

## VISIÓN FENOMENOLÓGICA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DESDE LA ÓPTICA DE LOS GERENTES DE LAS UNIVERSIDADES PRIVADAS VENEZOLANAS

### *PHENOMENOLOGICAL VISION OF SOCIAL RESPONSIBILITY FROM THE PERSPECTIVE OF THE MANAGERS OF VENEZUELAN PRIVATE UNIVERSITIES*

Roselis Chiquinquirá Salom Castillo<sup>1</sup>

 <https://orcid.org/0009-0006-6224-5080>

Recibido: 20-03-2025

Aceptado: 26-05-2025

#### Resumen

Las universidades juegan un rol significativo en la responsabilidad social como agentes de generación y difusión de conocimientos para dar cumplimiento a la función social en su entorno, para la beneficiosa retribución social con visión holística articulada de proyectos de desarrollo social sustentable. De allí, surge esta investigación la cual tuvo por finalidad vislumbrar desde una visión fenomenológica, la responsabilidad social, bajo la óptica de los gerentes universitarios de las instituciones privadas venezolanas con la intencionalidad de develar los significados atribuibles por sus versionantes en función de la praxis aplicada en la gestión. En la misma se asume un paradigma interpretativo, enfoque cualitativo, abordado por el método fenomenológico, con actores clave rectores de tres (3) escenarios universitarios privados. Para recabar la información se aplicó un guion de entrevista estructurado y el análisis se desarrolló bajo un proceso de triangulación de donde emergieron los hallazgos significativo que comprendí desde mi postura la concepción de las universidades privadas venezolanas en su enfoque social tienen tipificado dentro de su filosofía de gestión una visión con elementos sustantivos, en el que convergen la responsabilidad social del marco de referencia de la identificación en escala de valores que la caracterizan como agente impulsador de cambio social. Asimismo, interpreté a la responsabilidad social universitaria bajo la concepción humanística centrada en sus principios compromiso, ética, solidaridad, y el bien común como los procesos que identifican las funciones básicas de la universidad, por lo tanto, la visualizo como una herramienta estratégica en el cumplimiento de la visión social para formar profesionales integrales y comprometidos socialmente. De manera, reflexiva, intuyo que las universidades en el marco de la RS, ameritan potenciar la relación entre sociedad y principales actores, a través de formación con programas y proyectos sociales en consonancia permanente con la universidad.

**Descriptor:** responsabilidad social; universidades privadas venezolanas.

#### Abstract

Universities play a significant role in social responsibility as agents of generation and dissemination of knowledge to fulfill the social function in their environment, for beneficial social retribution with a holistic vision articulated to sustainable social development projects. From there, this research arises, which aimed to glimpse from a phenomenological vision, social responsibility, under the perspective of the university managers of Venezuelan private institutions with the intention of unveiling the meanings attributable by their versioners based on the praxis applied in management. It assumes an interpretative paradigm, a qualitative approach, addressed by the phenomenological method, with key actors governing three (3) private university scenarios. To

<sup>1</sup> Lcda. en Contaduría Pública. MSc. en Gerencia de las Finanzas y de los Negocios. Doctorante en Gerencia Evaluativa, Tecnológica, Empresarial y Educativa. Diplomados en: educación universitaria, formación de tutores y comercio internacional. [rsalom\\_uny@yahoo.com](mailto:rsalom_uny@yahoo.com)

collect the information, a structured interview script was applied and the analysis was developed under a process of triangulation from which the significant findings emerged, which I understood from my position the conception of Venezuelan private universities in their social approach have typified within their management philosophy a vision with substantive elements, in which social responsibility converges with the frame of reference of the identification in scale of values that characterize it as a driving agent of social change. Likewise, I interpreted university social responsibility under the humanistic conception centered on its principles commitment, ethics, solidarity, and the common good as the processes that identify the basic functions of the university, therefore, I visualize it as a strategic tool in the fulfillment of the social vision to train integral and socially committed professionals. In a reflexive way, I intuit that universities within the framework of SR deserve to strengthen the relationship between society and main actors, through training with social programs and projects in permanent consonance with the university.

