

Creación de capital social desde el modelo de la Universidad de Servicio

Jesús García Martínez *
César Ramos Parra **
Betty Ramos Urdaneta ***

RESUMEN

El artículo plantea la oportunidad de analizar la relación existente entre el capital social que se construye en las universidades públicas y su vinculación con las demandas del entorno social y productivo, desde el modelo de la Universidad de Servicio. La metodología es de naturaleza descriptiva. Los resultados apuntan cómo el modelo de la Universidad de Servicio genera conocimiento e innovación a los stakeholders en la producción de valor añadido a las instituciones gubernamentales, a las comunidades y a las entidades sociales. Se recomienda la necesidad de ir emprendiendo cambios en la estructura organizativa de la universidad en Venezuela, para favorecer una gestión de impacto social, y una masa crítica social -capital social- para la promoción de un desarrollo sostenible del país.

PALABRAS CLAVE: Capital social; Universidad de Servicio; impacto social; sociedad; desarrollo sostenible.

Esta investigación presenta resultados parciales de una investigación previa, dentro de un contenido temático más amplio, de uno de los autores del presente artículo. Cf. César Ramos (2010). *La universidad de servicio. Propuesta de un modelo interactivo entre instituciones socialmente responsables y el entorno socioprodutivo*. Maracaibo. Editorial de la Universidad del Zulia.

*Doctor en Sociología. Licenciado en Ciencias Políticas y Sociología por la Universidad Pontificia de Salamanca, España. Profesor del Departamento de Psicología y Sociología de la Universidad de Zaragoza (España). Profesor invitado en la Universidad del Zulia (Venezuela). ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1359-1367>. E-Mail: jesusgar@unizar.es

** Médico Veterinario. Postdoctorado en Gerencia de las Organizaciones. Doctor en Ciencias Gerenciales. Magíster en Gerencia de Proyectos de Investigación y Desarrollo. Profesor Titular (Emérito) de la Universidad del Zulia, Venezuela. E-mail: cesarramosp50@hotmail.com

*** Magíster en Derecho. Universidad del Zulia, Venezuela. E-mail: bjrul4@hotmail.com

Recibido: 11/05/2022

Aceptado: 06/07/2022

Creation of social capital from the model of the Service University

ABSTRACT

This article presents the opportunity to analyze the relationship between the social capital that is built in public universities and its linkage with the demands of the social and productive environment, from the model of the University of Service. The methodology is descriptive in nature. The results show how the University of Service model generates knowledge and innovation to stakeholders in the production of added value to government institutions, communities and social entities. It is recommended the need to undertake changes in the organizational structure of the university in Venezuela, to favor a social impact management, and a social critical mass -social capital- for the promotion of a sustainable development of the country.

KEYWORDS: Social Capital; University of Service; Social Impact; Society; Sustainable development

Introducción

El sistema universitario, por su propia naturaleza, está llamado a la generación y transferencia de saber acumulado de excelencia, trascendiendo el mero ámbito académico para proyectarse con fortaleza y consistencia en el conjunto del cuerpo social. Esta apertura de las instituciones académicas favorece la dinámica de articular la responsabilidad por crear y transmitir el conocimiento académico con el compromiso de generar capital social a la sociedad y promover desarrollo científico-técnico al sistema productivo.

Ahora bien, en la actual estructura organizacional de las universidades venezolanas se observa un clima desfavorable para el desarrollo de nuevas propuestas organizativas (Moya, López y Artigas, 2018). Hoy en día, la cultura organizacional en la universidad está caracterizada por inercias y rutinas en los procedimientos: comunicación lineal muy rígida, toma de decisiones autocráticas, planificación en función de horizontes y visiones a corto plazo, entre otras, que todas ellas van lastrando la posibilidad de efectuar aquellos cambios necesarios que permitan recuperar su conexión con la sociedad.

Ciertamente, las universidades públicas venezolanas tradicionalmente han venido atendiendo las tres funciones fundamentales: docencia, investigación y extensión, en aras del progreso de la región y del país. Sin embargo, en el momento presente están surgiendo nuevas necesidades y retos en lo relativo a la vinculación de las universidades con su entorno social y productivo (Arias y Heredia, 2001; Escorsa y Valls, 2001; Ferguson, 2003; Valleys, 2007). Dichas exigencias demandan la necesidad ineludible de analizar la naturaleza de la relación existente entre el capital social que se construye en las universidades públicas y su vinculación con las demandas de la sociedad. Nos encontramos en un punto de inflexión donde los viejos paradigmas y marcos de referencia tradicionales, en la dependencia de la institución académica con las estructuras gubernamentales, están quedando desfasados por las nuevas exigencias que surgen de las dinámicas de globalización económica y social. Existe, por lo tanto, una urgencia ineludible por ir creando nuevas propuestas teóricas y procedimentales que faciliten las oportunas transformaciones tanto en la organización como en las señas de identidad de la institución universitaria.

De este modo, la implementación del concepto “Creación de Valor Compartido” (CVC) a las políticas académicas permitirá la creación de nuevas oportunidades y líneas operativas que coadyuven en la adecuada interacción de la organización académica con la empresa y con la sociedad en aras de un desarrollo sostenible. Si bien existen análisis relativos a la colaboración universidad y empresa, tanto desde la óptica de la función de la universidad en la actividad económica (Peters, 2003; Kenway et al., 2007; Inzelt, 2008), de las diferentes formas de respuesta de la institución universitaria a las demandas del sector económico y productivo (Gutiérrez, 2004; Giuliani y Arza, 2008); o, también, de los modos de colaboración para la implementación de procesos de innovación (Saariluoma et al., 2009; Arias y Durango, 2009; Etzkowitz, 2010). Comprobamos que no se existen estudios relativos a la llamada Universidad de Servicio, no sólo en cuanto genera y transfiere conocimientos académicos, sino además en el compromiso de aplicar el conocimiento a la realidad social. Es lo que denominamos la necesidad de construir un “capital social” desde la academia, en cuanto exigencia por transferir el conocimiento universitario a las diversas necesidades del contexto social, económico, productivo y laboral del país.

