobre iniciativas y cuestiones de RS en todo el mundo. En 2004, ISO organizó una conferencia *multi-stakeholder* internacional a fin de discutir si iniciar o no su trabajo

en el campo de la RS. Las sugerencias en favor de ello llevaron al establecimiento del Grupo de Trabajo de ISO sobre RS, cuyo objetivo es *desarrollar el futuro estándar ISO 26000*.

La estructura de El Grupo de Trabajo sobre RS está compuesta de expertos y observadores nombrados por los miembros de ISO, es decir, los organismos nacionales de normalización de cada país, Venezuela tiene su representación en las discusiones. Estos expertos y observadores pertenecen a seis categorías de *stakeholders*: (1) industria, (2) gobierno, (3) trabajadores, (4) consumidores, (5) organizaciones no gubernamentales y (6) servicios, apoyo, investigación y otros (SSRO). Cada organismo nacional de normalización puede nombrar hasta seis expertos como máximo, y no más de dos expertos por categoría de grupo de interés.

Además de los expertos pueden nombrarse observadores, quienes pueden integrar las delegaciones nacionales que participen en las reuniones. La principal diferencia entre expertos y observadores es que los expertos pueden opinar en las reuniones de los grupos de tareas y las reuniones plenarias del Grupo de Trabajo, mientras que los observadores sólo pueden observar.

El Grupo de Trabajo se propone lograr un equilibrio en la participación de expertos de países desarrollados y países en desarrollo. Los miembros del Grupo son expertos y observadores provenientes de los llamados *comités espejo*. Estos *comités espejo* deben ser establecidos por los organismos nacionales de normalización. También se incluyeron organizaciones internacionales – que

tengan dimensión internacional como la Organización Mundial de la Salud (OMS), Organización Internacional del Trabajo (OIT), Organización Internacional de Empleadores (OIE) y de Instituciones como Social Accountability International (SAI)- en el proceso.

Según este mismo Informe, hasta el año 2008 se habían desarrollado dos borradores de trabajo. El segundo borrador fue discutido durante la cuarta reunión plenaria del *Grupo de Trabajo de ISO, en Sydney, Australia, entre el 29 de enero y el 2 de febrero de 2007*. La mayoría de los expertos estuvo de acuerdo en que el capítulo sobre los temas centrales de Responsabilidad Social (*capítulo 6,*) requería mejoras importantes, aunque los restantes capítulos también estaban lejos de ser determinados. Por esta razón, el Grupo de Trabajo decidió crear cuatro equipos de redacción que desarrollaran contenidos para las siguientes “*temas centrales en el campo de la RS*”:

- *Gobernanza de la organización*
- *Medioambiente*
- *Derechos humanos (incluyendo los siguientes tres subtemas: (1) derechos civiles y políticos, (2) derechos económicos, sociales y culturales y (3) derechos fundamentales en el trabajo)*
- *Prácticas laborales*
- *Prácticas operacionales justas (equivalente a prácticas económicas / comerciales justas)*
- *Temas de consumidores*

- *Involucramiento de la comunidad / desarrollo de la sociedad*

“Este Estándar Internacional” brinda a toda clase de organizaciones, independientemente de su tamaño o ubicación, una guía sobre:

- *Principios y cuestiones relativas a la responsabilidad social;*
- *La integración, implementación y promoción de prácticas socialmente responsables;*
- *La identificación y el involucramiento de los stakeholders;*
- *La comunicación de los compromisos y el desempeño relativos a responsabilidad social; y*
- *La contribución al desarrollo sostenible a través de la responsabilidad social.*

Este estándar alienta a las organizaciones a emprender actividades que van más allá del cumplimiento de la ley, en el caso que compete a esta investigación de las universidades y en específico a lo relativo con la Normativa del Servicio Comunitario.

Promueve un entendimiento común en el campo de la responsabilidad social y esclarece la relación existente entre sus principios y los marcos de gobernanza organizacional. Complementa otros instrumentos e iniciativas relativas a la responsabilidad social.

En la aplicación de este estándar, podrán tomar en cuenta la diversidad social, medioambiental, legal y organizacional así como las diferencias en las

condiciones económicas, siempre que se observen las normas internacionales de conducta. Este modelo es sin duda un código perfectamente adaptable y replicable dentro de cualquier organización y muy especialmente en lo relativo a la Responsabilidad Social Universitaria.

El Grupo de Trabajo de ISO sobre Responsabilidad Social es indiscutiblemente la única iniciativa internacional concentrada en la implementación de normas existentes en lugar de la creación de normas nuevas. Más aún, los de ISO son los estándares no gubernamentales más respetados y empleados en el mundo.

Según, *D. Hortensius, Instituto Holandés de Estandarización (NEN)*, en e-mail del 15 de febrero de 2007, comenta “Hay más de 750,000 sitios certificados por ISO 9000 en todo el mundo, y otros 110,000 certificados por ISO 14001”. Pero esto sólo con respecto a las certificaciones; según ciertas estimaciones, “hasta diez veces más sitios emplean estos estándares a modo de documentos de guía. ISO 26000 no será empleado para la certificación, pero literalmente cientos de miles de organizaciones sabrán de y confiarán en él” así lo señaló, *P. Hohnen & T. Rotherham, “The ISO and social responsibility: breakdown or breakthrough in Bangkok”, Ethical Corporation*, en septiembre de 2005.

Aunque se espero en la última reunión de ISO 2600, celebrada en Viena Austria a finales de noviembre 2007, definir la fecha de la reacción definitiva del documento, no será hasta la próxima mesa de discusión a celebrarse en

Copenhague, Dinamarca, donde se presentará el Informe final y se publicará a finales del presente año.

Cabe destacar que son muchos los códigos de conductas, guías de materia e Indicadores de Gestión que se brindan para el establecimiento o comportamientos a seguir para hacer de cualquier Institución una Organización Socialmente Responsable.

2.2.3.- ¿Qué es la Responsabilidad Social Universitaria?

Al querer hacer una definición del concepto de Responsabilidad Social Universitaria (RSU) debemos entender como para algunas Empresas es difícil ver la Responsabilidad Social como un compromiso real, y no como un costoso programa con fines filantrópicos que nada productivo le traen. También encontramos que para las Universidades se deben generar mayores esfuerzos por no manejar su RSU por mandato de Ley, sino que se interesen por cultivar en el estudiante la sensibilización y participación voluntaria por el trabajo comunitario, colocando sus conocimientos en ayudar a formar una mejor sociedad.

*Francois Vallaey*s, en su trabajo *La Responsabilidad Social Universitaria ¿Cómo entenderla para quererla y practicarla?*, nos explica una definición más específica de la RSU. (pag. 31).

“Con nuestra definición de la Responsabilidad Social en términos de gestión de impactos, es muy fácil responder a esta pregunta: es la gestión ética de los impactos universitarios. ¿Cuáles son estos?

- **Impactos Organizacionales:** *aspectos laborales, ambientales, de hábitos de vida cotidiana en el campus, que derivan en valores vividos y promovidos intencionalmente o no, que afectan a las personas y sus familias (¿Cuáles son los valores que vivimos a diario? ¿Cómo debemos vivir en nuestra universidad en forma responsable, en atención a la naturaleza, la dignidad y el bienestar de los miembros de la comunidad universitaria?).*
- **Impactos Educativos:** *todo lo relacionado con los procesos de enseñanza-aprendizaje y la construcción curricular que derivan en el perfil del egresado que se está formando (¿Qué tipo de profesionales y personas vamos formando? ¿Cómo debemos estructurar nuestra formación para formar ciudadanos responsables del Desarrollo Humano Sostenible en el país?).*
- **Impactos Cognitivos:** *todo lo relacionado con las orientaciones Epistemológicas y deontológicas, los enfoque teóricos y las líneas de investigación, los procesos de producción y difusión del saber, que derivan en el modo de gestión del conocimiento. (¿Qué tipo de conocimientos producimos, para qué y para quiénes? ¿Qué conocimientos debemos producir y cómo debemos difundirlos para atender las carencias cognitivas que perjudican el desarrollo social en el país?).*
- **Impactos Sociales:** *todo lo relacionado con los vínculos de la Universidad con actores externos, su participación en el desarrollo de su comunidad y*

de su Capital Social, que derivan en el papel social que la Universidad está jugando como promotora de desarrollo humano sostenible. (¿Qué papel asumimos en el desarrollo de la sociedad, con quiénes y para qué? ¿Cómo la Universidad puede ser, desde su función y pericia específica, un actor partícipe del progreso social a través del fomento de Capital Social?).

De acuerdo a esta definición de la RSU de Vallaeys, son estos los fundamentos en los que esta investigación basará su propuesta de estudio e ideas a establecer dentro del desarrollo del modelo del **ObservatoriUN**.

2.2.3.1- Orígenes

Al igual que para las grandes y medianas empresas el tema de la Responsabilidad Social vino en el interés de todas aquellas organizaciones que desearan crear instituciones responsables tanto interna como externamente.

Las Universidades no podían escapar de ello, y fue así como se comenzaron a crear espacios que permitieran la difusión y debate de los temas sobre la RS, más aún cuando la función principal de los recintos universitarios es el de propiciar la formación. Modelar ciudadanos que sean críticos ante las soluciones de la construcción de una ciudadanía y de un país.

2.2.3.2.- Características

Vallaeys (s/f). en su texto: *¿Qué es la Responsabilidad Social Universitaria?*. Nos comenta que la Responsabilidad Social se fundamenta y se expresa

principalmente en tres actitudes:

- **Respeto**: *actitud que acompaña a la justicia y se fundamenta en la dignidad del ser humano: todos los seres humanos merecen respeto por su misma condición de humanos, sin otro añadido. Esta actitud se expresa en el respeto a la dignidad, la tolerancia ante la diversidad, la veracidad y el diálogo.*
- **Justicia**: *constante y perpetua voluntad de dar a cada uno lo que le corresponde. En sentido social, hace referencia a la solidaridad con los más débiles de la sociedad, a cuyo fin se procurará una cierta redistribución de cargas y ventajas de acuerdo a sus necesidades con el objeto de paliar y suprimir las desigualdades que son independientes de los méritos y el esfuerzo personal o su contribución social. Se manifiesta especialmente a través de la equidad, la honestidad y la lealtad.*
- **Solidaridad**: *actitud que lleva a descubrir las exigencias de la justicia, moviendo a las personas a actuar desinteresadamente, por amor. En su sentido original supone una adhesión, una ayuda al otro, especialmente en lo que respecta a sus necesidades, en el ámbito individual y social. Lleva a la comprensión, la cooperación y la confianza.*

Estas características nos permitirán conocer cuáles son los valores que se estarán trabajando con la inserción del estudiante, mediante el **ObservatoriUN**, y que serán de utilidad no sólo en su comportamiento profesional, sino también en

su comportamiento como ciudadano.

Se persigue que el compromiso del estudiante esté fundamentado en valores éticos como el Respeto, como seres humanos y como entes sociales; así como la Justicia, refiriendo un aspecto de ser justos en nuestras acciones y el manifiesto de solidaridad en una sociedad que está ávida por recibir propuestas clara y que ayuden a solventar las problemáticas de sus comunidades y con ellas de manera micro, las del país.

2.2.3.3.- Importancia y Actualidad

Vallaey, en su trabajo *Breve Marco teórico de la Responsabilidad Social Universitaria*, considera que los impactos que genera la Universidad en su actuar cotidiano, pueden ser agrupados en cuatro rubros:

- **Impactos de funcionamiento organizacional:** Como cualquier organización laboral, la Universidad genera impactos en la vida de su personal administrativo, docente y estudiantil (que su política de Bienestar social debe de gestionar) y también contaminación en su medioambiente (desechos, deforestación, polución atmosférica por transporte vehicular, etc.). La Universidad deja “huellas” en las personas que viven en ella y tiene también su “huella ecológica”.
- **Impactos educativos:** La Universidad tiene por supuesto un impacto directo sobre la formación de los jóvenes y profesionales, su manera de

entender e interpretar el mundo, comportarse en él y valorar ciertas cosas en su vida... Influye asimismo sobre la deontología profesional, orienta (de modo consciente o no) la definición de la ética profesional de cada disciplina y su rol social.

• **Impactos cognitivos y epistemológicos:** *La Universidad orienta la producción del saber y las tecnologías, influye en la definición de lo que se llama socialmente “Verdad, Ciencia, Racionalidad, Legitimidad, Utilidad, Enseñanza, etc.” Incentiva (o no) la fragmentación y separación de los saberes al participar en la delimitación de los ámbitos de cada especialidad. Articula la relación entre tecno ciencia y sociedad, posibilitando (o no) el control social de la ciencia. Genera actitudes como el elitismo científico, la “expertocracia” o al contrario promueve la democratización de la ciencia. Influye finalmente sobre la definición y selección de los problemas de la agenda científica.*

• **Impactos sociales:** *La Universidad tiene un impacto sobre la sociedad y su desarrollo económico, social y político. No sólo tiene un impacto directo sobre el futuro del mundo en cuanto forma a sus profesionales y líderes, sino que ella es también un referente y un actor social, que puede promover (o no) el progreso, que puede crear (o no) Capital Social, vincular (o no) la educación de los estudiantes con la realidad social exterior, hacer accesible (o no) el conocimiento a todos, etc. Así el entorno social de la Universidad se hace una cierta idea de su papel y su capacidad (o no) de ser un*

interlocutor válido en la solución de sus problemas.

Interpretación que nos permite percibir la relevancia que tiene la discusión activa, que se está presentando en los diferentes recintos de Educación Superior del Área Metropolitana y del país, en relación a todos los temas relacionados con la RSU. Demostrando un interés cierto para crear Instituciones socialmente responsables tanto interna como externamente.

Las características y orígenes presentados aquí están pensadas para que una universidad pueda dialogar consigo misma, integrar sus diferentes áreas, funciones y personas, conocerse y colaborar mejor, en forma más solidaria y coherente. El **ObservatoriUN** como herramienta comunicacional ofrece una oportunidad de iniciar un ciclo de mejora continua, lo cual significa organizarse para garantizar que se seguirá avanzando en el futuro de las actividades del Servicio Comunitario.

Para eso es preciso estar atentos a los procesos institucionales que permiten crear dinámicas de cambio sustancial hacia una mejor responsabilidad social del conjunto de la universidad, cambios en los comportamientos de las personas, lo que valoran, hacen y comunican; en la información institucional que se recopila y en cómo se le utiliza para progresar.

Es por ello que la responsabilidad social no admite parcialidad ni segmentaciones: no se pueden desarrollar actuaciones responsables en un ámbito y dejar otros fuera de un comportamiento éticamente correcto. La RS debe lograr integrarse a toda la universidad. Uno de sus valores más importantes es

precisamente la coherencia institucional, que significa coincidencia entre la acción y el discurso institucional y consistencia entre todas las áreas de la universidad.

Por lo tanto y según *Responsabilidad Social Universitaria Manual de Primeros Pasos*, varios autores. Banco Interamericano de Desarrollo. (2009), el proceso de responsabilidad social alcanza los cuatro ámbitos de la universidad:

- **Ámbito organizacional:** *en tanto institución que opera en torno a un proyecto universitario, con una estructura que lo desarrolla y unas políticas concretas que lo promueven. Una institución, además, que consume, contrata, genera residuos, etcétera.*
- **Ámbito educativo:** *en tanto institución que se encarga de la formación de sus estudiantes, con una vocación profesionalizante y cívica.*
- **Ámbito del conocimiento:** *en tanto institución que investiga, que produce saber y lo transmite.*
- **Ámbito social:** *en tanto institución que forma parte de la sociedad e interactúa con otros agentes, colectivos y comunidades, tanto a nivel local como global.*

A partir de estos cuatro ámbitos de actuación, el **ObservatoriUN** propone una metodología basada en un proceso de mejora continua. Apoyar la creación nuevos campos de evaluación, actuación y aprendizaje para la universidad.

Una universidad es una organización en la que muchas personas piensan,

investigan y aprenden, pero no necesariamente lo hacen en forma organizada y dirigida hacia un mismo propósito institucional. La responsabilidad social le exige a la universidad ser una organización que se piensa, se investiga y aprende de sí misma para el bien de la sociedad.

2.2.4.- ¿Qué es el Servicio Comunitario?

Ley de Servicio Comunitario del estudiante de Educación Superior. (2005, Agosto 30). Gaceta Oficial de la Republica Bolivariana de Venezuela, 38272 (Ordinaria). Septiembre 14, 2005. CAPÍTULO II Del Servicio Comunitario.

Artículo 4. *”A los efectos de esta 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, 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, de acuerdo con lo establecido en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y en esta Ley.”*

Para el Profesor Blas Fernández, *Coordinador del SC – ECS. UCV (2009)*. En su informe *Balance Social COHORTE 2008 Coordinación del Servicio Comunitario de la Escuela de Comunicación Social de la Universidad Central de Venezuela*, el Servicio Comunitario es definido de la siguiente manera:

“El servicio Comunitario es una herramienta estratégica de aprendizaje para

el estudiante, por medio de la cual, la Escuela de Comunicación Social (ECS) se vincula estrechamente con la Sociedad. Su realización brinda al estudiante la oportunidad en la solución de los problemas que afectan, desarrollando sus competencias, a través de la generación de alternativas que contribuyan a solucionarlos, respondiendo así, al compromiso que se tiene con la sociedad.”

El Servicio Comunitario, además de establecer todas estas cualidades expresa por *Fernández*, también brinda la posibilidad de acercar al estudiante, mediante la inserción en un proyecto comunitario, bien sea en ejercicio por alguna organización o creado por él, a vivir una experiencia lo suficientemente positiva y gratificante como para lograr que tanto el proyecto como el voluntario (estudiante) sigan uniendo esfuerzos, aún después de culminado el Servicio.

2.2.4.1.- Orígenes

Ley de servicio comunitario del estudiante de Educación Superior, decretada por la Asamblea Nacional el 14 de septiembre de 2005 y publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela (Extra ordinaria), N° 38.272.