**Descriptors:** social responsibility; Venezuelan private universities

### Introducción

En el ámbito empresarial existía la práctica de donativos económicos o materiales derivados de una porción de los recursos de la organización, conocida como “filantropía”, en términos de como una manera de reintegrar o retribuir a la sociedad los beneficios económicos alcanzados. El comienzo de la responsabilidad social (RS) se ubica en el año 1950, vinculada en diferentes orientaciones del modelo económico de mercado; haciéndose incuestionable la necesidad de instituir patrones moralistas de comportamiento para las grandes empresas, a los fines de enfrentar las crisis propias suscitadas entre la empresa y la sociedad; en consecuencia, se produce una atención progresiva por la actitud socialmente responsable de estas empresas. (Zapata, 2023).

En ese marco de premisas atisbadoras de su origen, la Responsabilidad Social (RS) asume la acepción de un compromiso de carácter voluntario contraído por las acciones de los individuos y organizaciones dirigidas a generar impacto en la sociedad (comunidad y trabajadores), pudiendo recaer estas en un individuo, organización, un ente gubernamental o empresa, estas misma acciones suelen traer consigo una apreciación positiva o negativa por parte de la comunidad, y se enfoca en valores y éticas de todas las personas o agentes relacionados a la organización tanto como internos o externos, donde el objetivo principal es maximizar lo positivo y minimizar lo negativo.

En la dinámica moderna propia de los cambios organizacionales que surge esa nueva orientación empresarial donde el aspecto económico coexiste con la Responsabilidad Social (RS) como: “un principio de la caridad, o bien, una acción de la empresa en su conjunto, convirtiéndose en la administradora de recursos sociales y asumiendo la responsabilidad que esto implica, sin concebirse como una acción filantrópica de carácter individual”. (Ramírez y Arias 2019, p. 16).

Ante la luz de las ideas expresadas, se admite que la Responsabilidad Social (RS) traducida en un compromiso se adscribe a una tendencia adquiriendo relevancia empresarial en el mundo internacional, concibiendo que sus aspectos abarcan dimensiones económicas, legales, la cual demanda determinar el impacto de sus actividades y a partir de ellos, desarrollar los cursos de acción pertinentes, para que sus acciones no estén limitadas únicamente al juego de la oferta y demanda, más bien, conducirse como piezas claves para el desarrollo de la sostenibilidad en sus múltiples aspectos.

La responsabilidad social (RS) surge en correspondencia con un concepto moderno empresarial (RSE) y viene a dar respuesta a esa visión reciente que las empresas han de impactar en el ambiente donde despliegan sus operaciones para que sean sustentables, en concordancia con lo económico, social, ambiental, jurídico, exigiéndose la implementación de tácticas de mejoramiento en los procesos gerenciales. Es por ello, que esa nueva visión empresarial se orienta a la integración del respeto por los seres humanos, los valores morales y el medio ambiente. (Burgos, 2018).

La concepción de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) cada día ha venido progresando a partir del siglo XX, son innumerables los autores que contribuyen con sus aportes científicos a la construcción y definición; asumiendo que las organizaciones empresariales, independientemente del tamaño o tipo operan en un mundo más globalizado, en el que no se puedan abstraer de la sociedad y las comunidades que atiendes, por lo tanto, es necesario asumir diferentes elementos de los avances conceptuales para trasladar esos conceptos al contexto específico de cada sector económico.

En este marco referencial, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se admite como las actividades-programa que la organización-empresa, tiende de manera voluntaria a desarrollar, desde su carácter económico, social, ambiental, para proponerse enaltecer el nivel la calidad de vida de sus colaboradores como también las de sus clientes, tomando en cuenta sus grupos de interés, para contribuir de esa forma al bienestar social y colectivo en donde desarrolla su objeto social, enmarcado dentro de una estrategia corporativa. (Ramírez y Arias, 2019).