En este escenario, se hace oportuno el planteamiento de estrategias orientadas al aprovechamiento del potencial humano, así como del conocimiento disponible en las instituciones académicas para ponerlo al servicio de la solución de los problemas de la sociedad (Espinoza, 1999; Guédez, 2006, Paredes, 2005; Yicon, 1997). Dicho capital o patrimonio social va conformando de forma progresiva la gestión universitaria desde el paradigma de la Universidad de Servicio, de este modo, se está respondiendo de forma efectiva a las demandas de excelencia académica, junto con un compromiso social efectivo con la colectividad.

1. Metodología

Esta investigación es de naturaleza descriptiva porque el fenómeno objeto de estudio se observa tal como se presenta en la realidad, es decir, no hubo ningún tipo de control ni de las variables ni de los sujetos estudiados (Hernández et al. 2003). La muestra de la investigación está conformada por una población de 75 personas entre autoridades rectorales, personal de extensión, personal de investigación y personal de postgrado de LUZ, UNERMB, UNEFAB, UNESUR y UBV, en el Estado Zulia-Venezuela. Dicha muestra fue seleccionada mediante un muestreo aleatorio simple, el cual consistió en seleccionar al azar entre todos los individuos con la misma probabilidad de ser seleccionado. Se utilizó como instrumento de recolección de datos, una encuesta estructurada, la cual estuvo compuesta por 50 preguntas, con escala de respuestas múltiples. Donde se aplicó el coeficiente de Cronbach (Alfa), el cual se caracteriza por permitir medir la consistencia interna de los ítems.

Los coeficientes de confiabilidad del cuestionario aplicado a la población objeto de estudio fue de 0.86. El instrumento dirigido a las autoridades rectorales, personal de extensión, personal de investigación y de postgrado tenía inicialmente 55 ítems, reduciéndose a 50 con la aplicación del Alpha de Cronbach. En lo referente al cuestionario finalmente se conservó en 50 ítems.

Los resultados seleccionados se disponen en tablas estadísticas por ítems, indicadores y dimensiones, según el orden establecido en el cuadro de operacionalización de la variable. Dentro de los análisis estadísticos que se utilizaron en esta investigación se encuentran las tablas de distribución de frecuencias que permitieron mostrar los resultados con valores absolutos y

porcentuales. Seguidamente se tabulan los datos obtenidos, presentándolos en tablas de doble entrada de acuerdo con la variable objeto de estudio y sus respectivas dimensiones.

2. Resultados

Una vez que se ha procedido a la sistematización de la recogida del conjunto de los datos procedentes de la aplicación de las técnicas de investigación llevadas al efecto, se llevó a cabo una presentación estadística de la información más relevante y pertinente para el objeto de nuestra investigación. En la tabla 1 muestra que el 40.0% del personal encuestado piensa que el gobierno es el sector externo más atendido a través de los diferentes programas universitarios; luego le siguen las comunidades con un 25.0%, después el sector industrial con un 15.0%; luego el empresarial con 10.0%; y por último las ONG con un 2.0%

Tabla 1. Servicios Externos universitarios

Áreas del sector externo que han sido atendidas por programas universitarios	Fr	%
* Industrial productivo	6	15.0
* Empresarial y servicios	4	10.0
* Comunidades y territorios	10	25.0
* ONG y tercer sector	2	5.0
* Sector Gobierno y administraciones	16	40.0
* Otros	2	5.0
Total	40	100.0

Fuente: Elaboración propia (2022)

En la tabla 2 se destaca cómo el 52.5% opina que la universidad toma en cuenta la diversidad cultural para el diseño de políticas de atención del entorno; mientras que el 40.0% opina que algunas veces las toma en cuenta; y el 7.5% opina que no. Con una media de 0.45 y una desviación estándar de 0.64.

Tabla 2. Stakeholders internos

ÍTEM	SI	NO	Algunas	TOTAL	μ	Σ				
Interacción con agentes significativa en el progreso nacional	21	52.5	3	7.5	16	40.0	40	100.0	2.45	0.64
Presencia en eventos organizados por el sector empresarial	21	52.5	2	5.0	17	42.5	40	100.0	2.48	0.60
Planes organizativos de acciones de carácter sociocomunitario	36	90.0	4	10.0			40	100.0	1.90	0.30
Pluralidad sociocultural para el diseño de líneas de interacción con los contextos	21	52.5	3	7.5	16	40.0	40	100.0	2.45	0.64

Fuente: Elaboración propia (2022)

En la tabla 3 se observa cómo el 52.5% del personal encuestado afirma que la universidad mantiene diálogo con los actores claves del desarrollo del país; mientras que el 40.0% opina que algunas veces mantiene el diálogo; y sólo el 7.5% opina que no.

El 50.0% del personal encuestado opina que algunas veces el personal docente de la universidad desarrolla proyectos de extensión; mientras que el 47.5% opina que sí; y sólo el 2.5% opina que no desarrolla proyectos de extensión.

En la tabla 4 se registra que el 50.0% del personal encuestado opina que algunas veces la comunidad universitaria se reúne para evaluar el cumplimiento de la misión y la visión de la universidad; mientras que el 40.0% considera que no se reúnen y sólo 10.0% opinan que sí se reúnen. Con una media de 1.70 y una desviación estándar de 0.65.

Tabla 3. Stakeholders externos

ÍTEM	SI		NO		Algunas		TOTAL		μ	Σ
Interacción de su personal con el entorno social	14	35.0	6	15.0	20	50.0	40	100.0	2.20	0.69
Relaciones con sus egresados y valorar su empleabilidad	7	17.5	14	35.0	19	47.5	40	100.0	1.83	0.71
Desarrollo de proyectos de extensión y desarrollo	19	47.5	1	2.5	20	50.0	40	100.0	2.45	0.55

Fuente: Elaboración propia (2022)

Se pudo conocer que el 50.0% del personal encuestado opina que algunas veces se observan en la universidad manifestaciones de altruismo, de parte de sus órganos sujetos e instituciones; mientras que el 30.0% considera que no existen tales manifestaciones y el 20.0% opina que sí existen. Con una media de 1.90 y una desviación estándar de 0.71.