En su *Artículo 2*. Considera: *“Tiene como objeto normar la prestación del servicio comunitario del estudiante de educación superior, que a nivel de pregrado aspire al ejercicio de cualquier profesión.”*

Parte de su fundamento, también es generar en el futuro profesional un acercamiento cierto con las comunidades más necesitadas brindando posibles soluciones a sus problemática y ejerciendo con ello el concepto de “aprendizaje

servicio”.

2.2.4.2.- Características

Según la *Ley de servicio comunitario del estudiante de Educación Superior* (2006), determina las siguientes características en su artículo nº 7:

El servicio comunitario tiene como fines:

- *Fomentar en el estudiante, la solidaridad y el compromiso con la comunidad como norma ética y ciudadana.*
- *Hacer un acto de reciprocidad con la sociedad.*
- *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.*
- *Integrar las instituciones de educación superior con la comunidad, para contribuir al desarrollo de la sociedad venezolana.*
- *Formar a través del aprendizaje servicio, el capital social, en el país.*

Fines sobre los cuales se establecen los fundamentos de este trabajo de investigación, que son: permitir al estudiante ser parte activa de proyectos que le ofrezcan una experiencia positiva; que lo sensibilice al trabajo comunitario y, sea un profesional preocupado por el beneficio de su país.

Y para ello muchos son los fundamentos que podemos detallar, pero en esta

oportunidad lo haremos con la metodología en que se basa el Servicio Comunitario Universitario, como lo es el “*Aprendizaje – Servicio*”.

De acuerdo con la *National and Community Service Trust Act*. (1993). *La solidaridad como aprendizaje. Actas del II Seminario Internacional. Educación y Servicio Comunitario. Buenos Aires*. (septiembre 1996). Ponencia: *El aprendizaje-servicio en el sistema educativo: el caso del estado de California, Estados Unidos*, Dr. Wade Brynson, Subsecretario de Educación de California. Describe lo siguiente:

El aprendizaje-servicio:

- *Es un método por el cual los estudiantes aprenden y se desarrollan a través de la activa participación en un servicio cuidadosamente organizado, que es conducido y que atiende las necesidades de una comunidad.*
- *Está coordinado con una institución de educación superior, o un programa de servicio comunitario y con la comunidad.*
- *Contribuye a desarrollar la responsabilidad cívica.*
- *Valoriza el currículum académico de los estudiantes y está integrado con él, o con los componentes educativos de los servicios comunitarios en los que están enrolados los participantes.*
- *Provee tiempo estructurado para que los estudiantes o participantes reflexionen sobre la experiencia de servicio”.*

En el caso de nuestras universidades este esquema se adapta perfectamente, debido a que sus fundamentos en el Servicio Comunitario logran esta misma sincronía.

El estudiante debe tener dentro de la planificación, ejecución y aprendizaje el contacto directo y de retroalimentación con la comunidad. Para permitir así que las soluciones que se puedan generar a un posible o evidente problema estén acorde con su estructura, lenguaje, idiosincrasia, etc., y poder tener un efecto positivo y de sustentabilidad en la comunidad.

Para organizar todo este proceso la Universidad Central de Venezuela al igual que la Universidad Monteàvila de la ciudad de Caracas, cuentan con Coordinaciones de Servicio Comunitario en toda y cada una de las Escuelas de sus Facultades. Esto permite dar asesoría a los estudiantes de los últimos años de carrera - o con el 50% de crédito aprobados- , coordinados por profesores de las universidades y con adscripciones a sus Vicerrectorados Académicos.

Dentro de algunas definiciones de la metodología “Aprendizaje – servicio” encontramos las siguientes:

- Para el Dr. Andrew Furco, (2004). Director del Service-Learning Research and Development Center de la Universidad de California-Berkeley, EEUU. [FURCO, Andrew. Service-Learning Research and Development Center <http://gse.berkeley.edu/research/slc/>] *“El aprendizaje-servicio es una pedagogía de enseñanza por la que los estudiantes adquieren una mejor*

comprensión del contenido académico aplicando competencias y conocimientos al beneficio de la sociedad”.

- Para la especialista Alice Halsted, (2006). [HALSTED, Alice. Educación redefinida: la promesa del aprendizaje-servicio. En: MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACIÓN DE LA NACIÓN. Actas I Seminario, cit. , pp. 23-24], señala que el aprendizaje-servicio es: *“...la metodología de enseñanza y aprendizaje a través del cual los jóvenes desarrollan habilidades a través del servicio a sus comunidades. Un buen programa de aprendizaje-servicio le permite a los jóvenes realizar tareas importantes y de responsabilidad en sus comunidades y escuelas; la juventud asume roles significativos y desafiantes en una variedad de lugares, tales como guarderías, museos, actividades extraescolares, proyectos ecológicos, bibliotecas o centros de jubilados. Las actividades en estos lugares pueden incluir lectura a niños, supervisión de niños en edad escolar en lugares de recreación, prestar servicios dando ayuda en tareas escolares, como guías en museos, limpiando y embelleciendo vecindarios o grabando historias orales con los ancianos.”*

- Para el educador Timothy Stanton, (1990), [STANTON, Timothy. Service Learning: Groping Toward A Definition, en: KENDALL, Jane C. and Associates, Combining Service and Learning, Raleigh, National Society for Internships and Experiential Education] vincula el aprendizaje-servicio a la llamada “educación experiencial”: *“Es una forma de aprendizaje*

experiencial, una expresión de valores de servicio a los demás que determina el objetivo, la naturaleza y el proceso de un intercambio social y educativo entre aprendices (estudiantes) y las personas a los que ellos sirven, y entre los programas de educación experiencial y las organizaciones comunitarias con las que ellos trabajan.”

Este concepto a pesar de ser el más antiguo – cuando venimos manteniendo la tesis a lo largo del trabajo que es reciente el surgimiento de todas estas teorías metodológicas- desde el criterio de muchos estudiosos de la materia tiene gran vigencia su contenido con todo lo que se está gestando en lo relativo al Servicio Comunitario dentro y fuera de los recintos universitarios del área metropolitana.

Al igual que otras de las metodologías que hemos tratado de explicar en esta investigación y el señalamiento de muchos de los autores que han sido precursores del tema de la Responsabilidad Social Universitaria. Encontramos investigadores destacado en el tema del “Aprendizaje – servicio” como lo fue la especialista argentina Cecilia Braslavsky.

Cecilia Braslavsky (1952 – 2005) Pedagoga y consultora internacional de enseñanza argentina. Titular de la Càtedra Historia General de Educación de la Universidad de Buenos Aires (UBA), Coordinadora Educacional de la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) y Directora de la Oficina Internacional de la UNESCO, estos por mencionar algunos de los cargos desempeñados a lo largo de su vida.

Braslavsky, C. (2003). *El servicio comunitario como instancia de aprendizaje y de enseñanza en el contexto de la transformación educativa argentina*. En: *Ministerio de Cultura y Educación de la Nación*. Dirección de Investigación y Desarrollo Educativo. Actas I Seminario, cit. p. 19. Argentina., señala la importancia del aprendizaje-servicio en el contexto nacional, de país:

“Tenemos una cultura transitada por valores democráticos y por esfuerzos democratizadores, pero también por prácticas que no lo son, entre las cuales quisiera señalar dos. Una de ellas es la que el investigador Carlos Nino ha llamado la “anomia boba”. Nos cuesta cumplir con las leyes, generar nuestras propias normas de convivencia, para autorregularnos como una sociedad productiva con una más sólida institucionalidad democrática. Otra característica es la de las interpretaciones conspirativas: el otro siempre está sentado en algún lugar oscuro y lejano de la vida cotidiana, pergeñando cosas para arruinarle la vida a la gente.

Ustedes dirán: ¿que tiene que ver esto con el trabajo comunitario? Para mí tiene muchísimo que ver; porque, justamente, la anomia boba y las interpretaciones conspirativas además de muchas otras características de nuestra cultura tienden a centrifugar las responsabilidades comunitarias. Mistifican la responsabilidad por todos los problemas en algo difusamente ubicado en alguna institución colectiva, que pareciera no estar conformada por personas que actúan desde su responsabilidad individual, desde su sentido de la solidaridad, del deber, del bien común y de la libertad. Entonces es El Estado en abstracto, es La Sociedad para otros, los Medios de Comunicación perversos, quienes

aparentemente al margen de decisiones voluntariamente tomadas y asumidas y de procesos desencadenados por las prácticas de las personas, son responsables de que todo salga mal o de que alguna vez algo salga bien Por suerte o por desgracia, las prácticas sociales y políticas son mucho más complejas. Es hora de que asumamos que en ellas hay intereses corporativos, conspiracionistas y ausencias colectivas. Pero también hay responsabilidades personales y comunitarias.

El aprendizaje en servicio ofrece oportunidades formativas sin igual para salir de los problemas de productividad de manera más enfática, consistente y persistente; para consolidar los afanes del sistema político por construirse democrático, para modificar los aspectos de esta cultura transitada por la anomia boba y por las interpretaciones conspirativas, para pasar a un equilibrio donde las diferentes personas, los diferentes grupos por supuesto con sus intereses, porque siempre van a existir y es legítimo que así sea puedan asumir responsabilidades, preguntarse no sólo lo que el otro hace mal, sino qué es lo que uno hace mal, y qué es lo que cada uno puede hacer mejor.”

CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1.- Tipo de Investigación

Este trabajo es una investigación de campo planificada y estructurada para observar como es vista y percibida la RSU y el SC a través de tres universidades del área metropolitana realizada durante los meses de enero y mayo en los diferentes recintos universitarios del año 2010.

Según la *Guía Metodológica para Anteproyectos de investigación*, del Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (FEDUPEL 2009).

Se entiende por investigación de campo: *“..es cuando el investigador recoge la información directa de la realidad. Está referida a fuentes primarias y se obtiene a través de la aplicación de técnica de recolección de datos como el cuestionario, la entrevista y la observación científica”*.

Esta descripción responde a los lineamientos y objetivos que fueron seleccionados y desarrollados en el trabajo de investigación junto a herramientas etnográficas que permitieron generar un acercamiento más directo y plano con todos y cada uno de los encuestados.

Para el sociólogo *Anthony Giddens* la etnografía es *“el estudio directo de personas o grupos durante un cierto periodo de tiempo, utilizando la observación participante o las entrevistas para conocer su comportamiento social para lo que es imprescindible el trabajo de campo como herramienta básica. La investigación etnográfica pretende revelar los significados que sustentan las acciones e*

interacciones que constituyen la realidad social del grupo estudiado; esto se consigue mediante la participación directa del investigador. Con frecuencia, el investigador asume un papel activo en sus actividades cotidianas, observando lo que ocurre y pidiendo explicaciones e interpretaciones sobre las decisiones, acciones y comportamientos.”

Para la elaboración de este trabajo de investigación los datos recopilados nos dieron la oportunidad de poder hacer una descripción exhaustiva y detallada de los comportamientos, historias de vida, testimonios y conocimientos que tenía la población en estudio de acuerdo al tema de la RSU.

Permitiendo así que el enriquecimiento no fuese solo de los datos cuantitativos y cualitativos, sino que fuesen mayor permitiendo manejar las experiencias personales, exigencias sobre el tema y la opinión de cada uno de los estudiantes ante la posibilidad de brindar mejoras en todas las actividades que desarrolla la universidad ante la premisa de ser una institución socialmente responsable.

Siguiendo a *Martyn Hammersley y Paul Atkinson*, autores del libro *"Etnografía. Métodos de investigación"*, podemos establecer cómo se puede registrar y organizar la información en etnografía. El sistema que dichos autores utilizan lo dividen en:

- a)** Notas de campo.
- b)** Registros permanentes.
- c)** Documentos.

d) Anotaciones analíticas, memorias y diarios de campo.

e) El almacenaje y la consulta de la información.

Gracias a la escogencia y aplicación de estas herramientas “etnografías” en el levantamiento de la información, nos fue más fácil y fluido el acercamiento con los estudiantes, debido a la idea de plantear una aproximación llana y sin alejamientos comunicacionales, en muchos de los casos los encuestados manifestaron sentirse muy cómodos con el tema.

De esta forma también demostraron interés particular de ver la herramienta como una oportunidad de comunicarles a las autoridades universitarias y las organizaciones que son coparticipes en el Servicio Comunitario Universitario sus inquietudes en relación al tema.

Estos elementos permitieron enriquecer mucho más la investigación, puesto que, la etnografía dio la posibilidad de manejar una información más nutrida del estudio y su flexibilidad poder adaptarnos a cualquier evento generado de manera inesperada.

En relación al momento del acercamiento con los diferentes grupos lo realizamos de dos maneras. Los primeros en ser estudiados fueron las autoridades universitarias a través de entrevistas personales llevadas a cabo en cada una de las instituciones. En ellas, los Vicerrectores académicos demostraron el manejo de la información sobre la RSU y el SC definiéndolas y clasificándolas, pero también contando lo que son para ellos y como los han experimentado.

Los siguientes en dar a conocer sus puntos de vista, definiciones y opiniones fueron los expertos en el tema, a través de entrevistas personales, como la Licenciada Perla Putterman y el Profesor universitario y asesor de RSE, Víctor Guèdez. Ambos otorgaron a esta investigación una visión diferente a la meramente académica estableciendo las semejanzas de la RSU y la RSE basándolas en que las universidades y las empresas son instituciones que deben esforzarse por ser socialmente correctas, socialmente responsables.

El tercer y último grupo analizado fue el conformado por los treinta y seis estudiantes de la Escuela de Comunicación Social de la Universidad Central de Venezuela, por medio de la implementación de una encuesta de tres tipos, permitieron establecer lineamientos claros y concretos sobre diferentes puntos que se le fueron preguntados, como entre lo que contamos: conceptos de RS, conceptos de RSU, conceptos y conceptualización del SC, experiencias personales, entre otras. Esto concedió poder obtener sus grados de conocimiento, opiniones, percepciones sobre ejes puntuales de la RSU y SC esenciales para la formación correcta en el área.

3.2.- Diseño de Investigación

El diseño aplicado a este trabajo de investigación se desarrolló mediante métodos etnográficos (Historias de vida e Investigación - Acción) de esta manera tuvimos la oportunidad no sólo de recoger de primera mano sus datos, sino también de interactuar con la población estudio en su totalidad.

Esta investigación cumplió con dos características metodológicas según la *Guía Metodológica para Anteproyectos de investigación*, del Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (FEDUPEL 2009):

- *...los datos recogidos directamente de la realidad por el equipo de investigadores a través de teorías específicas de trabajo de campo, como la observación y las encuestas orales y escritas..”*
- *Permitir al investigador asegurarse y tener mayor precisión de los datos conseguidos y volver al campo para modificarlos si alguno no concuerda con la realidad.*
- Estas características sin dudas fueron cumplidas y superadas en los diferentes momentos, actores y lugares en los cuales se participó del proceso de investigación.

En el caso de las autoridades universitarias se programaron y se llevaron a cabo tres entrevistas personales en cada una de sus sedes principales. En relación a los especialistas del tema las entrevistas fueron realizadas igualmente de manera personal en la ciudad de Caracas, y por último las encuestas ejecutadas a los estudiantes fueron implementadas en la Escuela de Comunicación Social de la Universidad Central.

3.3.- Sistema de Variables

El sistema de variables tomadas en consideración en esta investigación fueron: edad, sexo, nivel de educación y condiciones socioeconómicas características estas graficadas y explicadas detalladamente en posteriores capítulos.

Dentro de estas características podemos mencionar que el grupo fue muy nutrido y variado pues de manera aleatoria y sin previo conocimiento, sus condiciones socioeconómicas y demográficas permitieron poder manejar diferentes visiones de la realidad.

Adicionalmente se tomaron en consideración características específicas del grupo a estudiar como: semestre que cursa, que haya cumplido, esté cumpliendo y vaya a cumplir el servicio comunitario dentro de escuelas de comunicación de las tres universidades escogidas del área metropolitana.

Estas herramientas fueron determinantes al momento de poder medir o dejar evidencia en esta investigación de cómo está siendo percibida y experimentada la RSU y el SC por todos los involucrados de una Institución.

3.4.- Población y muestra

La población a estudiar en esta investigación de campo está constituida por los siguientes actores.

- Treinta y seis (36) estudiantes que cumplan con el número de créditos académicos aprobados para cumplir con la Normativa.
- Tres (3) Decanos Académicos de las Universidades a estudiar
- Dos (2) especialistas en el área de la RSU

Cada una de las experiencias que se pudieron recoger con cada uno de estos actores se realizó de manera fluida y sin contratiempos. Se sintieron cómodos con las preguntas y recomendaron hacer replicas de estas herramientas para tener un acercamiento más grato y directo con el entrevistado y/o encuestado.

3.5.- Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos

Las técnicas utilizadas fueron el método de la encuesta, la entrevista y la observación científica, permitiendo medir las variables del estudio y generando indicadores en el ámbito de conclusiones o recomendaciones por parte de esta investigación.

Se realizó un estudio de opinión que permitió identificar el grado de conocimiento que tienen los involucrados con la RSU y con los objetivos de la

investigación. Permitiéndonos ver que en su gran mayoría manejan los conceptos base y conocen de cierta manera la idea fundamental del SC, más sin embargo, aún existe mucha confusión con algunos términos.

Dentro de la escogencia que se tuvo al momento de seleccionar las herramientas de recolección de datos fue exitosa y nos permitió cumplir con los plazos temporales planteados en el cronograma de actividades de este trabajo.

3.5.1.- Las Entrevistas

Es así como **la entrevista**, por ser el género periodístico más formal nos permitió conocer no sólo la idea y conceptos de los tres (3) Vicerrectores Académicos y los (2) especialistas, sino que también facilitó el proceso de acercamiento a sus opiniones sobre la evolución del tema en una grata conversación.