Lógicamente, que los cambios originados por la globalización han conducido a las organizaciones a centrarse con la debida importancia a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), que se ha desarrollado con el tiempo como en el ámbito privado y público, constituyéndose en una tendencia a nivel mundial, porque ayuda con una dosis de sus beneficios al progreso desde

los programas de impacto positivo en la sociedad, transformando diversas áreas en la salud, educación, deporte, recreación, ambiente.

A partir de la década de los noventa, el desempeño empresarial tiene correspondencia con la sociedad circundante y el impacto que produce sobre el entorno, conviniéndose en factores coadyuvantes de la igualdad social y las pertinentes destrezas por parte de las instituciones, en este sentido, la realidad objeto de estudio de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se orienta esencialmente a generar investigaciones de diversas problemáticas, ante lo cual dictamina el marco jurídico adecuado en razón de regular las condiciones de la responsabilidad social, en las cuales específicamente se aluden las siguientes áreas del conocimiento:

- *Administración*: atiende los procesos productivos y atención al talento humano.
- *Social*: identifica situaciones relativas al bienestar
- *Económica*: congruente con las temáticas financieras.
- *Laboral*: vinculado con los sistemas de contratación y duración de los trabajadores en la empresa.
- *Ambiental*: referida a la internalización del cuidado del entorno y en la exploración de estrategias de desarrollo sustentable.

Bajo el enfoque institucional, se plantea que las universidades a escala mundial han jugado un papel significativo en la responsabilidad social sustentable como misión de generación y difusión de conocimientos de esa forma poder cumplir con la función social que se les ha encomendado bajo su responsabilidad; por lo que se requiere que las universidades, inicien un proceso de cambio institucional para estar en sintonía a los cambios originados de esta nueva época. (Ibarra, Fonseca & Santiago (2020).

Atendiendo al señalamiento expuesto, Gaceta (2015) indica que el ámbito de Responsabilidad Social Universitaria (RSU), aspira desde una visión holística, articular las acciones universitarias con proyectos, programas de desarrollo social sustentables, con el fin de producir y transmitir saberes, hacia la formación de profesionales e individuos ciudadanos, dignamente responsables. En consecuencia, se interpreta que es obligatorio para las universidades dirigir la planificación y atención hacia el entorno de la sociedad sobre la base de programas sociales hacia el público externo, enmarcada en la función y gestión integral para la organización académica como la clave para comprender el deber y el significado de la RSU, en prospectiva de activar todas sus gestiones propias con la calidad determinante de una efectiva gestión social y ambiental.

En el contexto organizacional venezolano, las universidades privadas, figuran como agentes académicos con fines y propósitos delineados en su razón social la mayoría de las universidades, se sitúan bajo una lógica coherente a las exigencias de negocios, que en un ambiente permeado por valores éticos demandan de sus representantes, el compromiso activo desde el accionar gerencial con proyección social, de allí que el norte del estudio, radica en analizar la Responsabilidad Social de las Universidades privadas venezolanas, sobre su base de razón de ser y categóricamente tienen el compromiso de aportar en términos de voluntariedad valor agregado significativo al entorno social, bajo acciones socialmente sostenibles, para proyectarlas gerencialmente más allá de sus concepciones.

Esta investigación al insertarse en la línea de investigación Pensamiento y desarrollo organizacional enmarcada en el diseño curricular de la Universidad Yacambú, se justifica basándose desde un panorama netamente social, por el impacto que se derivan de las diversas acciones que van a fortalecer la dinámica gerencial de las universidades en cuanto a responsabilidad social universitaria, asumiendo el rol de la universidad en el marco de relaciones, la cual debe coadyuvar con la formación integral del estudiante como ciudadano y como parte de la sociedad. Metodológicamente, adscrita al enfoque paradigmático interpretativo, de naturaleza fenomenológica, se abordará desde el enfoque cualitativo de los significados atribuibles por los actores de los recintos universitarios con respecto a la responsabilidad social.