Tabla 4. Aportes del Modelo Técnico

ITEMS	SI		NO		ALGUNAS VECES		TOTAL		M	Σ
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%		
Evaluación de los objetivos estratégicos de la universidad	4	10.0	16	40.0	20	50.0	40	100.0	1.70	0.65
Aportación de valor añadido de sus órganos sujetos e instituciones	8	20.0	12	30.0	20	50.0	40	100.0	1.90	0.71

Fuente: Elaboración propia (2022)

En la tabla 5 se observa cómo el 57.5% del personal encuestado piensa que el nivel de proyección social que posee la alta gerencia de la universidad es medio; mientras que el 22.5% considera que es bajo; y el 20.0 considera que es alto.

Tabla 5. Aportes del Modelo Técnico

Nivel de proyección social que observa la alta gerencia de la	Fr	%
* Bajo	9	22.5
* Medio	23	57.5
* Alto	8	20.0
Total	40	100.0

Fuente: Elaboración propia (2022)

Asimismo, el 67.5% del personal encuestado opina que existen mecanismos de reconocimiento por desempeño en actividades comunitarias para los miembros de la comunidad universitaria; mientras que el 32.5% considera que no existen tales mecanismos de reconocimiento. Con una media de 1.68 y una desviación estándar de 0.47.

Finalmente, en la tabla 7, el 70.0% del personal expresó que la Universidad no hace entender a la comunidad universitaria la diferencia entre el asistencialismo y el desarrollo del compromiso social universitario; mientras que el 30.0% considera que sí. Con una media de 1.30 y una desviación estándar de 0.46. Se registra, también, el hecho que el 62.5% opina que la universidad tiene políticas de inclusión dirigidas a los sectores marginados de la educación universitaria; mientras que el 37.5% considera que no. Con una media de 1.63 y una desviación estándar de 0.49.

En el gráfico 1 podemos observar que el 52.5% del personal encuestado opina que no existen en la universidad condiciones apropiadas para la interacción de los miembros de la comunidad universitaria con su entorno; mientras que el 47.5% considera que sí existen. Con una media de 1.48 y una desviación estándar de 0.51.

Tabla 6. Aportes del Modelo Técnico

ÍTEM	SI		NO		ALGUNA		TOTAL		μ	Σ
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%		
Participa la dirección universitaria con la comunidad en el desarrollo y bienestar social	14	35.0	6	15.0	20	50.0	40	100.0	2.20	0.69
Colaboración activa en políticas institucionales para la gobernanza del país	14	35.0	4	10.0	22	55.0	40	100.0	2.25	0.63
Construir tejido social y redes públicas en la solución de necesidades de la comunidad	12	30.0	7	17.5	21	52.5	40	100.0	2.13	0.69
Cultura de calidad y monitoreo en las actividades comunitarias	27	67.5	13	32.5			40	100.0	1.68	0.47

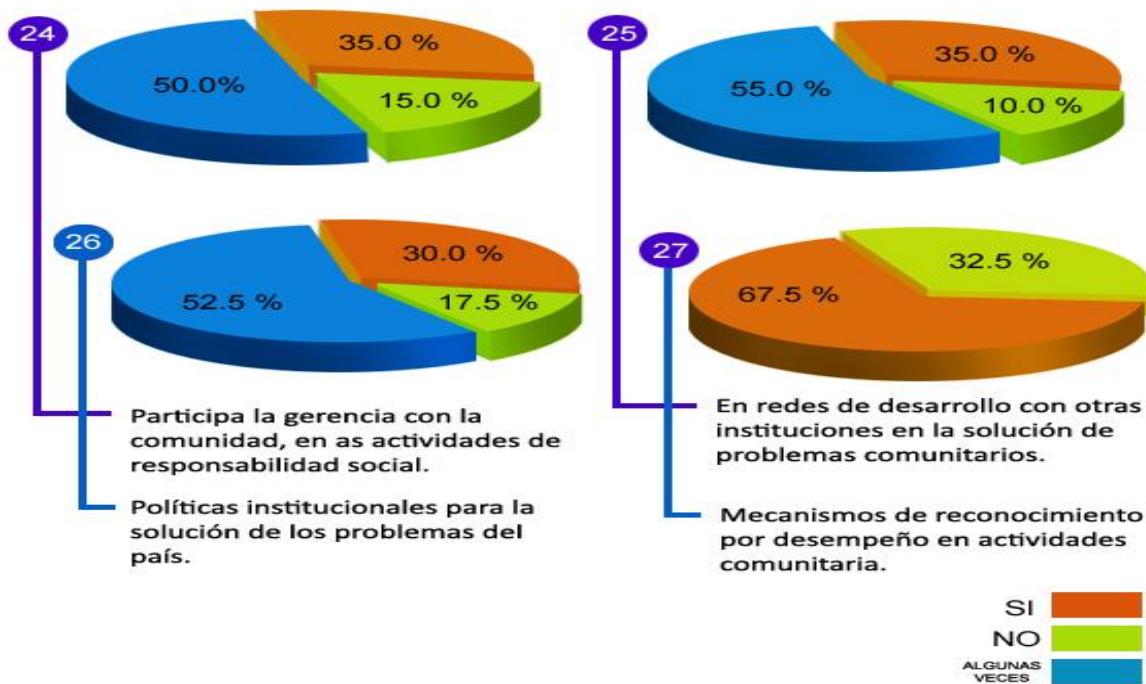
Fuente: Elaboración propia (2022).

Tabla 7. Aportes del Modelo Técnico

ÍTEM	SI		NO		ALGUN		TOTAL	
Ecosistema apropiado para el binomio universidad-entorno.	19	47.5	21	52.5			40	100.0
Superación del asistencialismo y propuesta del empoderamiento social.	12	30.0	28	70.0			40	100.0
Acceso inclusivo en el sistema de educación universitaria.	25	62.5	15	37.5			40	100.0

Fuente: Elaboración propia (2022).

Gráfico 1. Aportes del Modelo Técnico



Fuente: Elaboración propia (2022).