Luego de recolectar toda la información suministrada por los vicerrectores académicos, autoridades encargadas de dirigir el Servicio Comunitario, establecimos una breve reseña histórica, específicamente de las tres Universidades estudiadas, acerca del tratamiento que ha tenido la Responsabilidad Social Universitaria.

En dicha reseña hacemos un panorama de todos los aspectos que envuelven la RSU y el SC en las diferentes instituciones y como han sido sus experiencias y procesos evolutivos en el desarrollo de sus actividades a lo largo de su existencia brindando una especie de balance ante estos primeros años de

ejecución.

En relación a los objetivos que se lograron con los especialistas en RS y RSE, fueron los de conocer como las Universidades pueden lograr alcanzar altos cánones de calidad dentro de su gestión social, así como lo hacen reconocidas empresas nacional e internacionales.

Modelo de Entrevistas a los Vicerrectores Académicos

El esquema presentado a continuación fue el utilizado para las tres (3) entrevistas personales que realizamos a los vicerrectores Académicos de la Universidad Bolivariana de Venezuela, Universidad Central de Venezuela y la Universidad Monteàvila.

En las diferentes oportunidades los tres representantes académicos respondieron de manera clara a cada una de las preguntas expuestas en el esquema.

ESQUEMA DE ENTREVISTA A LOS VICERRECTORES ADMINISTRATIVOS

- 1.- ¿Considera usted que la universidad es una Institución Socialmente responsable?
- 2.- ¿cuáles son las características que usted creen hacen de la universidad sea responsable socialmente?
- 3.- ¿Era la universidad socialmente responsable antes de la promulgación de la Ley del estudiante de Educación Superior?
- 4.- ¿Cómo fue el proceso de adecuación para la introducción, planificación y ejecución de la normativa del SC?
- 5.- ¿Cómo hacer del SC una experiencia sustentable en el tiempo y no una simple obligación por parte del estudiante?
- 6.- ¿Cuál es la importancia que la universidad brinda a la RSU y a l desarrollo de su SC?
- 7.- ¿Cómo se imagina el SC en alianza con el sector público y privado, enmarcado en la RSE?
- 8.- ¿Con la implementación de la normativa de Ley, el SC permite tomar más conciencia al estudiante del rol que tiene en el desarrollo del país?
- 9.- ¿Cómo surge al acción social universitaria dentro de un país tan politizado?. Tomando en cuenta la resistencia del Ejecutivo de tomar en cuenta los cambios generados dentro de las universidades.
- 10.- ¿Está el estudiante, según su experiencia, más involucrado con las respuestas a las problemáticas de sus comunidades y su país? ¿Es un estudiante más sensibilizado?
- 11.- ¿Qué es para usted Responsabilidad Social?

Modelo de Entrevistas a los Especialistas

El esquema presentado a continuación fue el utilizado para las dos (2) entrevistas que realizamos a los especialistas en temas de RS y RSE como lo fueron el Ing. Perla Putterman y el Prof. Victor Guèdez.

En esta oportunidad las entrevistas fueron realizadas de manera electrónica, en virtud de que ambas personas tuvieron imposibilidad de concedernos una entrevista personal. En las diferentes oportunidades los dos especialistas en la materia respondieron de manera clara y entendible a cada una de las preguntas expuestas en el esquema.

ESQUEMA DE ENTREVISTAS A LOS ESPECIALISTAS EN RS Y RSE

1.- En base a su experiencia en RSE ¿cuál es la visión que considera en el campo de acción en esa área en las universidades?

2.- ¿Cuál es el panorama general que usted tiene de la RSE en el país?

3.-¿Cuál es su evolución de la RSE y la de la RSU en el país?

4.- ¿Cómo considera usted las alianzas empresariales con las Escuelas y Facultades universitarias?

5.- ¿Qué es para usted Responsabilidad Social?

3.5.2.- Las Encuestas

El siguiente paso a seguir fue la realización de las treinta y seis (36) **encuestas** a los estudiantes de la Escuela de Comunicación social de la Universidad Central de Venezuela, obteniendo en ellas el resultado esperado. Se determinó el grado de conocimiento que tienen en relación al tema de la RSU, sus opiniones y experiencias con el SC y establecer el modelo más adecuado en el cual crear el **ObservatoriUN** como una herramienta efectiva de comunicación.

La validación de la herramienta de recolección de datos elaborada como encuesta para este trabajo de investigación, fue realizada por el especialista en Responsabilidad Social Empresaria, profesor de estudios de extensión nacional e internacional, el Profesor Víctor Guédez.

A continuación le presentaremos los tres (3) modelos de encuesta utilizados para cada uno de los grupos a estudiar.

Modelo de encuesta a estudiantes en introducción al Servicio Comunitario

El esquema presentado a continuación fue el utilizado para las doce (12) encuestas que realizamos a los estudiantes que se encontraban en el proceso de introducción al Servicio Comunitario de la Escuela de Comunicación Social de la Universidad Central de Venezuela.

En las todas las oportunidades los doce estudiantes seleccionados aleatoriamente para este Grupo (Grupo N° 1) respondieron de manera clara a cada una de las preguntas expuestas en el esquema.

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA

FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN

ESCUELA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

IMPORTANTE

La información suministrada es estrictamente confidencial y tus respuestas no podrán ser identificadas.

Nadie utilizará la información de manera que pueda generar problemas

Sí en cualquier momento del desarrollo de esta encuesta tiene alguna duda en relación al tema de estudio, con gusto le responderemos.

DATOS PERSONALES

EDAD

SEXO

NIVEL ACADEMICO

ZONA DONDE VIVE

¿Cumplió usted con el servicio comunitario?	¿Está desarrollando usted el servicio comunitario?	¿Está por iniciar el servicio comunitario?
SI ☐ NO ☐	SI ☐ NO ☐	SI ☐ NO ☐

I PARTE: CONOCIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

1.- ¿Sabe usted que es Responsabilidad Social?

SI ☐ NO ☐ Describa brevemente de manera espontanea

2.- ¿cuál diría usted que es el grado de su conocimiento acerca del tema de RS?

Escala del 1 al 7 (1 pésimo 7 excelente)

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

3.- ¿Conoces que es Responsabilidad Social universitaria?

SI ☐ NO ☐ Describa brevemente de manera espontanea

II PARTE: CONCEPCION DE LA RSU A TRAVÈS DEL SERVICIO COMUNITARIO

1.- ¿Sabe usted que es el Servicio Comunitario?

SI ☐ NO ☐ Describa brevemente

2.- ¿Conoce cuáles son las actividades que puede desarrollar en el Servicio Comunitario?

SI ☐ NO ☐ Describa brevemente

3.- ¿Sabe usted cuáles son los objetivos del Servicio Comunitario?

SI ☐ NO ☐ Describa brevemente

4.- ¿Conoce usted el concepto “aprendizaje servicio”?

SI ☐ NO ☐ Describa brevemente

5.- ¿Sabía usted que el servicio Comunitario puede ayudar a las comunidades a solventar problemáticas comunes?

SI ☐ NO ☐ Describa brevemente

III PARTE: PROPUESTA DEL DISEÑO

1.- ¿Cree necesaria la creación de un canal rápido, efectivo y veraz que permita conocer los temas relacionados con el SC?

Muy de acuerdo ☐ De acuerdo ☐ Poco de acuerdo ☐ Nada de acuerdo ☐ No sabe ☐

2.- ¿cuál cree que es el mejor canal de comunicación para hacerlo?

Anuario ☐ Revista mensual ☐ Semanario ☐ Pagina web ☐

3.- Estaría de acuerdo en tener a su disposición diferentes proyectos de RS para su inserción, y un medio de comunicación que promueva y poyo los trabajos de SC universitario?

Muy de acuerdo ☐ De acuerdo ☐ Poco de acuerdo ☐ Nada de acuerdo ☐ No sabe ☐

4.- ¿Participaría usted de una propuesta como esta?

Muy de acuerdo ☐ De acuerdo ☐ Poco de acuerdo ☐ Nada de acuerdo ☐ No sabe ☐

EXIGENCIAS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

La Universidad:

1.- Es Socialmente Responsable?

Muy de acuerdo ☐ De acuerdo ☐ Poco de acuerdo ☐ Nada de acuerdo ☐ No sabe ☐

2.- Era socialmente responsable antes de la promulgación de la Ley de Servicio Comunitario?

Muy de acuerdo ☐ De acuerdo ☐ Poco de acuerdo ☐ Nada de acuerdo ☐ No sabe ☐

3.- Tiene preocupación por formar ciudadanos que participen activamente en la sociedad?

Muy de acuerdo ☐ De acuerdo ☐ Poco de acuerdo ☐ Nada de acuerdo ☐ No sabe ☐

4.- ¿Qué puntuación le pone a la Universidad en:

Escala de 1 a 7 (1 pésimo – 7 excelente)

ITEMS	1	2	3	4	5	6	7
Cuidado del Medio Ambiente							
Comportamiento ético							
Incluir a todo tipo de personas							
Ayuda a la comunidad							
Buenas condiciones laborales							
Buenas condiciones de Estudios							
Entrega de Información							

Modelo de encuesta a estudiantes en desarrollo del proyecto del Servicio

Comunitario

El esquema presentado a continuación fue el utilizado para las doce (12) encuestas que realizamos a los estudiantes que se encontraban en el proceso de desarrollo de sus proyectos del Servicio Comunitario de la Escuela de Comunicación Social de la Universidad Central de Venezuela.

En las todas las oportunidades los doce estudiantes seleccionados aleatoriamente para este Grupo (Grupo N° 2) respondieron de manera clara a cada una de las preguntas expuestas en el esquema.

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA

FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN

ESCUELA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

IMPORTANTE

La información suministrada es estrictamente confidencial y tus respuestas no podrán ser identificadas.

Nadie utilizará la información de manera que pueda generar problemas

Sí en cualquier momento del desarrollo de esta encuesta tiene alguna duda en relación al tema de estudio, con gusto le responderemos.

DATOS PERSONALES

EDAD

SEXO

NIVEL ACADEMICO

ZONA DONDE VIVE

¿Cumplió usted con el servicio comunitario?	¿Está desarrollando usted el servicio comunitario?	¿Está por iniciar el servicio comunitario?
SI ☐ NO ☐	SI ☐ NO ☐	SI ☐ NO ☐

I PARTE: CONOCIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

1.- ¿Sabe usted que es Responsabilidad Social?

SI ☐ NO ☐ Describa brevemente de manera espontanea

2.- ¿cuál diría usted que es el grado de su conocimiento acerca del tema de RS?

Escala del 1 al 7 (1 pésimo 7 excelente)

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

3.- ¿Conoces que es Responsabilidad Social universitaria?

SI ☐ NO ☐ Describa brevemente de manera espontanea

II PARTE: CONCEPCION DE LA RSU A TRAVÈS DEL SERVICIO COMUNITARIO

1.- ¿Sabe usted que es el Servicio Comunitario?

SI ☐ NO ☐ Describa brevemente

2.- ¿Conoce cuáles son las actividades que puede desarrollar en el Servicio Comunitario?

SI ☐ NO ☐ Describa brevemente

3.- ¿Sabe usted cuáles son los objetivos del Servicio Comunitario?

SI ☐ NO ☐ Describa brevemente

4.- ¿Conoce usted el concepto “aprendizaje servicio”?

SI ☐ NO ☐ Describa brevemente

5.- ¿Cree usted que los proyectos de SC presentados por los estudiantes tienen pertinencia social?

SI ☐ NO ☐ Describa brevemente

6.- ¿Considera usted que la UCV apoya las gestiones estudiantiles en el marco del SC?

SI ☐ NO ☐ Describa brevemente

III PROPUESTA DEL DISEÑO

1.- ¿Cree necesaria la creación de un canal rápido, efectivo y veraz que permita conocer los temas relacionados con el SC?

Muy de acuerdo ☐ De acuerdo ☐ Poco de acuerdo ☐ Nada de acuerdo ☐ No sabe ☐

2.- ¿cuál cree que es el mejor canal de comunicación para hacerlo?

Anuario ☐ Revista mensual ☐ Semanario ☐ Pagina web ☐

3.- Estaría de acuerdo en tener a su disposición diferentes proyectos de RS para su inserción, y un medio de comunicación que promueva y poyo los trabajos de SC universitario?

Muy de acuerdo ☐ De acuerdo ☐ Poco de acuerdo ☐ Nada de acuerdo ☐ No sabe ☐

4.- ¿Participaría usted de una propuesta como esta?

Muy de acuerdo ☐ De acuerdo ☐ Poco de acuerdo ☐ Nada de acuerdo ☐ No sabe ☐

5.- ¿Cree usted que el Estado puede ejercer acciones para mejorar el SC U?

Muy de acuerdo ☐ De acuerdo ☐ Poco de acuerdo ☐ Nada de acuerdo ☐ No sabe ☐

6.- ¿Cree usted que puede el empresariado ejercer acciones para mejorar el SC U?

Muy de acuerdo ☐ De acuerdo ☐ Poco de acuerdo ☐ Nada de acuerdo ☐ No sabe ☐

7.- ¿Cree usted que las ONG`s pueden ejercer acciones para mejorar el SC U?

Muy de acuerdo ☐ De acuerdo ☐ Poco de acuerdo ☐ Nada de acuerdo ☐ No sabe ☐

EXIGENCIAS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

La Universidad:

1.- Es Socialmente Responsable?

Muy de acuerdo ☐ De acuerdo ☐ Poco de acuerdo ☐ Nada de acuerdo ☐ No sabe ☐

2.-¿Qué puntuación le pone a la Universidad en:

Escala de 1 a 7 (1 pésimo – 7 excelente)

ITEMS	1	2	3	4	5	6	7
Cuidado del Medio Ambiente							
Comportamiento ético							
Incluir a todo tipo de personas							
Ayuda a la comunidad							
Buenas condiciones laborales							
Buenas condiciones de Estudios							
Entrega de Información							

3.- Era socialmente responsable antes de la promulgación de la Ley de Servicio Comunitario?

Muy de acuerdo ☐ De acuerdo ☐ Poco de acuerdo ☐ Nada de acuerdo ☐ No sabe ☐

4.-Tiene preocupación por formar ciudadanos que participen activamente en la sociedad?

Muy de acuerdo ☐ De acuerdo ☐ Poco de acuerdo ☐ Nada de acuerdo ☐ No sabe ☐

5.- Podría hacer mayores esfuerzos en el área de Servicio Comunitario?

Muy de acuerdo ☐ De acuerdo ☐ Poco de acuerdo ☐ Nada de acuerdo ☐ No sabe ☐

6.- Podrían hacer mayores esfuerzos con medio de los docentes en el área de RSU y SC?

Muy de acuerdo ☐ De acuerdo ☐ Poco de acuerdo ☐ Nada de acuerdo ☐ No sabe ☐

7.- Orienta y promueve la formación del estudiante para ser un profesional comprometido con las necesidades sociales?

Muy de acuerdo ☐ De acuerdo ☐ Poco de acuerdo ☐ Nada de acuerdo ☐ No sabe ☐

Encuesta N°2: ESTUDIANTES EN DESARROLLO DE PROYECTOS DEL SERVICIO COMUNITARIO_

Modelo de encuesta a estudiantes culminados del Servicio Comunitario

El esquema presentado a continuación fue el utilizado para las doce (12) encuestas que realizamos a los estudiantes quienes habían culminado el Servicio Comunitario de la Escuela de Comunicación Social de la Universidad Central de Venezuela.

En las todas las oportunidades los doce estudiantes seleccionados aleatoriamente para este Grupo (Grupo N° 3) respondieron de manera clara a cada una de las preguntas expuestas en el esquema.

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

IMPORTANTE

La información suministrada es estrictamente confidencial y tus respuestas no podrán ser identificadas.

Nadie utilizará la información de manera que pueda generar problemas

Sí en cualquier momento del desarrollo de esta encuesta tiene alguna duda en relación al tema de estudio, con gusto le responderemos.

DATOS PERSONALES

EDAD

SEXO

NIVEL ACADEMICO

ZONA DONDE VIVE

¿Cumplió usted con el servicio comunitario?	¿Está desarrollando usted el servicio comunitario?	¿Está por iniciar el servicio comunitario?
SI ☐ NO ☐	SI ☐ NO ☐	SI ☐ NO ☐

I PARTE: CONOCIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

1.- ¿Sabe usted que es Responsabilidad Social?

SI ☐ NO ☐ Describa brevemente de manera espontanea

2.- ¿cuál diría usted que es el grado de su conocimiento acerca del tema de RS?

Escala del 1 al 7 (1 pésimo 7 excelente)

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

3.- ¿Conoces que es Responsabilidad Social universitaria?

SI ☐ NO ☐ Describa brevemente de manera espontanea

II PARTE: CONCEPCION DE LA RSU A TRAVÈS DEL SERVICIO COMUNITARIO

1.- ¿Sabe usted que es el Servicio Comunitario?

SI ☐ NO ☐ Describa brevemente

2.- ¿Conoce cuáles son las actividades que puede desarrollar en el Servicio Comunitario?

SI ☐ NO ☐ Describa brevemente

3.- ¿Sabe usted cuáles son los objetivos del Servicio Comunitario?

SI ☐ NO ☐ Describa brevemente

4.- ¿Conoce usted el concepto “aprendizaje servicio”?

SI ☐ NO ☐ Describa brevemente

5.- ¿Cree usted que los proyectos de SC presentados por los estudiantes tienen pertinencia social?

SI ☐ NO ☐ Describa brevemente

6.- ¿Considera usted que la UCV apoya las gestiones estudiantiles en el marco del SC?

SI ☐ NO ☐ Describa brevemente

III PARTE: PROPUESTA DEL DISEÑO

1.- ¿Cree necesaria la creación de un canal rápido, efectivo y veraz que permita conocer los temas relacionados con el SC?