Las situaciones descritas conllevan a discernir que existe una posibilidad real de abordar el vínculo de las universidades con los entes gubernamentales, productivo y sociales, así como con los diferentes agentes en las cuales se establecen el marco de relaciones. Por lo tanto, sobre la base de lo expuesto, surge la necesidad de vislumbrar la Responsabilidad Social desde la óptica de los gerentes de las Universidades privadas de Venezuela y sin lugar a duda, implica plantearse un conjunto de interrogantes a la luz de los criterios expresados:

- ¿Qué develará los significados que le atribuye las voces de los gerentes de las universidades privadas, a la responsabilidad social?
- ¿Cuál será la significancia que le atribuye las voces de los gerentes de las universidades privadas, a la responsabilidad social?
- ¿Cuál será la interpretación de los significados y significancia que le atribuye las voces de los gerentes de las universidades privadas, a la responsabilidad social?

## Propósitos

### General

Vislumbrar la responsabilidad social desde la óptica de los gerentes de las Universidades privadas de Venezuela.

### Concretos

- Develar los significados que le atribuye las voces de los gerentes de las universidades privadas, a la responsabilidad social.
- Descubrir la significancia que le atribuye las voces de los gerentes de las universidades privadas, a la responsabilidad social.
- Comprender los significados y significancia que le atribuye las voces de los gerentes de las universidades privadas, a la responsabilidad social.

### Materiales y métodos

La investigación se enmarcó en el paradigma interpretativo y en la pertinente reciprocidad, asume el enfoque cualitativo y bajo directrices del método fenomenológico hermenéutico; desarrollándose en el escenario de las universidades privadas de Venezuela, en las cuales, se llevó a cabo la selección intencional de los informantes clave representados por cinco rectores de universidades privadas de Venezuela a quienes se les aplicó una entrevista en profundidad. La reducción de los datos, previa identificación, selección, centralización, simplificación, abstracción y transformación del material disponible, permitió desarrollar los procesos de triangulación, categorización y la teorización, lo cual permitió la construcción de los hallazgos significativos.

### Hallazgos

A los fines de develar y comprender los significados que le atribuyen las voces de los gerentes de las universidades privadas a la Responsabilidad Social, se condujo un riguroso proceso de interpretación de los relatos de los actores universitarios, que permitió la derivación de las siguientes categorías:

1. *Gerencia Social Universitaria* razonada en términos de que las universidades en su función de su responsabilidad social han de proveer espacios de participación coactiva al generarse los vínculos comunitarios en el que emergen programas y proyectos sustentados bajo la tipología de la gestión gerencial. Se destacan aspectos determinantes que delinear la Gestión, vínculos comunitarios, programas y proyectos, relaciones interinstitucionales, planificación supervisión, control y evaluación, así como formación ciudadana, los cuales armonizan con

la idea central que vengo desarrollando. Deduje que, en la gestión universitaria venezolana, los programas y proyectos son puntos focales para garantizar la democratización hacia la formación de ciudadanos con actitud crítica, humanística y sustentable.