3. Capital Social y Universidad: La Universidad de Servicio

La actual organización universitaria, tal como está diseñada, genera procesos obsoletos, lentos e inoportunos, burocratización de los procedimientos de gestión, además de severas limitaciones para poder actuar con efectividad ante las nuevas exigencias del desarrollo científico y tecnológico global. La institución universitaria tiene la exigencia permanente de efectuar un análisis preciso de los entornos y de las problemáticas subyacentes para mantener una proactividad en la construcción de escenarios deseables mediante una acertada planificación (Cáceres et al. 2004). En efecto, no se están atendiendo, de modo eficaz, los nuevos retos que tiene planteada la academia tanto en la interacción con la empresa para generar investigación aplicada, en la formación de profesionales que sepan transferir el conocimiento a la actividad económica, así como en los procesos de distribución social de los bienes culturales a través de una adecuada gestión universitaria. Incluso, las propias autoridades académicas han estado carentes de una capacidad resolutiva ante los problemas del presente y de una visión a

largo plazo. Son circunstancias que demandan la exigencia de nuevos modelos de gestión debido a que los asuntos relacionados con la pobreza, la desintegración social o la protección de los recursos naturales -desarrollo sustentable-, entre otros, no habían ocupado la atención requerida, lo cual cobra en la actualidad particular relevancia, en definitiva, todo esto pone de relieve la existencia de debilidades organizativas en la observancia del paradigma de responsabilidad social universitaria, tal como lo conocemos.

Por consiguiente, la respuesta ante estos retos tiene que ir en función de nuevos lineamientos estratégicos que puedan fundamentar la capacidad del sistema universitario para difundir y poner en práctica un conjunto de principios y valores que profundicen y articulen su visión social de la realidad (Ramos, 2012; García et al. 2016). Lo cual conlleva el establecimiento de nuevas relaciones e interacciones con el objetivo de ir promoviendo una cultura de la justicia social (Arocena y Stutz, 2001). En este sentido, Vallaey y Carrizo (2005) hablan de una estrategia de calidad ética en el desempeño de la gestión universitaria con la finalidad de promover el desarrollo laboral y humano sostenible. Uno de las exigencias que tiene planteada la academia es la generación de conocimiento con pertinencia social en la interacción universidad-sector productivo para contribuir al desarrollo técnico, económico y social (Moscoso, 2003).

La investigación muestra cómo las universidades públicas venezolanas se encuentran en la tesitura de consolidar el principio estratégico del interés público que se debe materializar en los objetivos del crecimiento económico, desarrollo de país, respeto a los derechos humanos, etc. En síntesis, todo aquello que constituye la práctica de una cultura democrática tanto en los ámbitos local, regional como en el ámbito nacional. Esta vocación de servicio de la academia al bien común de la sociedad debe cristalizar en la labor de ir implementando toda una serie de estructuras organizativas que le permitan el poder interactuar, de forma transversal, en los diferentes ámbitos sociales, económicos y productivos, mediante el desarrollo de acciones multidireccionales con la finalidad de aumentar el bienestar social de la población (Ramos; García y Pérez, 2011). La importancia del "ethos" universitario, como señala Ferrer (2006), representa la exigencia normativa de la academia en cuanto componente básico e irrenunciable de la misma identidad universitaria en su compromiso social y proyección exterior.

En este sentido, la Declaración Mundial sobre Educación Superior para el siglo XXI de la UNESCO (5-8 octubre, 1998) insta a preservar y crear el capital social del pensamiento mediante: la investigación interdisciplinaria; formación de profesionales; apoyo a las necesidades de los distintos sectores del país, impulso al desarrollo sustentable a través de la mejora de las condiciones de vida de la sociedad. Estas consideraciones previas guardan relación con los nuevos problemas que se plantean a las instituciones de educación superior en esta era de la economía global, basada en el conocimiento y en la innovación constante (Barylko, 2005); dentro de este marco, las universidades requieren gerentes capaces de generar en su personal un alto sentido de compromiso (Bennis, 1998). Es aquí donde queremos señalar la importancia y significación del concepto de Capital Social Universitario (CSU), como creación normativa social del modelo de la Universidad de Servicio, en una interacción sistematizada con la realidad social, económica, política, antropológica y cultural de Venezuela.

4. Capital Social y Universidad. Una necesaria interacción

El concepto de capital social, por su propia complejidad epistémica, recoge diversas definiciones, dentro de una intrínseca pluralidad de semánticas del término: integra características de la estructura social que promueven la interacción de los agentes sociales (Coleman, 1990); organiza redes que facilita el acceso a los recursos presentes o futuros (Bourdieu, 1985); establece una organización basada en la confianza socioinstitucional que articula desarrollo y democracia (Putnam, 1993); produce normas y redes que formalizan acciones colectivas en el logro de un interés común (Woolcock, 1998). En cualquier caso, dicho concepto referencia el conjunto de aquellas prácticas y valores que, a lo largo de la historia, han sido creados por grupos sociales en la creación del patrimonio simbólico común. En este sentido, se va procediendo a todo un proceso histórico acumulativo de todas las dinámicas de reciprocidad tanto material como simbólica que se van formando, a la par que se van reproduciendo, en las redes societarias (Schuller et al., 2000). De ahí que el capital social es un hecho estructuralmente significativo, a la vez que fundamento e insumo de la propia existencia de la sociedad.

El capital social como bien simbólico o material, según Bourdieu (2001), se intercambia dentro de una red social con las dinámicas y procesos de las instituciones sociales, en este caso con la entidad universitaria. De ahí que la aplicación de este concepto al ámbito de la academia conlleve el poner en valor la totalidad de todas las acciones de carácter sociocomunitario que articula los elementos de las estructuras organizativas de las universidades en Venezuela en aras del bien común. Entiende Kliksberg (2001) que el aprendizaje activo, por parte de la comunidad universitaria favorece una pertinente implementación y gestión de aquellas acciones dirigidas a la mejora de los estándares de calidad del cuerpo social. Como apuntan Chapela y Jarillo (2004) el concepto bourdiano de capital social es un elemento constituyente de la universidad; y, a su vez, el sistema universitario se presenta como factor generador de capital social.