Muy de acuerdo ☐ De acuerdo ☐ Poco de acuerdo ☐ Nada de acuerdo ☐ No sabe ☐

2.- ¿cuál cree que es el mejor canal de comunicación para hacerlo?

Anuario ☐ Revista mensual ☐ Semanario ☐ Pagina web ☐

3.- Estaría de acuerdo en tener a su disposición diferentes proyectos de RS para su inserción, y un medio de comunicación que promueva y poyo los trabajos de SC universitario?

Muy de acuerdo ☐ De acuerdo ☐ Poco de acuerdo ☐ Nada de acuerdo ☐ No sabe ☐

4.- ¿Participaría usted de una propuesta como esta?

Muy de acuerdo ☐ De acuerdo ☐ Poco de acuerdo ☐ Nada de acuerdo ☐ No sabe ☐

5.- ¿Cree usted que el Estado puede ejercer acciones para mejorar el SC U?

Muy de acuerdo ☐ De acuerdo ☐ Poco de acuerdo ☐ Nada de acuerdo ☐ No sabe ☐

6.- ¿Cree usted que puede el empresariado ejercer acciones para mejorar el SC U?

Muy de acuerdo ☐ De acuerdo ☐ Poco de acuerdo ☐ Nada de acuerdo ☐ No sabe ☐

7.- ¿Cree usted que las ONG`s pueden ejercer acciones para mejorar el SC U?

Muy de acuerdo ☐ De acuerdo ☐ Poco de acuerdo ☐ Nada de acuerdo ☐ No sabe ☐

V PARTE: EXPERIENCIA PERSONAL

Descripción Espontanea

1.- ¿Qué oportunidades encontró en el desarrollo de su proyecto de SC?

2.- ¿Qué obstáculos internos encontró en el desarrollo de su proyecto de SC?

3.- ¿Qué amenazas del entorno cree usted limitan el desarrollo del SC?

4.- ¿Qué fortalezas cree usted tiene la universidad que le permitió cumplir con la actividad del SC?

5.- Crees que el diagnóstico comunitario previo hizo del proyecto una acción pertinente en la comunidad?

6.- ¿Dejó su proyecto alguna huella en la comunidad? ¿Por qué?

7.- ¿Cuál crees usted que ha sido su beneficio prestando el Servicio Comunitario?

8.- Considera usted que luego de cumplir con el SC será un profesional mejor formado en RS?

9.- Qué significó a nivel personal la ejecución de su proyecto en la comunidad?

EXIGENCIAS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

La Universidad:

1.- Es Socialmente Responsable?

Muy de acuerdo ☐ De acuerdo ☐ Poco de acuerdo ☐ Nada de acuerdo ☐ No sabe ☐

2.-¿Qué puntuación le pone a la Universidad en:

Escala de 1 a 7 (1 pésimo – 7 excelente)

ITEMS	1	2	3	4	5	6	7
Cuidado del Medio Ambiente							
Comportamiento ético							
Incluir a todo tipo de personas							
Ayuda a la comunidad							
Buenas condiciones laborales							
Buenas condiciones de Estudios							
Entrega de Información							

3.- Era socialmente responsable antes de la promulgación de la Ley de Servicio Comunitario?

Muy de acuerdo ☐ De acuerdo ☐ Poco de acuerdo ☐ Nada de acuerdo ☐ No sabe ☐

4.-Tiene preocupación por formar ciudadanos que participen activamente en la sociedad?

Muy de acuerdo ☐ De acuerdo ☐ Poco de acuerdo ☐ Nada de acuerdo ☐ No sabe ☐

5.- Podría hacer mayores esfuerzos en el área de Servicio Comunitario?

Muy de acuerdo ☐ De acuerdo ☐ Poco de acuerdo ☐ Nada de acuerdo ☐ No sabe ☐

6.- Podrían hacer mayores esfuerzos los docentes en el área de RSU y SC?

Muy de acuerdo ☐ De acuerdo ☐ Poco de acuerdo ☐ Nada de acuerdo ☐ No sabe ☐

7.- Orienta y promueve la formación del estudiante para ser un profesional comprometido con las necesidades sociales?

Muy de acuerdo ☐ De acuerdo ☐ Poco de acuerdo ☐ Nada de acuerdo ☐ No sabe ☐

Encuesta N°3: ESTUDIANTES QUE CUMPLINARON EL SERVICIO COMUNITARIO

3.6.- Cronograma de actividades

La estructura del cronograma se desarrolló en los plazos temporales establecidos en primera instancia, con algunas pequeñas modificaciones fue viable el cumplimiento de cada uno de los objetivos propuestos y las cuatro (4) fases fueron superadas exitosamente de la siguiente manera:

Fase I De Enero a Marzo 2010

OBJETIVO ESPECIFICO	Identificar el conocimiento de los estudiantes en relación a la Responsabilidad Social en el marco del Servicio Comunitario Universitario.
META Identificar el conocimiento que tienen los estudiantes de la Escuela de comunicación Social de la UCV acerca del Servicio Comunitario. Conceptos y teorías, entre otros.	ACTIVIDAD • Se implementó exitosamente una encuesta dividida en tres modelos a treinta y seis (36) estudiantes de la Escuela de Comunicación Social de la UCV, quienes tenían como característica lo siguiente: haber cumplido con el SC, quienes lo estaban desarrollando y aquellos que comenzaban en el proceso de iniciación. • Fueron doce (12) estudiantes de cada característica.

Fase II De Febrero a Marzo 2010

OBJETIVO ESPECIFICO	Describir como es concebida la Responsabilidad Social en las Universidades en el marco del Servicio Comunitario Universitario.
META Realizar una breve reseña histórica sobre el tratamiento que ha tenido la RSU de la UCV como marco de referencia con otras universidades.	ACTIVIDAD • Se realizaron entrevistas personales a los tres Vicerrectores académicos, como autoridades responsables del desarrollo del SC, y de esta manera pudimos conocer los diferentes mecanismos de ejecución y funcionamiento de los mismos. Así como también sus experiencias personales con todo lo relativo a los diferentes temas que construyen la RSU. • Realizamos un breve análisis histórico sobre las similitudes y diferencias que las tres universidades en estudio tenían frente a la RSU y el SC.

Fase III De enero a Marzo de 2010

OBJETIVO ESPECIFICO	Diagnosticar en la comunidad de estudio las características que debe poseer la herramienta de apoyo comunicacional para el Servicio Comunitario Universitario.
META Determinar cuáles son las herramientas comunicacionales más eficaces y adaptables para	ACTIVIDAD • Se preguntó en la segunda parte de la encuesta, realizada a los treinta y seis (36) estudiantes, cuatro (4) opciones para escoger la mejor herramienta comunicacional para el

los estudiantes y organizaciones participantes del proyecto.	funcionamiento del ObservatoriUN . • Se logró determinar la herramienta más viable para los estudiantes.
--	--

Fase IV De Enero a Abril de 2010

OBJETIVO ESPECIFICO	Diseñar un Observatorio Web de la Responsabilidad Social Universitaria a través del Servicio Comunitario en Comunicación Social de tres universidades en el área metropolitana.
META Crear un Observatorio Web de la Responsabilidad Social Universitaria a través del Servicio Comunitario en Comunicación Social de tres universidades en el área metropolitana.	ACTIVIDAD • Se diagramó y jerarquizó toda la información requerida en la página web. • Ordenamos los link y enlaces de la página web. • Se definió y propuso el diseño gráfico de la página Web del ObservatoriUN.

Todas estas fases se cumplieron en su totalidad en algunos caso con pequeñas modificaciones en los tiempos, pero en todas logramos por medio de la actividad la meta y así el objetivo específico de cada una de ellas.

CAPITULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.- Análisis de los resultados

En este Capítulo se presenta los resultados de:

- 4.1.-** Las entrevistas y sus análisis a los tres Vicerrectores académicos, como autoridades responsables del desarrollo del SC, y de esta manera pudimos conocer los diferentes mecanismos de ejecución y funcionamiento de los mismos.
- 4.2.-** Las entrevista y sus análisis a los dos especialistas en temas de RS como criterios comparativos y diferenciadores entre la RSE y la RSU, y establecer con ellos nuevas visiones de calidad para desarrollo del SC.
- 4.3.-** Las características personales (género y sexo) de los estudiantes de la Escuela de Comunicación Social de la Universidad Central de Venezuela encuestados.
- 4.4.-** Los estudiantes de la Escuela de Comunicación Social de la Universidad Central de Venezuela y sus conocimientos y opiniones acerca de la Responsabilidad Social Universitaria.
- 4.5.-** Analiza los resultados de la concepción de la RSU, pero esta vez a través del Servicio Comunitario, tomando en cuenta las opiniones y criterios que manejas los Estudiantes sobre toda la temática que se desarrolla dentro y fuera de la Institución en relación a esta nueva práctica de trabajo comunitario.

4.6.- Complementar la idea de central del proyecto como lo es la creación de un observatorio web. En esta ocasión fue planteada la propuesta del diseño a la que los estudiantes mejor se adaptaran para poder determinar su activa participación en el mismo una vez puesto en marcha.

4.7.- Considera aspectos como la valoración subjetiva acerca de los fines y el papel social de los estudiantes, de las organizaciones civiles y estatales, el Estado y la universidad ante la hipótesis de crear individuos socialmente responsables. También se abren espacios para conocer las opiniones y sugerencias del estudiantado ante diferentes tópicos del tema como lo son: su mirada a la universidad, ¿cómo la valora?, ¿cómo la siente?, sus motivaciones como voluntarios, relaciones y/o interferencias de la acción voluntaria del servicio.

4.1.- Concepción de la Responsabilidad Social en las Universidades

En el proceso de resultados y análisis de este trabajo lo iniciamos con el punto de vista de los tres Vicerrectores Académicos de las instituciones universitarias en estudio – como lo son Universidad Bolivariana de Venezuela, Universidad Central y la Universidad Monteàvila – sobre la Responsabilidad Social Universitaria, obteniendo lo siguiente:

A.- Universidad Bolivariana de Venezuela

La Universidad Bolivariana de Venezuela (UBV) fue promulgada por el Presidente Hugo Chávez como un nuevo “escalón de la Misión Sucre” y fue creada mediante decreto Presidencial N° 2.517, de fecha 18 de julio de 2003, generando la idea de crear un vínculo más directo con las comunidades, y así formar profesionales preocupados por un nuevo despertar socio - político revolucionario y que no respondieran a los cánones de competitividad de las demás universidades.

En la siguiente tabla se presentan los datos puntuales en la RSU:

UNIVERSIDAD BOLIVARIANA DE VENEZUELA Lic. Rita Manrique Directora de Despacho Vicerrector Académico	• Creada en el año 2003 es la primera institución de educación superior consideraba alternativa del sistema de educación superior formal • Con carácter autónomo • Antigua estructura Rector y Vicerrector • Nueva estructura. Rector, Vicerrector Académico, Vicerrector Administrativo y Vicerrector Regional • Ideológicamente socialista • Formación de líderes socialistas. • Interés de formar profesionales integrales • Incentivan Proyectos más involucrados con instituciones gubernamentales. • Se forman profesionales comprometidos con el poder comunal. • Formación de un profesional con gran madurez política y social.
---	--

Para la UBV la definición de su surgimiento lo expresan de la siguiente manera: Universidad Bolivariana de Venezuela. (2010, Mayo 10). [Página web en línea]. Disponible: <http://www.ubv.edu.ve>. *“La Educación Superior en Venezuela se había convertido en el privilegio al que accedían las minorías de la población del país y de la que se excluía a un gran número de bachilleres con el potencial suficiente para desarrollar un sin número de actividades profesionales. Consecuencia de un sistema injusto, clasista, que ha brindado el conocimiento a pequeños grupos, haciendo de esté, una pertinencia utilizada en mucho casos para el beneficio personal y privado; la exclusión se transforma a su vez en dominación y reproducción de los sistemas políticos que así la conciben y financian, profundizando así las brechas y enormes diferencias sociales”*.

Asumen que son una universidad muy joven con aciertos y muchas cosas de la que son ejemplo y otras las que se deben reconsiderar para mejorar el sistema, muestra de ello, fue el reciente cambio en su estructura organizacional que pasó de un Rector y un Vicerrector a Rector, Vicerrector Administrativo, Académico y Académico - Regional este último es el encargado de todo lo referente a los procesos de trabajo comunitario que llevan a cabo los estudiante a lo largo y ancho del país, puesto que la UBV tiene sedes en algunos estados.

Manifestaron en nuestra entrevista la necesidad de establecer un incremento tanto económico como en número de beneficiarios, de sus programas de ayuda social.

B.- Universidad Central de Venezuela

Dentro del estudio, la Universidad Central de Venezuela es la institución más antigua del país, su fundación se remonta a los años 1673 con la creación del Colegio Santa Rosa de Lima por Antonio González de Acuña, pero como la conocemos en la actualidad podemos considerar el 2 de marzo de 1954 cuando el presidente Marcos Pérez Jiménez inauguró la Plaza Cubierta, el Aula Magna y la Biblioteca Central con motivo de la celebración de la *X Conferencia Iberoamericana de Caracas*.

La UCV es la primera universidad del país y de las más grandes e importantes de Latinoamérica. Ha sido modelo a seguir por instituciones de educación superior a nivel nacional e internacional. De igual manera ha sido casa de movimientos sociales - estudiantiles y víctima a lo largo de su existencia de diferentes intervenciones gubernamentales, aún así conserva su ideal firme de ser un espacio para todos sin ningún tipo de segregación.

Para el momento de realizar este trabajo investigativo contaba con más de sesenta (60) mil estudiantes de pregrado, seis (6) mil profesores y cerca de ocho (8) mil empleados profesionales, administrativos y obreros los cuales se agrupan en nueve (9) facultades en la ciudad de Caracas y dos (2) facultades en la ciudad de Maracay, Estado Aragua.

La *Ciudad Universitaria*, nombre de su sede principal en Caracas, fue declarada Patrimonio Cultural de la Humanidad por la UNESCO en el año 2000 debido a su gran importancia y valor arquitectónico y artístico. Esta majestuosa

ciudad fue diseñada por el arquitecto venezolano Carlos Raúl Villanueva y un variando grupo de de artistas modernistas que ha decir por esta Institución es: *"ejemplo sobresaliente de la realización coherente de los ideales urbanos, arquitectónicos y artísticos de principios del siglo XX".*

Tabla Comparativa Vicerrectores Bianco (UCV) sobre la RSU

En la siguiente tabla se presentan los datos puntuales en la RSU:

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA Dr. Nicolás Bianco Vicerrector Académico	• Fundada en 1954 como la conocemos en la actualidad. • Carácter autónomo. • Antiguas misiones universitarias: Investigación, Docencia y Extensión. • Compromiso y beneficio social para sus estudiantes, docentes, personal administrativo y obrero. • Presencia de Contratos colectivos para todo su personal. • Operatividad plena de Instituciones de Educación Inicial, pre-escolar, media y diversificada para los hijos de su planta laboral y profesoral. • Diferentes programas de ayudas socio económicas para su estudiantado. • Programas de premiación por destacadas actuaciones dentro y fuera del recinto universitario por parte de sus estudiantes. • Oficinas de ayudas médicas y psicológicas para sus estudiantes, empleados administrativos y obreros. • Nuevas misiones universitarias Difundir conocimiento (Sociedad del conocimiento /Proyección de la conciencia social) y Valor estratégico de la universidad (Conciencia estratégica /Actualidad de la Universidad). • Crear modelos de RSU que puedan ser replicados en otras universidades. • Apertura de nuevas líneas de investigación en el tema de RSU. • Idea de concientización estudiantil: Valor – Aprendizaje – Servicio.
--	---

La UCV ha sido pionera en la creación, desarrollo y avances de nuevas teorías e inventos que han marcando así nuevas tendencias de estudio a nivel mundial.

C.- UNIVERSIDAD MONTEÀVILA

Universidad Monteàvila fundada el 2 de octubre de 1998, tiene una gran carga de sus fundamentos en la formación de profesionales desde una perspectiva cristiana, específicamente del Opus Dei, permitiendo una profunda formación humanista que busca ayudar de manera constante a los menos favorecidos.

La UMA es la universidad más pequeña dentro de este trabajo de investigación, su número de inscritos no supera los mil estudiantes y sólo ofrece cuatro (4) carreras como lo son: Administración, Educación, Comunicación Social y Derecho.

En la siguiente tabla se presentan los datos puntuales en la RSU:

Tabla Comparativa Vicerrectores Mariño (UMA) sobre la RSU

UNIVERSIDAD MONTEÁVILA Lic. Edison Mariño Vicerrector Académico	• Institución comprometida con su comunidad antes de la promulgación de la Ley. • Fundamento UMA: Solidaridad. • Carácter Autónoma • Formación de profesionales conscientes de los demás. • Transmisión de valores éticos • Búsqueda constante de excelencia académica • Consultoría Académica • Orientación y Desarrollo Personal • Todas las carreras cursan materias humanistas para lograra sensibilizar a los alumnos. • Profesionalizar a seres humanos comprometidos con sus comunidades.
--	--

En estas primeras tablas comparativas podemos determinar que las tres instituciones poseen en la actualidad una estructura organizacional similar, todas manifestaron mediante sus representantes académicos que el fundamento de cada una estaba sustentado en lo social.

Las mismas poseen programas creados para el beneficio directo de todos en la comunidad universitaria. Desde crear nuevas líneas de investigación, entre ellas la de RSU, pasando por programas de becas a sus estudiantes hasta proyectos derivados del estudiantado para el mantenimiento y mejora de sus espacios.

Tomando en cuenta algunas de las diferencias y similitudes que encontramos podríamos comentar que aunque las tres instituciones tienen un gran interés en lo social, también destacamos que lo ejercen completamente diferente. El tema de la política en la UBV tiene un gran peso no solo a primera vista sino como una posición manifiesta abiertamente por sus autoridades y eso deriva que los planes y proyectos desarrollados por ellos tengan una línea ideológica a seguir. Contrariamente la UCV y la UMA no mostraron ninguna postura política.