2. *Gerencia comunitaria* sobre la base de que las organizaciones universitarias como unidades de servicio a la sociedad están llamadas a la transformación de las acciones hacia el compromiso social con sus actores, por lo que en reciprocidad con la comprometida gestión de estas instituciones se lleva a cabo la gerencia comunitaria y de cara a la responsabilidad social en las universidades privadas venezolanas, a través de programas y proyectos gerenciales, orientados al compromiso social, de manera oportuna e idónea tomando en consideración los principios éticos gerenciales, que deben aplicarse para alcanzar el logro de la función social donde confluyen la misión, la visión, los principios axiológicos y los valores organizacionales.
3. *Gerencia social sustentable*, debido a que las universidades deben planearse el cuidado de sustentabilidad como parte de su filosofía de gestión, argumentado en aras de optimizar la búsqueda de alternativas y consensos para lograr competitividad, consolidación económica, la credibilidad social, cimentándose en los esfuerzos que contribuyan a la creación de una conciencia colectiva en torno al valor de la integridad como forma legítima de lograr resultados efectivos. Estas organizaciones como unidades de servicio a la sociedad están llamadas a la transformación de las acciones hacia el compromiso social con sus actores, por lo que en consonancia deben cumplir con ese compromiso social, de manera oportuna e idónea tomando en consideración los principios socio-ecológicos.
4. *Responsabilidad Social Universitaria*, concebida como la práctica en las universidades privadas venezolanas, enfocada a potenciar el campo de acciones sociales responsables, conlleva a que la Universidad dirija su actuación a través de sus tres procesos claves: Gestión, Docencia, Investigación y Extensión para generar impactos específicos de distinta naturaleza, que modifiquen sustancialmente las condiciones del entorno y las expectativas de todas las partes interesadas.

### Discusión

En el Marco del Contexto de las Categorías que Emergieron realmente apropiándome del escenario de estudio en distintos espacios geográficos, de territorio venezolano, percibí a través de la información generada, conflujo que en el contexto del quehacer universitario una

referencia especial posterior al develar los significados que le atribuyen las voces de los gerentes de las universidades privadas a la responsabilidad social con fundamento en el intercambio dialógico con los actores entrevistados, desde mi perspectiva investigativa asumo que la RSU desde una concepción humanística centrada en sus principios en compromiso, la ética, la solidaridad, y el bien común, centrando así los procesos que identifican las funciones básicas de la universidad, por lo tanto, la visualizo como una herramienta estratégica en el cumplimiento de la visión social para formar profesionales integrales y comprometidos socialmente con el conglomerado

Al caracterizar la significancia que le atribuye las voces de los gerentes de las universidades privadas a la responsabilidad social, considero significativamente que la gerencia universitaria está vinculada con los principios rectores de la filosofía de gestión en el cual estas instituciones desde su academia establecen una relación dialógica en el área de la docencia, investigación y extensión para garantizar un servicio educativo de calidad al formar al profesional que contribuirá con la transformación de la realidad en las comunidades y en las sociedades.

En cuanto a la comprensión de los significados y significancia que le atribuye las voces de los gerentes de las universidades privadas, a la RS percibí que las universidades privadas venezolanas desde el enfoque social tienen tipificado dentro de su filosofía de gestión una visión con elementos sustantivos, donde converge en una escala de valores que la caracterizan como agentes impulsadoras de cambio social generando la atención a la demanda de compromiso y vinculación con el entorno. Aunado a ello, vislumbré que la responsabilidad social universitaria holísticamente incide en el desarrollo y la transformación social, en la medida que coadyúvala asesoramiento de los cambios permanente que se están gestando en estos tiempos fortaleciendo la formación de los futuros profesionales que la sociedad demanda, los cuales requieren recibir de parte de las universidades los conocimientos científicos y técnicos que necesitan para su ejercicio profesional y que su vez les aseguren una adecuada inserción al mundo del trabajo, uno de los aspectos especialmente críticos en la relación entre las instituciones de educación universitaria y la sociedad en la cual se encuentran insertas.

En armonía con la posición de los actores, considero imperante la necesidad que la responsabilidad universitaria, debe partir del despertar la conciencia en la gerencia, en los procesos formativos, en el manejo de las funciones universitarias que nos corresponda desempeñar, cumplir los objetivos y metas, evitar no cumplirlos tanto desde lo individual como desde lo grupal o

colectivo, porque ser gerentes integrales con responsabilidad de tener compromiso, cumplir normas, leyes, ser honestos y llevar siempre a la universidad como organización social a estar al servicio de su comunidad, Asimismo, no debe confundirse este como un proceso de extensión por excelencia, sino que es una actividad académica de aplicación de conocimientos y destrezas adquiridas a lo largo de la carrera universitaria.