Los resultados del estudio ponen en valor la potencialidad de la propia institución universitaria para la oportuna obtención de beneficios para la sociedad; ya que se parte de una potente infraestructura institucional y cultural. En este sentido, el conjunto de las universidades públicas venezolanas están en condiciones efectivas tanto de generar como de distribuir capital social con el objetivo de ir creando un conocimiento en interacción con las expectativas de los stakeholders. Esta trama o red de relaciones originada desde el capital social universitario le confiere una gran capacidad de obtener resultados sociales óptimos (Bourdieu, 2000). Entendiéndose al capital social universitario, como la suma de recursos y factores movilizados: docentes, organizativos, financieros, tecnológicos, informativos, etc. lo que proporciona una serie de ventajas comparativas, desde este modelo de Universidad de Servicio.

Desde esta perspectiva, la propia noción de capital social universitario conlleva un sentido inclusivo, ya que se plantea como objetivo el ir construyendo redes de intercambio de alto valor social con el conjunto de los stakeholders -administraciones gubernamentales, empresa, comunidad, y entidades sociales-. Facilitando que el sistema universitario acumule de forma progresiva una mayor masa crítica social, a la par que consolida un gran patrimonio de capital social. Es decir, cuando se establecen sinergias pautadas -universidad y capital social- desde un procedimiento estandarizado, esta dinámica organizativa proporciona el efecto de una acción colectiva más potente y beneficiosa para el conjunto de la sociedad venezolana. En este sentido, Gómez (2008) considera que las estructuras de interacción social, las redes, se definen

como un constante feedback dinámico entre los sujetos, sectores sociales e instituciones, dentro de ámbitos de complejidad manifiesta, como el universitario.

El concepto de capital social, por su propio carácter, conlleva intrínsecamente una referencia normativa colectiva que facilita el establecimiento de sinergias entre el interés individual con el del grupo (Urteaga, 2013). Así pues, un tipo de gestión social en la mancomunidad de esfuerzos desde distintas instancias, como señalan Govea y Rodríguez (2009), establece las condiciones operativas para el desempeño eficaz guiado por objetivos comunes en el desarrollo de las mismas organizaciones. Esta capitalización de lo social promueve de forma activa la trama de las relaciones humanas, “sus beneficios inmediatos son la posibilidad de obtener los beneficios a partir del aprovechamiento de redes sociales.” (Bolívar y Flores, 2011: 29). En cualquier caso, y siempre desde un perspectiva de utilidad macrosocial, como oportunamente destacan Ramírez-Martínez et al. (2016), existen espacios proclives, como el campo educativo y socioeconómico. Es decir, esta expresión de capitalización social constituye por sí misma una dinámica de circularidad virtuosa tanto de incremento como de acumulación de patrimonio simbólico e institucional para el país.

5. La Universidad de Servicio, más allá de la Responsabilidad Social Universitaria

Hasta ahora, en el contexto universitario venezolano, el modelo de la Responsabilidad Social Universitaria (RSU) venía a representar el concepto convencional y protagónico de gestión del sistema universitario, sobretodo, en lo relativo a los valores y modalidades de desarrollo más equitativo en sus dimensiones económicas, sociales, ambientales y culturales (Pelekais, et. al., 2007; De la Cuesta, 2011; Lombardi, 2016).

Si bien el concepto de la Universidad de Servicio lo situamos de modo provisional dentro del paradigma evolutivo de la responsabilidad social universitaria. Sin embargo, queremos ir más allá de la aplicación mecánica de dicho modelo y proponer la oportunidad de nuevas perspectivas epistemológicas e interpretativas para facilitar una nueva visión estratégica de las instituciones académicas superiores en Venezuela en el logro del objetivo de un desarrollo social y económico sostenible (Ramos, 2010). De hecho, el modelo de RSU presenta una serie de limitaciones debido a un manejo ineficiente de las actuales incertidumbres económicas, políticas, culturales y tecnológicas (Moreno y Arrieta, 2018); donde se enfrenta a un mundo cada vez más complejo e

íncerto en la búsqueda de las soluciones a los problemas sociales (Trottini et al. 2012); y en la que tiene el desafío de demostrar su pertinencia en el momento presente (Casilla y Camacho, 2012).

Por consiguiente, entendemos que la Universidad de Servicio se basa, como no podía ser de otro modo, en los principios axiológicos que fundamentan, articulan y vehiculan toda manifestación de compromiso y de servicio al bien común de una comunidad o sociedad (Barreto, 2007). Así pues, esta universidad de servicio, desde la realidad venezolana, representa ser una de las señas de identidad más específicas que singularizan las exigencias éticas organizativas en las instituciones de educación superior.

Así pues, el concepto de Universidad de Servicio conlleva en su propia dinámica argumentativa, según Espinoza (1999), el componente estructural de utilidad social. Donde la legitimidad conceptual se testa y se valida en la legitimidad social, en cuanto servicio a las necesidades planteadas, como pueden ser: la erradicación de la pobreza, la marginalidad, el analfabetismo, el deterioro del medio ambiente, etc. Ubicándose en lo que Arias y Heredia (2001) denominan como “cultura del desarrollo” que toda organización debe fomentar.

6. Universidad de Servicio y Creación de Valor Social Compartido

En esta ampliación epistémica y metodológica de la responsabilidad social universitaria, donde se encuentra la Universidad de Servicio, un concepto clave es la “Creación del Valor Compartido” (CVC), que es ampliamente desarrollado en el Plan Institucional de Desarrollo (Universidad La Salle. Colombia). La CVC, como respuesta orgánica de la gestión universitaria a los problemas sociales, postula la articulación de una serie de comunidades de conocimiento mediante la cual los agentes desempeñan aquellas competencias necesarias para el progreso social. Así pues, la CVC resulta ser una propuesta estratégica que busca estimular en las estructuras dinámicas de innovación tanto en los procesos como en las actividades de carácter socioeconómico (Bustos, 2004; Porter y Kramer, 2006). Se pretende que todos los grupos de interés –stakeholders– estén de una forma u otra en interacción con la CVC. Es aquí precisamente donde se sitúa la acción de la academia como institución generadora en la

respuesta efectiva a las diversas necesidades económicas y demandas sociales del entorno, como transferencia del conocimiento que impulsa el desarrollo sostenible del país.