Otra similitud es el interés de crear espacios para mejorar en todos los ámbitos que necesitan apoyo en los recintos académicos. Tal es el caso de la preocupación de las autoridades ucevistas por concientizar a su comunidad sobre la recuperación y cuidado de las estructuras de la ciudad universitaria.

Luego de su promulgación como Patrimonio Cultural de la Humanidad, el 30 de noviembre del 2000, muchas han sido las críticas que ha recibido la UCV, tanto por sus visitantes como por su misma comunidad, demostrando su descontento

en el evidente deterioro de sus aéreas, jardines y estructuras. Es por ello que existe prioridad para solventar este tema y se han comenzado a ejecutar proyectos para su pronta recuperación.

4.1.1.- Responsabilidad Social Universitaria y Servicio Comunitario

De igual manera unimos una tabla comparativa de los mismos protagonistas, pero esta vez con la variante de su visión en el tiempo de la RSU a través del Servicio Comunitario y encontramos lo siguiente:

Tabla Comparativa Vicerrectores Académicos sobre el SC

UNIVERSIDAD BOLIVARIANA DE VENEZUELA Lic. Rita Manrique Vicerrector Académico	• Rigen por estatutos internos. • Ideología de hacer las cosas de manera no tradicional. • Proyectos más involucrados con instituciones gubernamentales. • Se forman profesionales comprometidos con el poder comunal. • Formación de un profesional con gran madurez política y social. • Formación de líderes sociales. • Creación de proyectos sociales a nivel internacional.
UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA Dr. Nicolás Bianco Vicerrector Académico	• Se rigen por la Ley del Estudiante de Educación Superior • Existencia de Reglamentos internos • Preparación e inducción en el Servicio Comunitario. • Creación de la Comisión Central del Servicio Comunitario. • Establecimiento de los parámetros del SC. • Delimitación de los criterios de evaluación y ejecución de proyectos • Modificaciones al SC. • El SC es una herramienta muy poderosa e importante para la UCV. • Relevancia del SC como cualquier otra misión universitaria. • <u>Navigo</u>. Portal informativo de la cartera de proyectos por facultades y escuelas. • Implementación de Matriz DOFA en el desempeño del SC. • Rediseñar las políticas de motivación estudiantil. • Idea de concientización estudiantil: Valor – Aprendizaje – Servicio.

	• Desarrollar proyectos multidisciplinarios. • Desarrollar “proyectos paraguas” pertinentes y sustentables. • Pertenecer a otras redes sociales universitarias nacionales e internacionales. • Crear modelos de RSU que puedan ser replicados en otras universidades.
UNIVERSIDAD MONTEÁVILA Lic. Edison Mariño Vicerrector Académico	• Se rigen por la Ley del Estudiante de Educación Superior • Existencia de Reglamentos internos • Institución comprometida con su comunidad antes de la promulgación de la Ley. • Preparación e inducción al SC. • El SC fue establecido como una materia en el 4to año de carrera. • Se planteó inducir a los alumnos a sensibilizarse por la comunidad y no ver el SC como una obligatoriedad. • La integración actual de los estudiantes es de manera voluntaria en los proyectos de SC. • Fortalecimiento de las alianzas con todo tipo de organizaciones RSE y SC. • Creación e incentivo de proyectos en beneficio directo de la sociedad como: clínicas jurídicas, enseñanza y comunicaciones. • Crear campañas de concientización en las comunidades para la sustentabilidad de los proyectos. • El SC brinda al estudiante una idea real de lo que es el país. • Beneficio mutuo: de la sociedad con él (estudiante) y de él para la sociedad • Crear nuevos convenios entre ONG’s, entidades públicas y privadas RSE y SC. • Afianzar la presencia de los estudiantes en más comunidades. • Crear más proyectos multidisciplinarios. • Profesionalizar a seres humanos comprometidos con sus comunidades.

Como primer aspecto a destacar en esta segunda tabla comparativa es que dos de las instituciones como lo son la UCV y la UMA basan sus decisiones y procesos en relación al SC a través de la Ley del estudiante de Educación

Superior conjuntamente con sus Reglamentos internos, pero no es así para la UBV quienes desarrollan sus acciones comunitarias en el esquema de una materia llamada “proyectos” que es ejecutada durante todos los años de carrera universitaria.

Otra diferencia evidente es lo bien estructura de la visión presente – futuro que demostraron la UCV y UMA en relación al SC, como comienzan a asumir la relevancia que tiene los proyectos comunitarios para la formulación de futuras políticas públicas, nuevas líneas de investigación, y muy especialmente la importancia que tiene este nuevo método para la formación socialmente comprometida de sus estudiantes con sus entornos.

A pesar de que existan notables diferencias cabe destacar que entre sus similitudes podemos concluir que todas estas instituciones persiguen un mismo fin, y es el de crear profesionales interesados y comprometidos con sus comunidades que brinden soluciones viables a las problemáticas comunes para elevar los niveles de vida y concientizar a la comunidad y poder hacer de esas respuestas proyectos sustentables en el tiempo.

4.2.- Concepción de la Responsabilidad Social en los Especialistas

De acuerdo a las entrevistas realizadas a la Ing. Perla Putterman, especialista en RS y al Prof. Victor Guèdez, reconocido especialista en RSE y profesor Universitario, coordinador de estudios avanzados en la material nacionales e internacionales, pudimos obtener la visión desde otros ángulos del

mismo tema. Diferentes formas de concebir y estructurar la RSU que permitan crear política de sustentabilidad en las universidades.

Tabla Comparativa de Especialistas en RSU y RSE

En esta tabla que encontraremos a continuación podremos observar lo que cada especialista nos planteó:

Ing. Perla Putterman	• Es importante la creación de herramientas que ayuden a la verificación de los procesos de responsabilidad social. • En la universidad así como en las empresas es necesario contar con iniciativas que apuesten a la sustentabilidad y la organización de la gestión social. • El Servicio Comunitario universitario se convertirá en poco tiempo en una de las principales columnas de la educación así como lo es la investigación. • El mundo necesita de nuevos seres humanos conscientes de su labor en él, pero muy especialmente en su aporte a que todas las mejoras se lleven a cabo.
Prof. Victor Guèdez	• Consideró la importancia de plantear proyectos de RSU. • Las universidades al igual que las empresas nacen y prosperan por la sociedad, en la sociedad y para la sociedad. En consecuencia ellas (universidades) no pueden ser responsables o irresponsables sin la sociedad. • No es casual que se estén comenzado a crear espacios académicos de investigación centrada en el tópico de la RS. Es un tema que siempre ha estado presente y sólo estamos comenzando a descubrirlo. • Junto con el avance vertiginoso de las tecnologías y todo lo que ello implica se aprecia paralelamente un desmejoramiento en la calidad de vidas de los seres humanos y un incremento en los grados de desasosiego derivados de la desigualdad, la iniquidad, la inseguridad, la agresividad, la contaminación y la exclusión, y son las universidades los primeros entes que puede generar nuevos procesos de cambio. • La actividad que se está generando “intra muros” de todos los recintos universitarios en relación a la RS es maravillosa, invaluable y con gran

	potencial para desarrollar plataformas académicas muy sólidas y sustentables para la sociedad.
--	--

Ambas visiones viene a demostrar como si es viable la idea de hacer que las universidades sea instituciones socialmente responsables que creen en sus aulas iniciativas para verificarlas y que sean tan o más exitosas que las que podemos encontrar en la actualidad ejecutadas por empresas privadas.

Es posible hacer de las universidades espacios de gran competitividad en proyectos sociales que tengan no sólo repercusión en alguna comunidad en específico, sino que permitan ser modelos a seguir en cualquier organización nacional o internacional.

Afianzar la importancia de la RSU es lo que nos permitirá a futuro, superar las contradicciones y extremismos que puedan surgir de las personas y sociedad, autoestima y solidaridad, libertad e igualdad, derechos humanos y sustentabilidad, gobernabilidad y capital social. En fin, la idea planteada en conjunto de ambos especialista es la de crear condiciones en todos los espacios sociales permitidos (universidades) donde todos como entes sociales coloquemos nuestro aporte responsable y llegar a acuerdo con propósitos comunes.

4.3.- Características de los Estudiantes encuestados

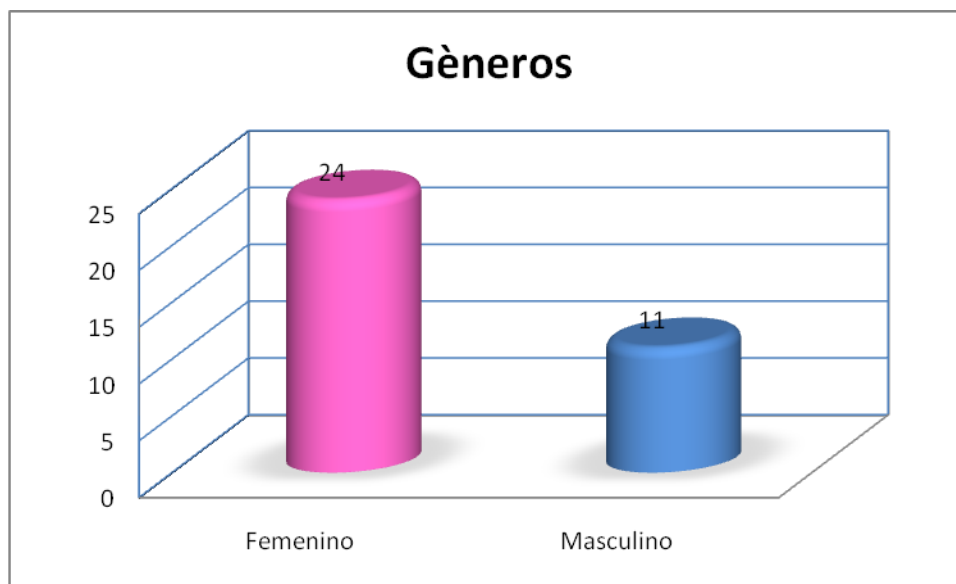
El análisis de los resultados estadísticos de la encuesta tiene como finalidad contribuir al conocimiento de aquellos aspectos que definen socialmente a la

universidad en su RS a través del SC y sustentar científicamente la de crear el **ObservatoriUN**, propuesta inicial de esta investigación.

Este análisis está basado en las respuestas de treinta y seis (36) encuestas, asociadas a un error muestral de $\pm 4,9\%$ de una selección aleatorio simple para un intervalo de confianza del 95%.

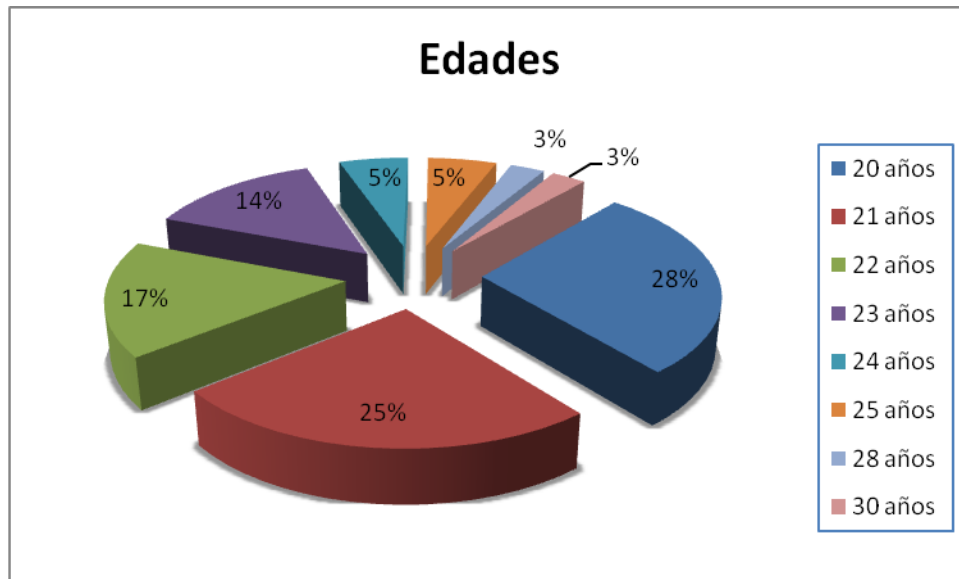
El primer dato que tenemos en el universo de nuestra población estudio, es la categoría de “género”. Esta primera gráfica muestra como se constituyó la población total de treinta y seis (36) encuestados, 25 de ellos (69,44%) son del género femenino y 11 de ellos (30,55%) son del género masculino.

GRAFICO N°1: Géneros



El siguiente elemento clasificado fue el grado de las edades que conformaron el total de la población estudiada. El cuadro es el observado a continuación:

GRÁFICO N°2: Edades



De tal manera, como observamos en el grafico anterior la edad promedio con mayor presencia en los tres grupos es de veinte (20) años de edad con un total de diez (10) alumnos equivalente a un veintiocho (28 %) por ciento de los encuestados, a esto le siguen un total de nueve (9) estudiantes de 21 años equivalentes a un (25%), un (17%) correspondiente a (6) alumnos de 22 años, el (14%) de (5) estudiantes de 23 años, el otro (5%) que representa (2) estudiantes de 24 años al igual representando la mismas cantidades los estudiantes de 25 años y finalmente la representación de un (3%) de (2) alumnos de 28 y 30 años respectivamente.

En esta oportunidad como en las sucesivas representaciones gráficas los resultados serán presentados por Grupos y cada fue identificado por un color.

Para el Grupo N° 1 se utilizó el color azul representando a los estudiantes que estuviesen en el proceso de inducción al SC, para el Grupo N° 2 se utilizó el color verde representando a los estudiantes que se encontraban en el desarrollo de sus proyectos comunitarios y para el Grupo N° 3, se utilizó el color amarillo representando a los estudiantes que habían culminado su SC.

4.4.- Conocimiento de la RSU por parte de los Estudiantes

El grado de conocimiento que tiene una comunidad sobre cualquier tema en cuestión nos permite aproximarnos a su evolución cultural y en parte a su aceptación social.

El objetivo de la primera parte de la encuesta fue precisamente la de conocer cómo y cuánto conocía realmente el estudiantado de conceptos referentes a la Responsabilidad social, y sus derivados, dichos resultados los observarán en los gráficos adjuntos.

El concepto de lo *¿què es la responsabilidad social?* – Primera pregunta - determinada a responder con una selección simple de SI o NO y en complemento una breve descripción de lo que para el encuestado significaba.

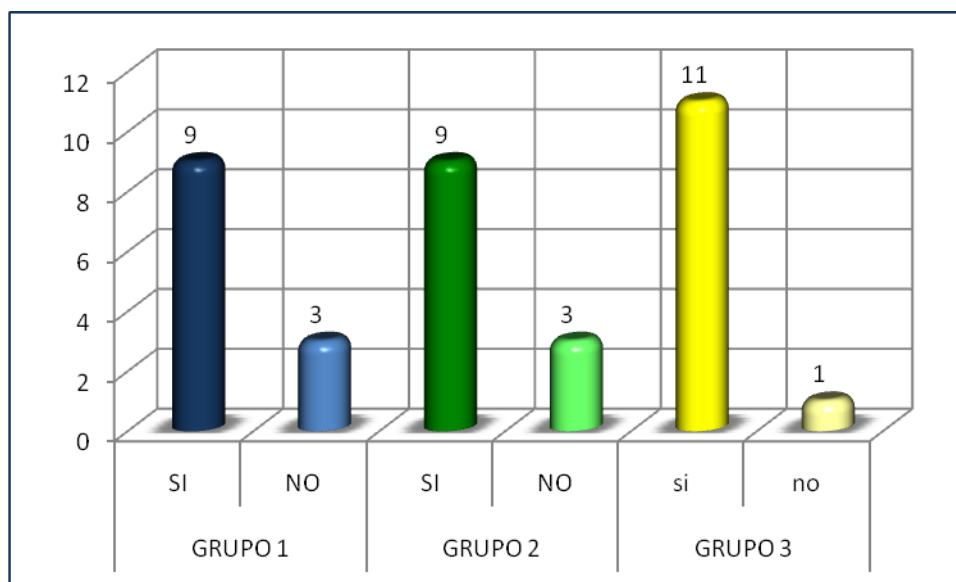
Para muchos de los encuestados la RS es, *“eso que las empresas deben hacer en beneficio de sus comunidades, es toda actitud que debe tener el ciudadano con la comunidad, entre otros”* lo interesante de estas definiciones, que ciertamente son de manera espontanea y aleatoria, nos muestran como el

porcentaje de los tres grupos, algo más de un (94%) de manera total, tiene cierta aproximación a la definición de *Vallaey*s que nos explica:

“La Responsabilidad Social se desarrolla cuando una organización toma conciencia de sí misma, de su entorno, y de su papel en su entorno...”

En este gráfico podremos encontrar de manera discriminada con la selección y porcentaje del número de respuestas por cada grupo: *Grupo N° 1* por la opción del SI (9) estudiantes un (91,66%) y por la opción del NO (3) estudiantes (8,33%), *Grupo N° 2* por la opción SI (9) estudiantes un (91,66%) a la opción del NO con (3) estudiantes un (8,33%) y finalmente el *Grupo N° 3* por la opción del SI (11) estudiantes un (91,66%) y por la opción del NO (1) estudiante representado en un (8,33%).