### **Reflexiones finales**

En el cuerpo de reflexiones generadas a partir de los hallazgos significativos, considero conveniente que las universidades privadas venezolanas, en los descriptores preestablecidos en la visión deben crear, fomentar fortalecer y poner en práctica valores y principios institucionales como la vocación de servicio, compromiso con una sociedad que en estos momentos cruciales necesitan ser abordadas e incluidas en los programas de formación que las casas de estudios desarrollan desde la gestión del currículo

La gerencia universitaria requiere de un despertar y un dinamismo constante dentro del tiempo y del espacio universal, a fin de encontrarse, reencontrarse y cumplir con la sociedad para lo cual están llamadas estas instituciones educativas, tras la búsqueda de excelencia, autenticidad y competitividad. Consecuentemente, la gerencia universitaria ante la nueva era debe emprender acciones estratégicas para armonizar los valores organizacionales y los individuales, generando sentido de identidad, compromiso y pertenencia en los miembros de la misma para compartir un futuro deseado para todos.

Ahora bien, los procesos gerenciales para la RSU deben venir declarados en la filosofía de gestión de cada universidad, así como en los planes estratégicos, que delinean las políticas que se van a realizar en esta materia por parte de la institución. Por lo que es imperante que las universidades en el marco de la RS, potencien de manera significativa su relación con la sociedad y sus principales actores, mediante un proceso continuo de apertura hacia el tejido social, que permita a los integrantes de la sociedad un contacto continuo y permanente con la universidad. Así, acciones tales como la rendición de cuentas o el establecimiento de convenios de colaboración institucional entre otros

Así como la RSE tiene el compromiso con las personas, instituciones y comunidad para contribuir a mejorar la calidad de vida y bienestar social, las universidades tienen la responsabilidad de promover y poner en práctica valores como el compromiso, la ética, la solidaridad, la convivencia, el respeto mutuo entre unos y otros en todos los procesos de gestión

administrativa, académica e investigativa asumiéndola en la propia universidad y ser ejemplo de honestidad.

La RSU es una política de gestión de la calidad ética de la universidad que busca alinear sus cuatro procesos de gestión, docencia, investigación, extensión con la misión, sus valores y compromiso social, mediante el logro de la congruencia institucional, la transparencia y la participación dialógica de la comunidad universitaria para la transformación efectiva de la sociedad hacia la solución de sus problemas de exclusión, inequidad y sostenibilidad.

### Referencias

- Burgos, C. (2018). La Responsabilidad Social o sostenibilidad: un enfoque desde el entorno y la comunicación. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 8(16), 47-59. Disponible en: <https://doi.org/10.17163/ret.n16.2018.04>
- Gaete, R. (2015). El concepto de responsabilidad social universitaria desde la perspectiva de la alta dirección. *Cuadernos de Administración (Universidad del Valle)*, 31(53), 97-107. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-46452015000100009&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452015000100009&lng=en&tlng=es).
- Ibarra, L., Fonseca, C., & Santiago, R. (2020). La responsabilidad social universitaria. Misión e impactos sociales. *Sinéctica*, (54), e1008. Epub 07 de agosto de 2020. [https://doi.org/10.31391/s2007-7033\(2020\)0054-011](https://doi.org/10.31391/s2007-7033(2020)0054-011)
- Ramírez A. y Arias M. (2019). *La responsabilidad social. Conceptos, realidades y acciones*. Colección Ciencias, Sociales y Economía. México: Universidad de Guadalajara. Centro Universitario de la Costa Sur. [http://www.cucsur.udg.mx/sites/default/files/lib\\_la\\_responsabilidad\\_social.pdf](http://www.cucsur.udg.mx/sites/default/files/lib_la_responsabilidad_social.pdf)
- Zapata, E. (2023). Avances de la responsabilidad social en el Estado peruano, sumando valor público e innovación basada en la economía del comportamiento. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 27(120), 58-71. Epub 02 de enero de 2024. <https://doi.org/10.47460/uct.v27i120.732>