De ahí que el diseño organizativo de la Universidad de Servicio favorecerá un sentido de pertinencia social para con toda la comunidad universitaria; impulsando de este modo una administración estratégica en función de los objetivos acreedores de un gran valor social (Hill y Jones, 2001). En este sentido, las decisiones organizativas que se lleven a cabo adecuarán los recursos humanos y las capacidades técnicas con las demandas de los contextos sociales.

Dentro de esta tesis planteada se va generando simultáneamente valor social, productivo y medioambiental agregado, por parte de las organizaciones universitarias, ante el reto que plantea la sociedad del conocimiento (Niccolas et. al, 2012). Desde este enfoque, la creación de valor compartido viene como resultado de los procesos de investigación y de innovación de las instituciones universitarias. Como sostienen Tünnermann y Chauí (2003), este proceso conlleva una capacidad activa en la gestión del conocimiento que va mejorando las condiciones de vida de población y el progreso de las sociedades.

Esta dinámica redonda en un fortalecimiento de la relación del tejido socioproyectivo con la educación superior, una vinculación que no sólo es propia de los países desarrollados, sino también de los que están en desarrollo (Peters, 2003; Kenway et al, 2007; Inzelt, 2008). Dicha capacidad de respuesta de la institución universitaria responde al concepto de pertinencia de la educación superior. Una pertinencia que se articula en los diversos modos de respuesta que tiene la universidad con las demandas de los sectores socioproyectivos a través de una adecuada gestión de los procesos de innovación del conocimiento aplicado a las distintas necesidades económicas, sociales, ambientales, etc. (Gutiérrez, 2004; Giuliani y Arza, 2008; Saariluoma et. al. 2009; Arias y Durango, 2010).

Así pues, la Universidad de Servicio presenta las condiciones requeridas para iniciar dinámicas de construcción de capital social dentro de los ecosistemas universitarios venezolanos. Donde la configuración de la universidad como servicio articula una serie de redes de intercambio de capital social con una doble dirección, tanto hacia el interior de la propia comunidad universitaria como hacia el exterior en interacción con los diferentes grupos de interés de naturaleza económica, social, laboral, etc. Así pues, como refrendan Martínez y

González (2001), se pone en valor la necesidad de ir reforzando el compromiso social de las universidades venezolanas.

En lo relativo a los ejes transversales que fundamentan la Universidad de Servicio, destacamos los siguientes: compromiso con la organización y trabajo en equipo; estrategia orientada a la consecución de estímulos en el entorno; políticas de alianza con el sector externo; detección de necesidades, problemas y oportunidades del desarrollo económico y social sostenible en el tiempo; investigación socialmente útil y gestión eficaz del conocimiento, a través de la definición de líneas temáticas que surjan de las expectativas de la población. En cualquier caso, se impone la oportunidad de incorporar mecanismos de supervisión, que se dirijan a un amplio rango de potenciales agentes con intereses económicos, sociales, culturales, etc. (Ulrich, 2002). De ahí que la propuesta de crear un sistema de información que pueda monitorear los problemas de atención prioritaria que reclaman una intervención, es sumamente oportuna. Como recuerdan Portillo y Ferrer (2007), el sistema de información que generan las unidades de investigación universitarias propician la socialización del conocimiento científico.

Por lo que el rol de la universidad, como eje de integración comunitaria y de producción de conocimiento, responde a las necesidades sociales de la colectividad. (Kliksberg, 2001). Ahora bien, para hacer viable esta construcción de capital social desde una universidad de servicio, dentro de una visión integral y holística, se requiere una participación activa de todas las instituciones políticas y económicas del país, especialmente del Ministerio de Educación. Como señala Corredor Ponce (2017:691) a la hora de proporcionar los recursos y medios necesarios para implementar proyectos sociocomunitarios de alto impacto se requiere “fortalecer las redes de cooperación interinstitucional en las diferentes regiones del país, generar procesos interactivos y dialógicos entre las redes, propiciar una comunicación bidireccional más expedita entre el Ministerio de Educación Universitaria y las redes regionales”.

Conclusiones

El concepto de la Universidad de Servicio, en cuanto elemento dinamizador en la creación de valor social compartido que ofrece respuesta a las diversas necesidades sociales, económicas y científicas, conlleva cambios profundos en la cultura organizacional universitaria

en Venezuela. De ahí que la Universidad de Servicio, como generadora de Capital Social Universitario, lleva a cabo la necesaria transferencia del conocimiento universitario a las diversas demandas planteadas por la sociedad, la economía, la política, las relaciones laborales, etc. Ahora bien, el elemento que fundamenta la ventaja competitiva en la gestión del capital social universitario lo constituye su sentido de pertinencia social ante las exigencias de un desarrollo social y humano sustentable. De modo que las necesidades del entorno resultan estar satisfechas en la articulación de la misión universitaria como servicio público, con el concurso necesario de los actores económicos, culturales y sociales. Por otro lado, somos conscientes de la necesidad de ir profundizando en nuestro planteamiento, tanto desde el punto de vista epistemológico como analítico, tarea reservada para futuras investigaciones.

En definitiva, la Universidad de Servicio genera todo un proceso de conocimiento y de innovación que se va transfiriendo al conjunto de los stakeholders en el desarrollo de sus diversas actividades, como pueden ser las empresas, instituciones gubernamentales o entidades sociales. Dicha gestión propugna una interacción abierta con los contextos de referencia, donde las estructuras gerenciales universitarias están al servicio de los compromisos sociales, medioambientales y económicos para lograr una mejor calidad de vida de los ciudadanos. Hoy más que nunca, una sociedad tan fragmentada y anómica como la venezolana, necesita con extrema urgencia la reconstrucción de su pleno tejido social y democrático. Ahí es donde la Universidad de Servicio tiene su sentido epistémico y su exigencia ética en la “capitalización social” del país.