GRÁFICO N°3: Concepción de la Responsabilidad Social Universitaria:

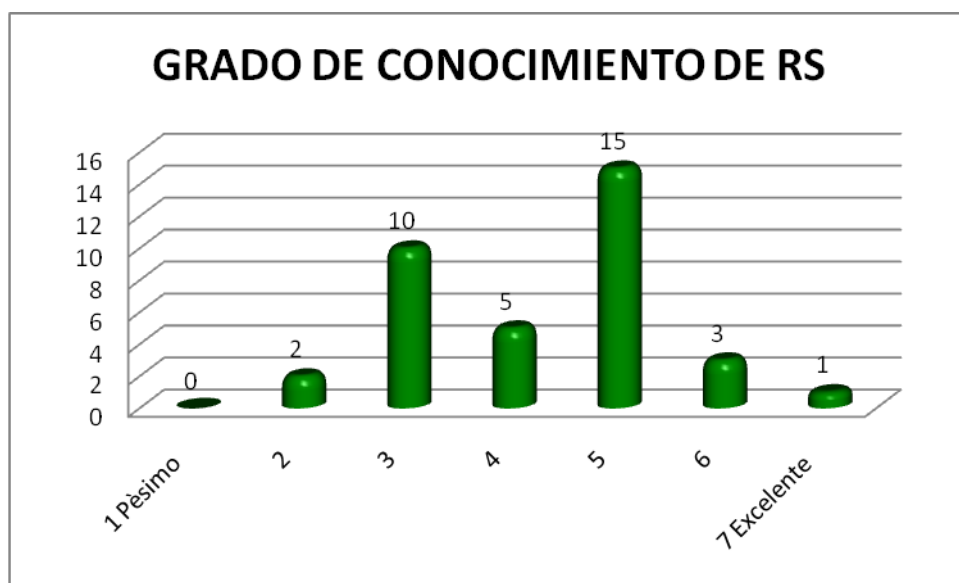


En este gráfico se puede observar que la opción del SI posee la mayoría

en niveles porcentuales permitiéndonos esto determinar que los conceptos que se aproximan a las definiciones de responsabilidad social son manejadas en algo más de un (90 %) por la población estudiantil de la Escuela de Comunicación Social de la Universidad Central de Venezuela.

En la segunda pregunta establecida para esta etapa de la encuesta fue concebida en el grado de conocimiento que tenían los encuestados en relación al tema de la responsabilidad social y se presentó en una escala de valores del 1 al 7 (1 pésimo 7 excelente). Y esto gráficamente es lo que denotamos en totalidad por todos los grupos:

GRÁFICO 4: Grado de Conocimiento de la Responsabilidad Social:



Nos refleja esta escala que la mayoría de los estudiante de (36) encuestados en esta investigación reconocen tener un grado medio – alto en temas relacionados con Responsabilidad Social. Aunque no sean los descritos en los libros o en teorías sobre el tema.

Acotamos esta características pues llamó nuestra atención que a pesar de de responder positivamente a la pregunta al momento de hacer la breve descripción no se correspondían con sus conceptos.

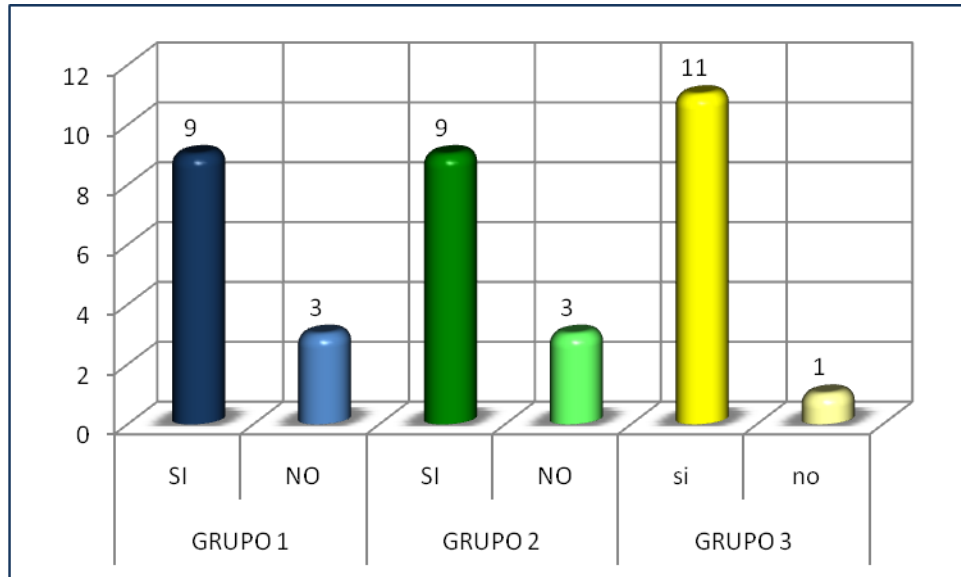
4.5.- Conocimiento de la RSU en relación al Servicio Comunitario por parte de los Estudiantes

Como bien es sabido por todos para poder ser ejemplo de buenos vecinos debemos comenzar a dar señales de ello respetando las normas y lineamientos de nuestras casas, edificios, comunidades, etc. ¿Pero para qué hacer la descripción de algo como esto?, pues nos permitirá entender la situación planteada en esta etapa.

Para identificar de manera más cercana a la realidad el conocimiento que poseen los estudiantes sobre la RSU y el SC, es en esta oportunidad mucho más detallada y enfática en los posibles pasos que se deben tener para realizar un trabajo comunitario consciente y eficaz.

En este gráfico podemos apreciar los valores arrojados por las encuestas con la pregunta: *¿Qué es la RSU?* en la misma población de (36) estudiantes divididos de los tres grupos. De nuevo recordamos que el Grupo N° 1 (azul) representa a los estudiantes en proceso de inducción al SC, Grupo N° 2 (verde) a los estudiantes que se encontraban desarrollando sus proyectos comunitarios y Grupo N° 3 (amarillo) los estudiantes que había cumplido con la normativa.

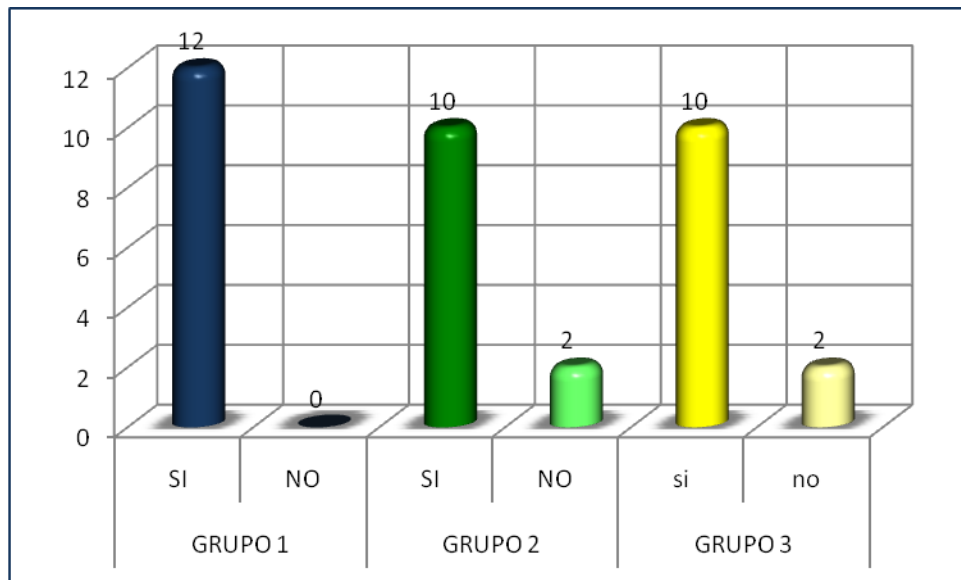
GRAFICO 5: Conceptos sobre RSU



Los valores presentes en esta gráfica reflejaron como nuevamente la opción del SI supera de manera considerable la del NO en la sección de cada grupo. Estableciendo los siguiente valores: Grupo N° 1 (azul) representa la opción del SI con (9) estudiantes un (75%) desplaza al NO con (3) estudiantes en un (25%); en el Grupo N° 2 (verde) la opción del SI mantiene los mismos valores que el Grupo1 y el Grupo N° 3 los rebasa obteniendo el SI (11) alumnos un (91,66%) y el NO (1) estudiante con un (8,33%).

En el siguiente gráfico podemos observar como la concepción del estudiantado tiene mayor peso en “creer” conocer la RSU esta vez mediante las diferentes actividades del servicio comunitario. La pregunta formulada fue: *¿Conoce usted cuales son las actividades del servicio comunitario?* Y estos sus porcentajes totales:

GRAFICO 6: Actividades del Servicio Comunitario



Contando de nuevo el apoyo en su totalidad grupal a la opción positiva en el Grupo N° 1 (azul) vemos a la opción del SI con (12) estudiantes el (100%) de la representación; observamos al Grupo N° 2 (verde) simboliza el SI con (10) estudiantes un (83,33%) y el NO con (2) estudiantes equivalente a un (16,66%).

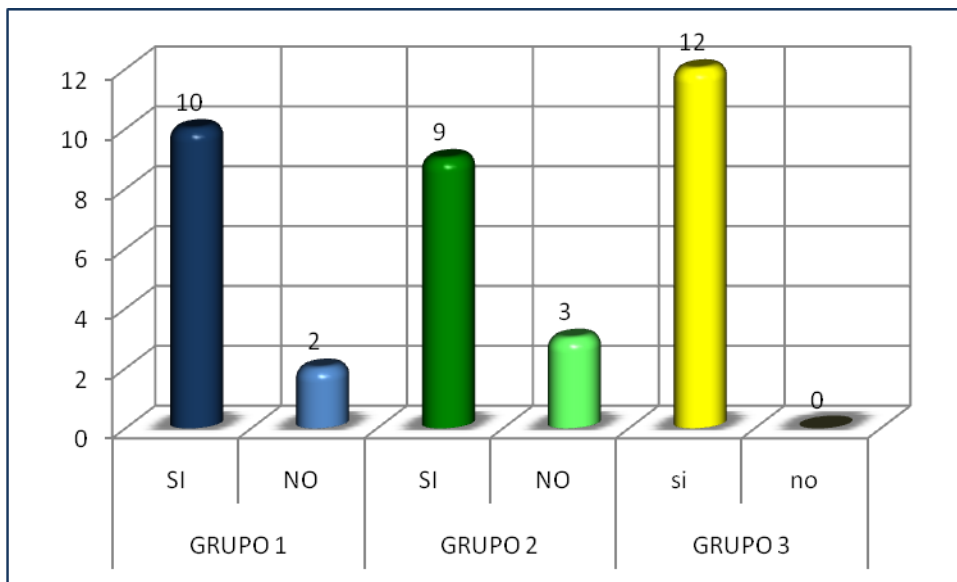
Sin embargo, luego de poder analizar las breves descripciones que realizaron de los conceptos, hay muchos estudiantes que confunden las actividades de servicio comunitario con aquellas que tiene que ver con un beneficio directo de las organizaciones que las llevan a cabo y no social.

4.5.1.- Percepción del Servicio Comunitario por parte de los Estudiantes

Las opciones afirmativas fueron las tendencias mantenidas por los encuestados en esta oportunidad generando: *Grupo N° 1* (azul) por la opción del SI (10) estudiantes con un (83,33%) y por la opción del NO (2) estudiantes un

(16,66%), *Grupo N° 2* (verde) por la opción SI (9) estudiantes un (75%) a la opción del NO con (3) estudiantes un (25%) y finalmente el *Grupo N° 3* (amarillo) por la opción del SI (12) estudiantes (100%) representando la totalidad de sus encuestados.

GRAFICO 7: Objetivos del Servicio Comunitario:

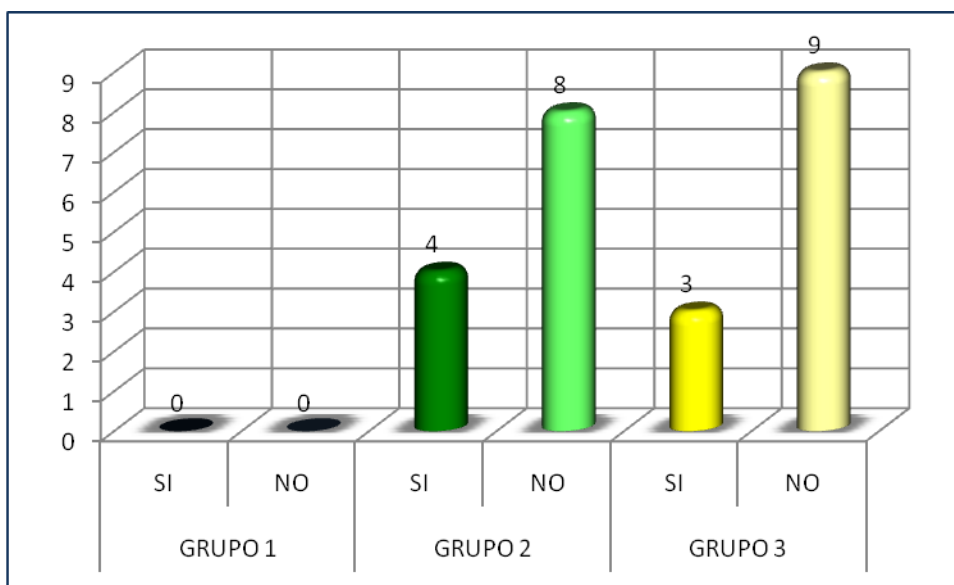


Nuevamente se presenta la gráfica certificando la afirmación que tienen los estudiantes de la ECS – UCV por conocer los objetivos establecidos del servicio comunitario. Al igual que en la mayoría de los análisis conceptuales, los estudiantes afirman tener la idea de lo que le preguntan, pero no siempre manejan los conceptos correctos.

4.5.2.- Concepción de la metodología “Aprendizaje-Servicio” para los Estudiantes

En esta oportunidad la variación en los valores obtenidos es evidente y no tan sostenida como en los casos anteriores y los explicamos de la siguiente manera: *Grupo N° 1 (azul)* no fue consultado en esta ocasión encontrarse aún en el proceso de inducción y por ello no tener experiencia en el servicio comunitario, el *Grupo N° 2 (verde)* por la opción SI con (4) estudiantes un (33.33%) y a la opción del NO con (8) estudiante un (66,66%) y finalmente el *Grupo N° 3 (amarillo)* por la opción del SI observamos (3) estudiantes un (25%) y por la opción del NO (9) estudiante un (75%).

GRAFICO 8: Concepto “Aprendizaje – Servicio”:



Por primera vez en el análisis las respuestas obtenidas demuestran el desconocimiento de un alto porcentaje de los encuestado sobre el concepto de “Aprendizaje- servicio” punto a destacar en virtud de ser este término el

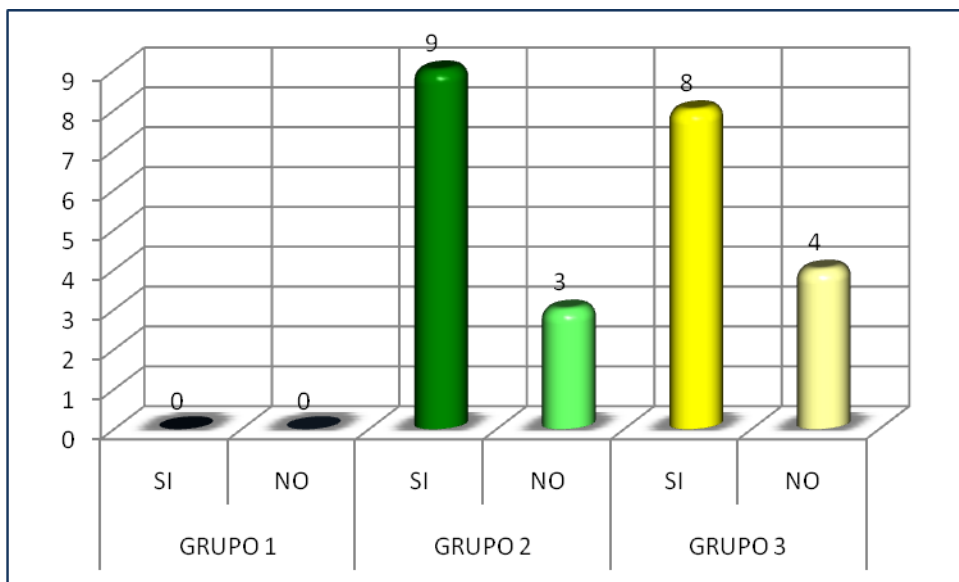
fundamento del servicio comunitario.

Confunden el “aprendizaje servicio” con realizar una actividad que no posee sustentabilidad a la comunidad ni brindan la posibilidad de crear un vínculo de enseñanza mutua, sólo ir al lugar “solventar” lo que es para ellos el “servicio” y con eso concluir la acción social.

4.5.3.- Pertinencia social de los proyectos de Servicio Comunitario para los Estudiantes

En esta pregunta los valores vuelven a inclinarse sobre la opción del “SI” definiendo el gráfico de la siguiente manera: *Grupo N° 1 (azul)* *Grupo N° 1(azul)* no fue consultado en esta ocasión encontrarse aún en el proceso de inducción y por ello no tener experiencia en con el servicio, *Grupo N° 2 (verde)* representa la opción del SI con (9) estudiantes un (75 %) y a la opción del NO con (3) estudiantes un (25%) y finalmente el *Grupo N° 3 (amarillo)* gráfica la opción del SI con (8) estudiantes un (66,66%) y por la opción del NO con (4) estudiantes un (33,33%).

GRÀFICO 9: Pertinencia Social de los Proyectos de Servicio Comunitario:



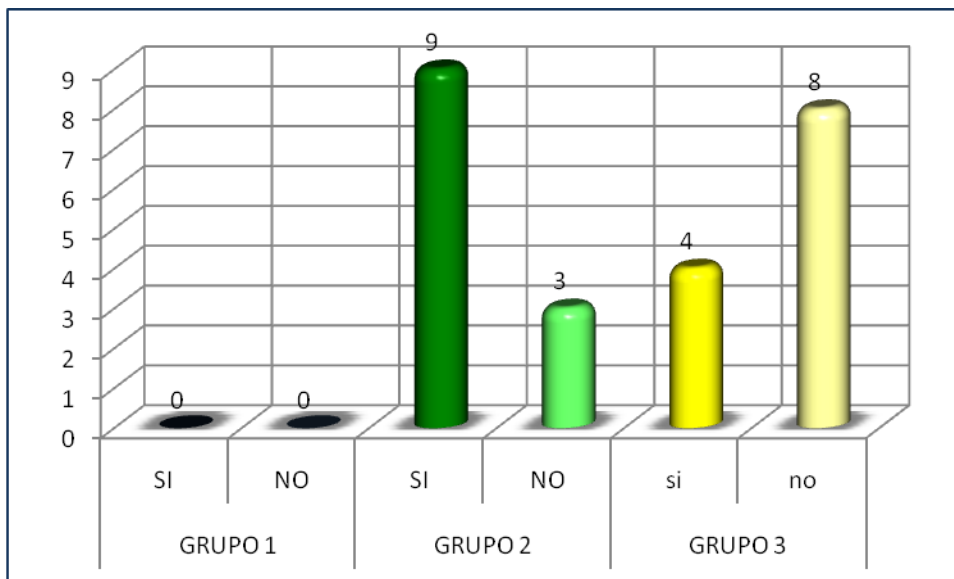
La particularidad en este análisis se deriva en que los estudiantes que manifiestan claramente que los proyectos que están desarrollando y que ejecutaron tienen gran impacto en lo social y directamente en las comunidades.

4.5.4.- Concepción del apoyo de la Universidad para la gestión del servicio Comunitario por parte de los Estudiantes

En esta interrogante son datos obtenidos se mantuvieron con en el caso anterior originando lo siguiente: *Grupo N° 1 (azul)* no fue consultado en esta ocasión encontrarse aún en el proceso de inducción y por ello no tener experiencia en con el servicio, *Grupo N° 2 (verde)* grafica por la opción SI (9) estudiantes equivalentes a un (75 %) a la opción del NO con (3) estudiante un (25%) y finalmente el *Grupo N° 3 (amarillo)* representa la opción del SI con (8) estudiantes

un (66,66%) y por la opción del NO (4) estudiante un (33,33%).

GRAFICO 10: Apoyo a las gestiones estudiantiles:



En su mayoría los encuestados en esta etapa consideraron que la institución brinda apoyo a todas las gestiones estudiantiles que se generan dentro de la creación, planificación, desarrollo y seguimiento de los proyectos sociales a través de las coordinaciones de Servicio Comunitario para lograr experiencias y trabajos que lleven a feliz término para todos los involucrados.

4.6.- Participación de los Estudiantes en la propuesta del *ObservatoriUN*

La idea inicialmente surgió de la necesidad de darle apoyo a la actividad que el Servicio Comunitario de la ECS – UCV viene llevado a cabo desde el 2005 dentro del marco de la Ley del estudiante de Educación Superior.

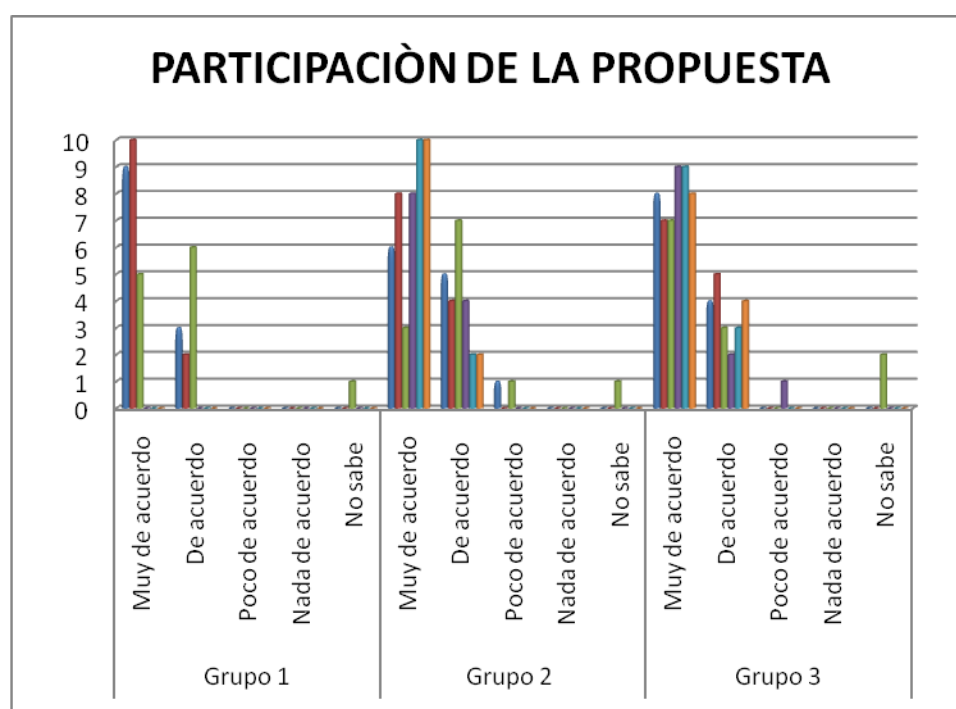
Fue así como la idea se presentó en diferentes reuniones y de diferentes maneras o formatos. Una vez definido el proyecto *del ObservatoriUN* nos preguntamos ¿cuál sería la manera más actual y útil de ser presentada?. Y fue

una de las preguntas más relevantes al momento de estructurar la herramienta.

Era primordial conocer si el estudiantado participaría de una propuesta que les brindara la posibilidad de insertarse en proyectos sociales con diferentes organizaciones que trabajaran en función de la Responsabilidad Social.

Aquí se presenta de manera gráfica lo que cada grupo concluyó de su participación:

GRAFICO 11: Participación estudiantil en la Propuesta del ObservatoriUN:

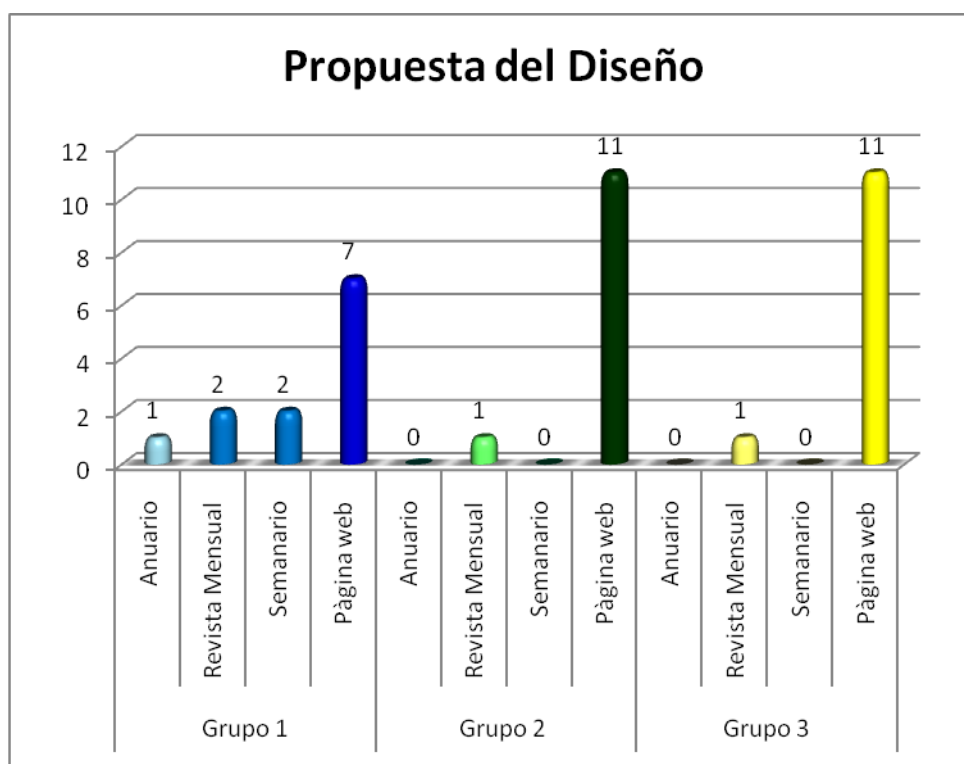


La mayoría de los encuestados mostró su aprobación con la idea de participar de una propuesta que les brindara la posibilidad de escoger dentro de una gama de proyectos el que más de acercara a sus gustos e intereses.

4.6.1.- Percepción de los estudiantes sobre la propuesta de diseño del *ObservatoriUN*

Otra inquietud de gran importancia y relevancia para el momento de concretar cuál sería el canal más adecuado, rápido, eficaz, contemporáneo y “amigable” para la funcionamiento del *ObservatoriUN*, las opciones fueron: un Anuario, una revista mensual, un semanario y una página web. Y los resultados obtenidos fueron los representados en la siguiente gráfica:

GRAFICO 12: Propuesta del Diseño:



En este gráfico las opciones cuestionadas fueron porcentualizadas en un total de (36) encuestados, generando ser por un altísimo porcentaje (80;55%) la

pagina web la mejor herramienta comunicacional que permite rapidez, pertinencia, “amabilidad”, etc . Otorgándole un (11,11%) a la opción de la revista mensual, un (5,5%) al Semanario y un (2,77%) al Anuario.

Con este estudio porcentual demostramos que la creación de un portal web como lo es el **ObservatoriUN** es el mejor canal de comunicación entre el estudiantado y las diferentes organizaciones gubernamentales y civiles que desarrollan proyectos de Responsabilidad social.

4.6.2.- Propuesta de diseño del *ObservatoriUN*

El ObservatoriUN web para la Responsabilidad Social Universitaria a través del Servicio Comunitario de la comunicación social de las universidades del área metropolitana posee una estructura clásica de una página web de navegación y alojamiento virtual.

La estructura del ObservatoriUN es como cualquier otra estructura web, es como el esqueleto, la base que soportará toda la información determinante para que los usuarios encuentren o no lo que buscan, esto está relacionado directamente con la “usabilidad” - término informático – de esta manera se facilita y agiliza al máximo la búsqueda de información que se quiere proporcionar a sus visitantes.

El **ObservatoriUN** está diseñado de manera que puede recibir actualizaciones de contenidos sin modificar su estructura física en ninguno de sus “links” o ventanas.

Dentro de la estructuración de las ventanas de contenido las podemos describir de la siguiente manera:

Página de inicio: es la principal imagen que tenemos una vez hagamos la búsqueda www.ObservatoriUN.com., en esta ventana se utilizaron elementos visibles que captaran el mayor interés en los usuarios. Particularmente se utilizaron imágenes de algunas experiencias de servicio comunitario reales.

Esta página de inicio especifica claramente qué se va a encontrar el usuario al explorar en el **ObservatoriUN**.

En esta misma página encontraremos como las opciones a nuevas ventanas o enlaces de interés lo pueden hacer de manera sencilla y legible permitiendo facilidad y fluidez en la navegación y con ello la obtención inmediata de la información disponible en el sitio. A continuación observaremos como sería nuestra página principal:

ObservatoriUN - Página Principal



Menú de navegación

El menú de navegación del **ObservatoriUN** está diseñado en forma de cubos tridimensionales que aumentan su tamaño al pasar el cursor del mouse por cada uno de ellos. Entre los elementos que se plantearon como puntos de interés o links son los siguientes:

Nosotros	• Dentro de este link se encontrara la Misión y Visión del ObservatoriUN
Servicio	• Listado de las organizaciones con las cuales se han creado alianzas estratégicas • Lista de los proyectos ofrecidos a los estudiantes para su inserción • Promoción de los diferentes eventos, charlas, foros y exposiciones sobre el tema de RS • Promoción a los proyectos éxitos que se están llevando a cabo en las facultades de la universidad • Actualización de toda la literatura relacionada con los tópicos de la RS.
Galería	• Encontraran galerías fotografías y de multimedia de diferentes experiencias realizadas por los estudiantes del servicio comunitario en alianzas con distintas organizaciones tanto públicas y privadas y/o proyectos unitarios.
Únete	• Este link permite a todo el estudiante que desee conocer y participar de algunos de los proyectos presentados por el ObservatoriUN registrarse abriendo un registro con “nombre de usuario”, correo electrónico y contraseña de acceso.
Contacto	• El ObservatoriUN coloca en este link los diferentes medios por los cuales puede conocer sobre sus funciones y actividades. Publica las direcciones para ser seguidos en las diferentes redes sociales, números telefónicos y direcciones de correo electrónico. ObservatoriUN gmail.com Facebook: ObservatoriUN Twitter: obseravtoriUN Teléfonos: (04242)1038969

Los menús de navegación son básicamente listas de enlaces a las diferentes páginas o secciones del portal. Es por su importancia que el diseño del **ObservatoriUN** tuvo la premisa de ser lo más amigable y fácil posible para que sus navegantes encuentren rápidamente la información que buscan.

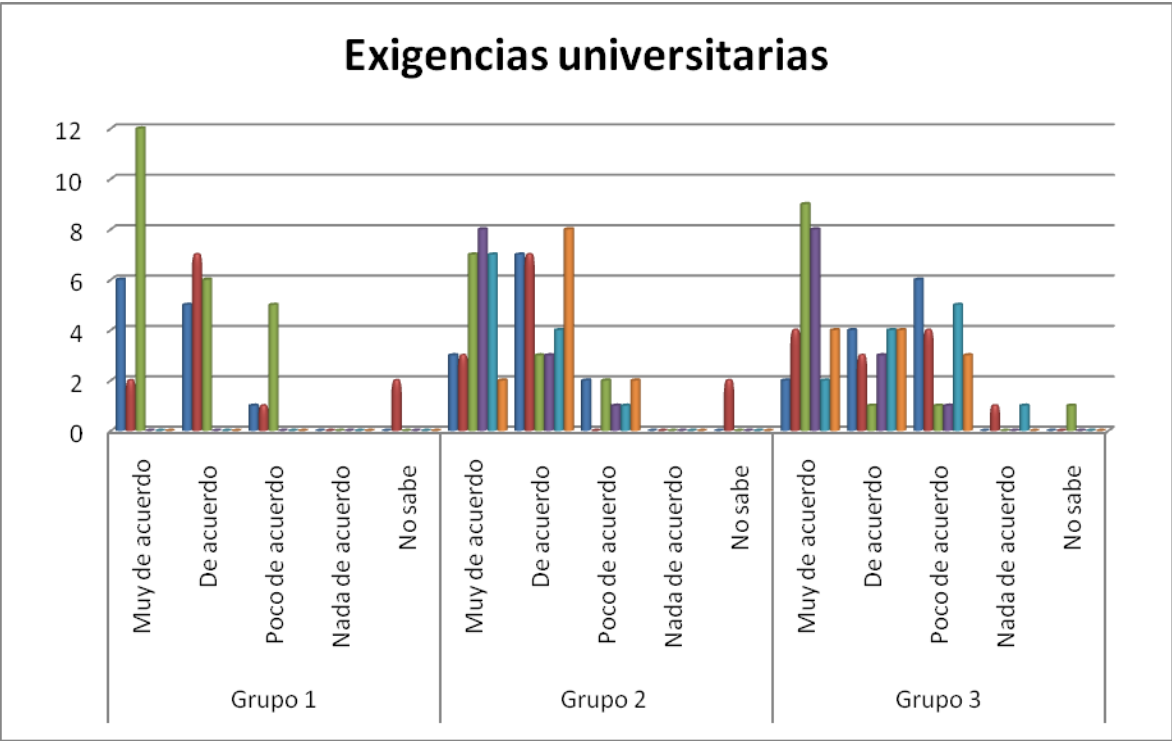
En esta oportunidad encontraremos la imagen de una página o ventana enlace:



4.7.- Percepción de los estudiantes sobre la RSU de la Universidad

Esta pregunta tuvo gran pertinencia frente a los encuestados, pues justo en estos momentos son muchos los requerimientos de la comunidad universitaria antes sus autoridades.

GRAFICO 13: Exigencias universitarias:



Las seis preguntas que conformaron esta parte de las encuestas eran las siguientes:

La Universidad: Es socialmente Responsable; Era socialmente responsable antes de la promulgación de la Ley de Servicio Comunitario; Tiene preocupación por formar ciudadanos que participen activamente en la sociedad; Estimula a sus

estudiantes a participar activamente en proyectos sociales; Orienta y promueve la formación del estudiante para ser un profesional comprometido con las necesidades sociales.

Los grados de valor fueron determinados en “Muy de acuerdo”, “De acuerdo”, “Poco de acuerdo”, “Nada de acuerdo” y “No sabe” se mantuvieron porcentualmente de la siguiente manera:

Tabla descriptiva Grupo N°1 Exigencia de la RSU

		Pregunta N°1	Pregunta N° 2	Pregunta N° 3	Pregunta N° 4	Pregunta N° 5	Pregunta N° 6
GRUPO N° 1	Muy de acuerdo:	6 ESTUDIANTES	2 ESTUDIANTES	1 ESTUDIANTES	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
		50%	66%	8,33%			
	De acuerdo	5 ESTUDIANTES	7 ESTUDIANTES	6 ESTUDIANTES	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
		41,66%	58,88%	50%			
	Poco de acuerdo	1 ESTUDIANTES	1 ESTUDIANTES	5 ESTUDIANTES	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
		8,33%	8,33%	41,66%			
	Nada de acuerdo	0 ESTUDIANTES	0 ESTUDIANTES	0 ESTUDIANTES	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
		0%	0%	0%			
	No sabe	0 ESTUDIANTES	2 ESTUDIANTES	0 ESTUDIANTES	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
		0%	16,66%	0%			

En el análisis de este gráfico los resultados de los grupos no fueron clasificados por ningún tipo de color simplemente fueron clasificados de nuevo como Grupo N° 1 representando a los estudiantes en introducción al Servicio

Comunitario; Grupo N° 2 representado a los estudiantes que se encontraban en el desarrollo de sus trabajos de servicio y Grupo N° 3 representando a los estudiante que cumplieron con la normativa.