Referencias

Arias, Fernando y Heredia, Víctor (2001). Administración de recursos humanos para el alto desempeño. Trillas. México.

Arias, José Enrique y Durango, Carlos Mario (2010). Construcción de una herramienta para la identificación de conocimientos clave del proceso de I+D+i en la Universidad Pontificia Bolivariana, en Revista de Ciencias Estratégicas, 17(2), pp. 75-88.

Arocena, Rodrigo y Sutz, Judith (2001). La Universidad Latinoamericana del Futuro, Tendencias, Escenarios y Alternativas. Colección Udual. México.

Barylko, Jaime (2005). Reflexiones filosóficas en la búsqueda de la verdad. Ariel. Buenos Aires.

Barreto, Patricia (2007). La Responsabilidad Social Universitaria y Compromiso Social.http://www.newsperuvian.com/Portal/index.php?option=com_content&task=view&id=24&Itemid=100. Consultado el 12-03-019.

Bennis , Warren (1998). Cómo llegar a ser líder. Norma. Bogotá.

Bolívar, Gardy Augusto y Flores, Leonel (2011). Discutir el campo del capital social desde un enfoque transdisciplinario. Polis (Santiago), Vol. 10, No. 29, pp. 55-80.

Bourdieu, Pierre (1980). Le capital social, en Actes de la recherche en sciences sociales, Nº 31, pp. 2-3.

Bourdieu, Pierre (1985) The Forms of Capital, Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education, ed. J. Richardson, NY, Greenwood.

Bourdieu, Pierre, 2000. Les structures sociales de l'économie. Seuil, Paris.

Bourdieu, Pierre (2001). El capital social. Apuntes provisionales, Zona abierta, N. 94-95, pp.83-87.

Bustos, Carmen (2004). Estrategia didáctica para la vinculación de la docencia, con la investigación y la extensión en la praxis educativa. Ediluz. Maracaibo.

Cáceres, Gladys; Saavedra, Sol; Quintero, María y Molina, Olga (2004). Herramientas gerenciales para una mejor administración ambiental aplicables a la región Andina. Visión Gerencial. Vol. 3, No. 2. Universidad de Los Andes, pp. 16-24.

Casilla, D. y Camacho, H. (2012). Evaluación de la Responsabilidad Social Universitaria. Opción, 28(69), 452-465.

Coleman, James, (1990). Foundations of Social Theory. Belknap Press, Cambridge, Mass.

Coleman, James (1997). Social capital in the creation of human capital, en Hasley *et al.*, (eds.), *Education, culture, economy and society*, Open University Press, Oxford, pp. 80-95.

Corredor Ponce Zuleima Asunción (2017). Impacto del servicio comunitario en educación universitaria: Perspectivas. Opción, 83: 669-693.

Chapela, María del Consuelo, y Jarillo, Edgar (2004). El Capital social en el futuro de la universidad, en Reencuentro Nº 40, UNAM. México, pp. 1-13.

De la Cuesta, Marta (2011). Responsabilidad Social Universitaria. Extraído de: <http://www.fundacioncarolina.es/ es-ES/nombresproprios/Documents/Consulta 24/07/19>.

Espinoza, Rafael (1999). Naturaleza y Alcance de la Relación Universidad-Sector Productivo. Prensas Universitarias. Maracaibo.

Escorsa, Pere y Valls, Jaume (2001). *Tecnología e innovación en la empresa. Dirección y Gestión*. Alfaomega. Universidad Politécnica de Catalunya, Barcelona.

Etzkowitz, Henry (2010). Innovation: the endless transition. Revista Gestão & Tecnologia, 2(1). Recuperado el 9 de abril de 2019 de <http://revistagt.fpl.edu.br/get/article/view/135/147>. Disponible en línea.

Férgunson, Álex (2003). Relevamiento de Experiencias de Reformas Universitarias de Venezuela. Informe Final. IESAL. UNESCO-Venezuela.

Ferrer, Juliana (2006). La corresponsabilidad como principio rector para el servicio comunitario desde las universidades venezolanas. Urbe. Maracaibo.

García, Jesús et al. (2016). Necesidad de nuevos marcos organizativos universitarios desde la responsabilidad social universitaria. Opción, 32, No. 80, pp. 88-111

Govea, Hector y Rodríguez, Isabel (2009), Capital social, desarrollo endógeno y gestión de demandas ciudadanas. Revista Venezolana de Gerencia (RVG), Vol. 14, No. 45, pp. 55 - 77.

Guédez, Víctor (2006). Ética y Práctica de la Responsabilidad Social Empresarial. Editorial Arte C.A. Venezuela.

Gutiérrez, Norma (2004). La vinculación en el ámbito científico-tecnológico de México. Instituciones de educación superior en interacción con distintos actores, Revista Latinoamericana de Estudios Educativos, 34(2), 47-94.

Giuliani, Elisa Y Arza, Valeria. (2008). What drives the formation of 'valuable' University-Industry linkages? An under-explored question in a hot policy debate. University of Sussex.

Hernández, Roberto et al., (1999). Metodología de la investigación. México. Mc Graw Hill.

Hill, Charles y Jones, Gareth (2001). Administración Estratégica. Un enfoque integrado. Bogota: Mc Graw-Hill.

Inzelt, Annamaría (2008). Strengthen and Upgrade Regional Capabilities (Regional University Knowledge Centre Programme in Hungary). Revista Romana de Economie. 26(1), 133-154.

Kenway, Jane, et al. (2007). The knowledge economy, the technopreneur and the problematic future of the university. En: Marginson, Simon, ed. Prospects of higher educations: globalization, market competition, public goods and the future of the university, pp. 121-137. Rotterdam, The Netherlands: Sense Publishers.

Kliksberg, Bernardo (2001). Seis tesis no convencionales sobre participación. Capital social y cultura. Fondo de Cultura Económica. México.

Lombardi, Giovanna (2016). El binomio Servicio Comunitario-Responsabilidad Social Universitaria. Caso: Facultad de Ciencias UCV. Serendipia. Revista electrónica del programa de cooperación interfacultades. (pp. 52-68). Disponible http://190.169.94.12/ojs/index.php/rev_s/article/view/10900. (Consultado el 19/12/19)

Martínez Carlos y González, Manuel (2001). Diseño de una metodología para viabilizar la vinculación universidad – sector productivo. Maracaibo: Universidad del Zulia.