La primera tabla descriptiva de los resultados del Grupo N° 1 antes de relatarlos quisiéramos comentar que este grupo en esta sección de preguntas solo fue encuestado en las tres primeras en virtud de encontrarse en el proceso e inducción al SC.

Obteniendo así lo siguiente: los encuestados consideraron que la universidad era socialmente responsable con la opción “muy de acuerdo” en (50%), también lo hicieron estableciendo que la universidad si era socialmente responsable antes de la promulgación de la Ley del estudiante de Educación Superior en un con la opción “muy de acuerdo” en un (66%) y la ultima pregunta formulada a este grupo tuvo que ver con si la universidad procurar formar a sus estudiantes como ciudadanos socialmente responsables y los encuestados apoyaron esta idea con un (50%) en la opción “de acuerdo”.

En el siguiente análisis encontraremos los resultados generados en el Grupo N° 2 con la misma sección de preguntas, esta vez se presentaron un total de 7 preguntas. Seis (6) representadas en este primer cuadro y la ultima se explicará más adelante en otra gráfica. Esta consideración cabe también para el Grupo N° 3.

Tabla descriptiva Grupo N°2 Exigencia de la RSU

		Pregunta N°1	Pregunta N° 3	Pregunta N° 4	Pregunta N° 5	Pregunta N° 6	Pregunta N° 7
GRUPO N° 2	Muy de acuerdo:	3 ESTUDIANTES	3 ESTUDIANTES	7 ESTUDIANTES	8 ESTUDIANTES	7 ESTUDIANTES	2 ESTUDIANTES
		25%	25%	58,33%	66,66%	58,33%	16,66%
	De acuerdo	7 ESTUDIANTES	7 ESTUDIANTES	3 ESTUDIANTES	3 ESTUDIANTES	4 ESTUDIANTES	8 ESTUDIANTES
		58,33%	58,33%	25%	25%	33,33%	66,66%
	Poco de acuerdo	2 ESTUDIANTES	0 ESTUDIANTES	2 ESTUDIANTES	1 ESTUDIANTES	1 ESTUDIANTES	2 ESTUDIANTES
		16,66 %	16,66%	16,66%	8,33%	8,33%	16,66%
	Nada de acuerdo	0 ESTUDIANTES	0 ESTUDIANTES	0 ESTUDIANTES	0 ESTUDIANTES	0 ESTUDIANTES	0 ESTUDIANTES
		0%	0%	0%	0%	0%	0%
	No sabe	0 ESTUDIANTES	2 ESTUDIANTES	0 ESTUDIANTES	0 ESTUDIANTES	0 ESTUDIANTES	0 STUDIANTES
		0%	16,66%	0%	0%	0%	0%

Al analizar esta tabla correspondiente al Grupo N° 2 podemos determinar que los encuestados consideraron en un (58,33%) con la opción “de acuerdo” socialmente responsable a la universidad, en un (58,33%) con la opción cree que era socialmente responsable antes de la promulgación de la ley; en este porcentaje y misma clasificación también consideró la mayoría que fomentaban la formación de ciudadanos responsables socialmente; con un (66,66%) la opción “muy de acuerdo” consideró que se podrían hacer mayores esfuerzos en el área del SC. En un (58,33%) en “muy de acuerdo” que los docentes podría hacer mayores esfuerzos en el tema y finalmente un (66,66%) en “de acuerdo” cree que

la universidad orienta a formar futuros profesionales más comprometidos con las necesidades sociales.

Tabla descriptiva Grupo N°3 Exigencia de la RSU

		Pregunta N°1	Pregunta N° 3	Pregunta N° 4	Pregunta N° 5	Pregunta N° 6	Pregunta N° 7
GRUPO N° 3	Muy de acuerdo:	2 ESTUDIANTES	3 ESTUDIANTES	9 ESTUDIANTES	8 ESTUDIANTES	2 ESTUDIANTES	4 ESTUDIANTES
		16,66g%	25 %	75%	66,66%	16,66%	33,333%
	De acuerdo	4 ESTUDIANTES	3 ESTUDIANTES	1 ESTUDIANTES	3 ESTUDIANTES	4 ESTUDIANTES	5 ESTUDIANTES
		33,33%	25%	8,3%	25%	33,33%	41,66%
	Poco de acuerdo	6 ESTUDIANTES	5 ESTUDIANTES	1 ESTUDIANTES	1 ESTUDIANTES	5 ESTUDIANTES	3 ESTUDIANTES
		50%	41,66%	8,33%	8,33%	41,66%	25%
	Nada de acuerdo	0 ESTUDIANTES	1 ESTUDIANTES	0 ESTUDIANTES	0 ESTUDIANTES	1 ESTUDIANTES	0 ESTUDIANTES
		0%	8,3%	0%	0%	8,3%	0%
	No sabe	0 ESTUDIANTES	0 ESTUDIANTES	1 ESTUDIANTES	0 ESTUDIANTES	0 ESTUDIANTES	0 ESTUDIANTES
		0%	16,66%	8,3%	0%	0%	0%

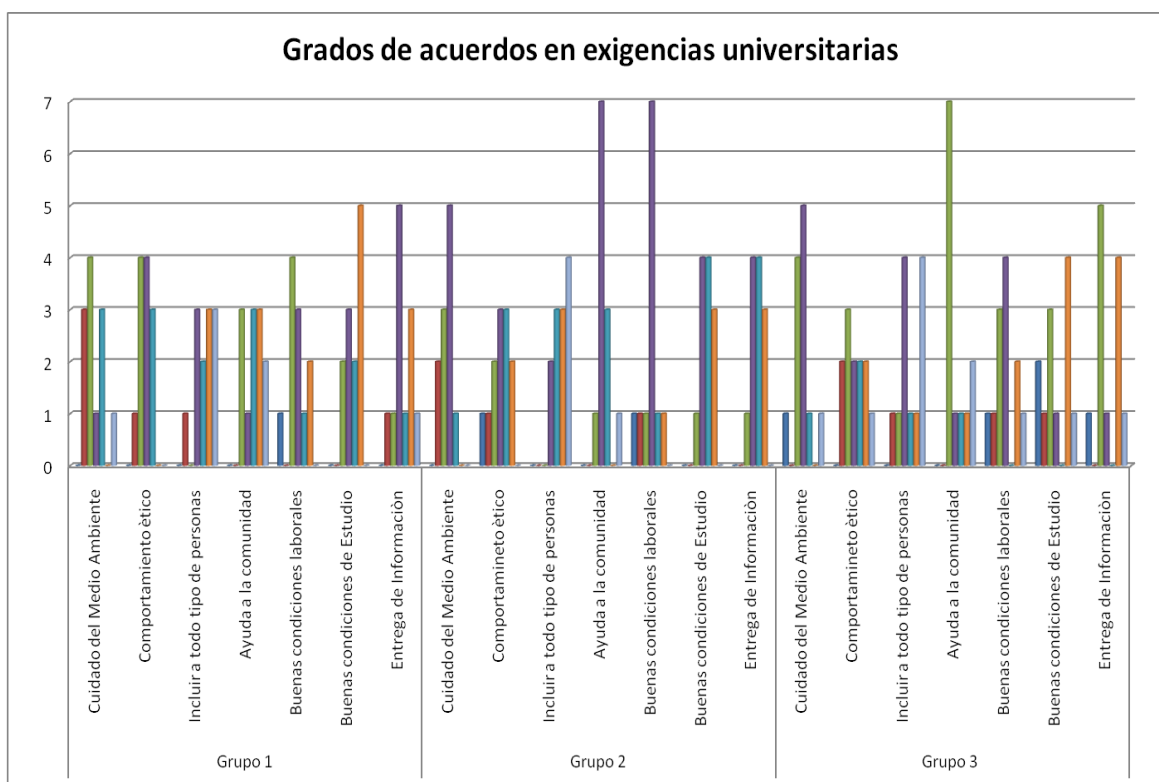
En el Grupo N° 3 los encuestados apoyaron la opción “poco de acuerdo” en un (50%) con que la universidad sea socialmente responsables; consideró estar “poco de acuerdo” en un (41,66%) de ser la institución socialmente responsable antes de la de la promulgación de la Ley; se mostraron “muy de acuerdo” porque la universidad muestra preocupación por formar ciudadanos socialmente responsables; también estuvieron “muy de acuerdo” manifiesto en (66,66%) por creer que hay que hacer mayores en el área del SC. Creen igualmente necesarios

mayores esfuerzos por parte de los docentes en un (41,66%) y finalmente dijeron estar “de acuerdo” en un (41,66%) con la opinión de que la universidad orienta y promueve la formación de profesionales comprometidos con las necesidades sociales.

La sexta pregunta (número 2) fue presentada en una escala de valores que permitió al estudiante calificar a la universidad en algunos aspectos que haría de una institución socialmente responsable. Escala de 1 a 7 (1 pésimo – 7 excelente).

¿Qué puntuación le pone a la Universidad en: Cuidado del medio ambiente; Comportamiento ético; Incluir a todo tipo de personas; Ayuda a la comunidad; Buenas condiciones laborales; Buenas condiciones de Estudios y Entrega de Información y en el siguiente gráfico las respuestas.

GRAFICO 14: Percepción de la RSU



Nuevamente en este gráfico los tres grupos: Grupo N° 1 estudiantes en introducción al SC, Grupo N° 2 estudiantes en el desarrollo de sus proyectos y Grupo N° 3 estudiantes que culminaron la normativa son encuestados en su totalidad obteniendo el siguiente análisis.

En esta oportunidad y por facilitar el entendimiento de los porcentajes los valores se presentaran en una tabla comparativa

Tabla descriptiva Grupo N°1 Puntuación a la Universidad en:

GRUPO N° 1	Número del grado	Número de estudiantes	Porcentaje (%)
Cuidado del medio ambiente	3	4	33,33%
Comportamiento ético	4	5	41,66%
Incluir a todo tipo de personas	7	4	33,33%
Ayuda a la comunidad	6	4	33,33%
Buenas condiciones laborales	3	4	33,33%
Buenas condiciones de Estudio	6	5	41,66%
Entrega de información	4	5	41,55%

De igual manera se presentan los resultados obtenidos en la misma pregunta correspondientes al Grupo N° 2:

Tabla descriptiva Grupo N°2 Puntuación a la Universidad en:

GRUPO N° 2	Número del grado	Número de estudiantes	Porcentaje (%)
Cuidado del medio ambiente	5	4	33,33%
Comportamiento ético	4	4	41,66%
Incluir a todo tipo de personas	7	4	33,33%
Ayuda a la comunidad	4	7	58,33%

Buenas condiciones laborales	4	7	58,33%
Buenas condiciones de Estudio	4	5	41,66%
Entrega de información	5	5	41,66%

El siguiente cuadro comparativo representa los resultados arrojado por el Grupo N°3 en la valoración de la universidad en los siguientes campos de la responsabilidad social:

Tabla descriptiva Grupo N°3 Puntuación a la Universidad en:

<i>GRUPO N° 3</i>	Número del grado	Número de estudiantes	Porcentaje (%)
Cuidado del medio ambiente	4	5	41,66%
Comportamiento ético	3	3	25%
Incluir a todo tipo de personas	4	5	41,66%
Ayuda a la comunidad	3	7	58,33%
Buenas condiciones laborales	4	4	33,33%
Buenas condiciones de Estudio	6	4	33,33%
Entrega de información	3	5	41,66%

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1.- Conclusiones

Como conclusión a este trabajo de investigación hemos demostrado de manera científica, como el **ObservatoriUN** es una herramienta pertinente para apoyar a las diferentes actividades del Servicio Comunitario en las Escuela de Comunicación Social de las tres Universidades del Área Metropolitana.

Podemos finalizar conociendo a cabalidad a través de metodología etnográficas cuales son las necesidades manifiestas por los usuarios próximos del **ObservatoriUN** definiéndolo como una página web que permita ser un canal de comunicación rápido y oportuno que por demás les permitirá poder insertarse dentro de algún proyecto de Responsabilidad Social que llame su atención y con ello cumplir con la Normativa de la Ley del Estudiante de Educación Superior y participar de una experiencia única y positiva que lo dejará sensibilizado por el trabajo comunitario.

De igual manera establecer como es percibida la Responsabilidad Social Universitaria dentro del recinto universitario, en particular por treinta y seis estudiantes de la Escuela de Comunicación de las Universidades del Área Metropolitana, obteniendo sus opiniones y sugerencias para lograr mejoras en las mismas.

Definitivamente la Responsabilidad Social Universitaria es percibida de manera positiva, pero con la salvedad de que se deben hacer mayores esfuerzos por su mantenimiento y crear políticas internas que brinden un mejor desarrollo.

Concluimos que están dadas las necesidades y pertinencia para la creación de el **ObservatoriUN** como la mejor herramienta que permite a la universidad ir a la vanguardia de las nuevas tecnologías de comunicación en el mundo y permitiendo así poder tener una ventana hacia el desarrollo sostenible de la mano de sus profesionales.

5.2. Recomendaciones

A continuación se presentan una serie de recomendaciones y sugerencias con el objetivo no sólo de promover la RSU a través del Servicio Comunitario sino motivar en los estudiantes el desarrollo y continuación de iniciativas como la presente.

- 1.-Mayor apoyo a las iniciativas de los estudiantes para crear motivación en el emprendimiento por trabajos de interés social y con ello la apertura de nuevas líneas investigativas.
- 2.-Mejoramiento en las políticas de motivación al estudiante para no ver el SC sólo como un tema de obligatoriedad sino como una oportunidad de tener una experiencia positiva con sus comunidades.
- 3.-Mayor apertura a las diferentes organizaciones tanto públicas como privadas a participar activamente en los proyectos de Servicio Comunitario para crear alianzas estratégicas apoyando el trabajo en equipo y cooperativo.
- 4.-Estimular la creación de proyectos multidisciplinarios y posibles intercambios inter- escuelas, inter - facultades e inter - universidades para hacer que las soluciones dispuesta a la comunidad no se enfoquen sólo en una arista del problema, sino que puedan asistir de manera conjunta diferentes necesidades.

- 5.-Promover eventos que faciliten el conocimiento acerca de los temas de RSU (foros, charlas, encuentros, etc), para crear diferentes espacios para brindar información y con ello educar sobre el tema.
- 6.-Participación de red universitarias internacionales para permitir el intercambio de buenos proyectos que puedan ser copiados y repicados por las diferentes instituciones que allí participen.
- 7.-Facilitar la formación en el área tanto nacional como internacional para mantener un constante contacto con las nuevas tendencias, conceptos, técnicas, etc y así generar profesionales y educadores en constante crecimiento.
- 8.-La apertura de nuevas líneas de investigación para la RSU y SC para darle continuidad a la importancia que el tema está generando dentro de los recintos universitarios y cumplir con una de las misiones universitarias como lo es la brindarle estudios de extensión a todos los profesionales interesados en el área.
- 9.-Apoyo a los proyectos estudiantiles con interés social para que a su vez sean repicados en otras instituciones.
- 10.-Y propiciar el apoyo de la empresa privada, pública e internos para llevar a cabo los proyectos estudiantiles para que sean una realidad sustentable.

Bibliografía

Alboutrek, A; y Fuentes, G. (2002), Diccionario de Sinónimos Antónimos e ideas afines. Ediciones Larousse. DF, México

Alfonso, I. (1998), Guía de estudio sobre el Párrafo (8va. Edición). Contexto Editores. Caracas, Venezuela.

Azuegro, D. (), La Comunicación de la Responsabilidad Social Empresarial. Propuestas para un modelo de comunicación Responsable. Enfoque práctico. 7 iniciativas de éxito. Forética. Grupo Editorial CINCA. Madrid, España.

Gómez, E. (2005), La responsabilidad moral de la Empresa capitalista. Fundación de San Francisco - Econoinvest - CEDICE. Caracas, Venezuela.

Gómez, E; Guèdez, V; y Pizzolante, I; Guèdez, V. (2006), Ética y Práctica de la Responsabilidad Social Empresarial. El aporte de la empresa al Capital Social. Editorial Planeta. Caracas, Venezuela.

Guèdez, V. (2008), Ser Confiable Responsabilidad Social y reputación Empresarial. Editor Planeta. Caracas, Venezuela.

Fernández, B. (2009), Balance Social COHORTE 2008. Coordinación de Servicio comunitario de la Escuela de Comunicación Social. Universidad Central de Venezuela. Caracas, Venezuela.

Pérez, A. (2009), Guía Metodológica para Anteproyectos de Investigación. Fondo editorial de la Universidad Pedagógica Experimental FEDUPEL. Caracas, Venezuela.

Ramírez, M y Guèdez, V (2004), ¿Cabemos Todos? Los desafíos de la inclusión (Comp).Informe del Capítulo del Club de Roma. La recopilación y la Reconstrucción. Origen y Propósito de la Inclusión: (pp. 77-87). Caracas, Venezuela.

Universidad Construye País (2004), Observando la Responsabilidad Social Universitaria. Documento de trabajo preparado por equipo coordinador."Universidad Construye país" . Santiago de Chile, Chile.

Universidad Pedagógica Experimental (2010), Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales. FEDUPEL. Caracas, Venezuela.

Méndez, C. (2003), Responsabilidad Social de empresarios y empresas en Venezuela durante el siglo XX. Ediciones Estrategos Consultores. Caracas, Venezuela.

Moreno, José. (2004) El Capital Social: Nueva visión del desarrollo. Universidad Metropolitana. Caracas, Venezuela.

Savater, Fernando. (1998), Ética como amor propio. Grijalbo Mondadori. Barcelona, España.

Savater, Fernando. (2000), Ética para amador. Editorial Ariel. Barcelona, España.

Sekyn. (2006), Gestión efectiva de emprendimiento sociales. Lecciones extraídas de empresas y organizaciones de la sociedad civil en Iberoamérica. David Rockefeller Center of Latin. American Studies y Harvard University. México