Moreno, María Leticia y Delia Arrieta, Delia (2018). Análisis de la percepción de los docentes sobre la responsabilidad social universitaria. Revista Estrategia y Gestión Universitaria. N. 2, pp. 35 - 54

Moscoso, Purificación (2003). La nueva misión de las bibliotecas universitarias ante el Espacio Europeo de Enseñanza Superior, Jornadas REBIUN, Palma de Mallorca, 7-9 de mayo de 2003, disponible: http://biblioteca.uam.es/documentos/Jornadas_REBIUN/4%20-%20nueva_mision_bibliotecas.pdf (Consulta 3-11-2019).

Moya, C., Fabio; López J.; Artigas, Wileidys (2018). Herramientas gerenciales desde el enfoque socio crítico en universidades: Estudio exploratorio en Venezuela y Colombia. Revista de Ciencias Sociales. Vol. XXIV, No. 1, pp.101-112

Niccolas, Heriberto, et al. (2012). La creación de valor compartido y la innovación social como factores de sinergia para el desarrollo económico. Memorias del XVI Congreso Internacional de Investigación en Ciencias Administrativas. (ACACIA). México.

Paredes, Leopoldo. (2005). Mimeo sobre cultura innovativa. Departamento de Fomento.

Pelekais, Cira et al. (2007). Responsabilidad Social: Compromiso de las organizaciones. Ediciones Astro Data. Maracaibo.

Pelekais, Cira y Aguirre, René. (2008). Hacia una cultura de responsabilidad social. Editorial Pearson education. México.

Peters, Michael (2003). Classical Political Economy and the Role of Universities in the New Knowledge Economy. Globalisation, Societies and Education, 1(2), pp. 153-162.

Porter, Michael y Kramer, Mark (2006). Estrategia y Sociedad. Harvard Business Review, América Latina. pp. 3-15.

Portillo, Ruby y Ferrer, Lilia (2007). Sistema de información para la gestión del conocimiento científico en LUZ, en Quórum Académico, Vol. 4, Nº 1, pp. 49-71.

Putnam, Robert (1993). *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*. Princeton University Press.

Putnam, Robert (2000). *Bowling alone: the collapse of and revival of American community*, Simon and Shuster, Nueva York.

Ramírez-Martínez, Carolina; Martínez-Becerra Leida M, y Calderón, Linda K (2016). Capital Social y Empoderamiento en mujeres para disminución de pobreza en Colombia. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, No. 76, pp. 693-708

Ramos, César (2010). La universidad de servicio. Propuesta de un modelo interactivo entre instituciones socialmente responsables y el entorno socioproyectivo. Editorial de la Universidad del Zulia. Maracaibo

Ramos, César; García, Jesús y Pérez Yuriev (2011). La universidad de servicio como paradigma de la educación superior. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*. Vol. XVII, No. 1, pp. 48 - 58

Ramos, César (2012). Cultura innovativa para la universidad de servicio en el marco de la responsabilidad social universitaria en Opción, Nº 68, pp.287-302.

RSE. En: http://www.lasalle.edu.co/wps/wcm/connect/acb4e001-62f1-4558-9e59-173feb0fbe/librillo_35.pdf.MOD.AJPERES. Consultado el 03/12/2019.

Saariluoma, Pertti, et al. (2009). *Analysing Micro-Innovation Processes: Universities and Enterprises Collaboration* Communications of the IBIMA, 9, pp. 19-23.

Schuller, Tom, et. al., (2000). Social capital: a review and critique, en S. Baron, J. Field y T. Schuller (eds.), *Social capital: critical perspectives*, Open University Press, Oxford, pp.1-38.

Trottini, Ana; Ferrandi, María y Contesti, Pablo (2012). La RSU una filosofía de gestión mirada desde la sociedad del conocimiento y su capital humano, en pos del desarrollo sostenible y la construcción de una cultura de paz en *Revista Congreso Universidad*, 1(1). Extraído desde [http://www.congresouniversidad.cu/revista/index.php/congresouniversidad/article /view/47](http://www.congresouniversidad.cu/revista/index.php/congresouniversidad/article/view/47). Consultado el 2 de enero de 2020.

Tünnermann, Carlos y Chauí, Mario (2003). Desafíos de la Universidad en la Sociedad del Conocimiento, Cinco Años Después de la Conferencia Mundial sobre Educación Superior. UNESCO. <http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001344/134422so.pdf>. disponible en red. Consultado el 24 de diciembre de 2019.

Ulrich, Frank (2002). Estructuras multicapas en los sistemas de gestión del conocimiento, en Stuart Barnes (Ed.) *Sistemas de gestión del conocimiento: Teoría y Práctica*, Madrid, Editorial Thompson.

Urteaga, Eguzki (2013), La teoría del capital social de Robert Putnam: Originalidad y carencias. *Revista Reflexión Política*, Vol. 15, No. 29, pp. 44-60.

Vallaey, Francois y Carrizo Luis. (2005). Responsabilidad social universitaria. Marco Conceptual, antecedentes y Herramientas RSU. Red Ética y Desarrollo. BID. USA

Valleys, Francois (2007). Responsabilidad Social Universitaria. Propuesta para una definición madura y eficiente. (Ponencia en Línea). Disponible: http://www.itesm.mx/va/FEV/dic07/directores_carrera/Responsabilidad_Social_Universitaria.pdf. Consultado el 12 de diciembre de 2019

Vallaey, Francois; De la Cruz, Cristina y Sasia, Pedro (2009). Responsabilidad Social Universitaria. Manual primeros pasos. México D.F.: McGraw Hill.

Woolcock, M., 1998. Social Capital and Economic Development: Toward a theoretical Synthesis and a Policy Framework, Theory and Society, vol. 27, 151-208

Yicón, Carlos (1997). Aspectos Críticos de la Universidad. CEELA. Venezuela.