

## **ESTRATEGIAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO COMUNITARIO DEL PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES – VPA**

**Management strategies of community service in the school of social sciences – VPA**

**Maritza Fernández<sup>1</sup> y Lesbia Nayibe Pérez<sup>1</sup>**

---

### **RESUMEN**

El trabajo surgió de la necesidad de describir el funcionamiento administrativo y académico del Servicio Comunitario (SC) de la coordinación adscrita al Programa Ciencias Sociales VPA, ya que a partir del diagnóstico realizado se detectaron un conjunto de debilidades. Los hallazgos se determinaron sobre la base de una investigación de tipo descriptiva y con diseño de campo, no experimental, donde se aplicaron dos cuestionarios estructurados por preguntas cerradas, los cuales fueron objeto de validación a partir del juicio de expertos para garantizar la calidad en términos de coherencia y pertinencia en su contenido. Un cuestionario fue aplicado al universo de autoridades vinculadas con el funcionamiento de SC de ciencias sociales, entre ellas: 1 Coordinador de SC del Vicerrectorado, 1 Jefe de Programa de Ciencias Sociales, 3 Jefes de Subprogramas (Administración, Contaduría Pública y Derecho) y 9 tutores académicos, mientras que el otro instrumento se aplicó a una muestra de 50 prestadores de servicio del año 2012, seleccionados de una población de ciento setenta y un (171) estudiantes que cumplían SC para la fecha, ambos instrumentos consideraron como variables estrategias organizacionales y gestión del servicio comunitario. Se efectuó análisis procesando los datos gracias a la estadística descriptiva, para posteriormente interpretar los resultados, con argumentos de los teóricos, lo que debe conducir a recomendar un conjunto de estrategias organizacionales como alternativas de solución ajustadas a las necesidades de la coordinación, para enrumbar el funcionamiento del SC al logro de una gestión exitosa dentro de la misma.

**Descriptor:** Estrategias organizacionales, gestión, planificación estratégica, servicio comunitario

### **ABSTRACT**

The work arose from the need to describe the administrative and academic functioning (CS) Community Service Coordination Social Sciences attached to the VPA school because the diagnosis made from a set of weaknesses that were detected. The findings were determined on the basis of a descriptive research with field design, non experimental, where two structured closed questions questionnaires were used, which were the subject of validation from the judgment of experts to ensure quality in terms applied coherence and relevance in its content. A questionnaire was applied to the universe of authorities linked to the operation of CS in social sciences, including: 1 Coordinator CS Vice President, 1 Head of School of Social Sciences, 3 Heads of subschool (Administrators, Accountants and Lawyers) and 9 academic tutors, while the other instrument was applied to a sample of 50 service providers in 2012, selected from a

population of one hundred seventy one (171) students who met CS to date, both instruments considered as variables organizational strategies and management of community service. Analysis was performed by processing the data using descriptive statistics, later to interpret the results, with arguments theorists, leading to recommend a set of organizational strategies as alternative solutions tailored to the needs of coordination to guide operation CS to achieving successful management within it.

**Descriptors:** Organizational strategies, management, strategic planning, community service

## INTRODUCCIÓN

La educación universitaria ha pasado a significar, entre otros elementos el manejo de algunos contenidos que deben considerarse de forma transversal en las diversas disciplinas, con el objeto de fortalecer los principios de convivencia social y comunitaria entre estos: desarrollo comunitario y la integración social; los cuales se presentan como principio dinámico que posibilita la participación activa de los estudiantes, profesionales y las comunidades. Estos principios al integrarse permiten desconcentrar el proceso de atención en educación, a través de la corresponsabilidad de las comunidades, para una gestión local transparente, responsable, armónica y comprometida.

De lo anterior, entre importantes instituciones de educación universitaria en Venezuela, se encuentra la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora" (UNELLEZ), cuya misión se orienta en la búsqueda y aplicación del conocimiento avanzando en pro de la formación integral de hombres y mujeres, tomando en consideración intereses personales, de la comunidad local y regional y los de la nación, de una forma solidaria con la consolidación y equilibrio de los espacios del hombre con la naturaleza, a objeto de contribuir con el desarrollo y transformación de las realidades del país.

Desde esta perspectiva, importa señalar que en el plan operativo de la UNELLEZ (2012) propone entre sus objetivos la ejecución de actividades y proyectos participativos no curriculares, orientados a la formación permanente, así como, participar con organismos públicos y privados en el diseño y ejecución de planes, programas y proyectos para el desarrollo local, regional y nacional. Desarrollar mecanismos permanentes de auto evaluación y desarrollo institucional, para adaptar la Unellez a los requerimientos de la región y del país.

Es por ello que, plantear el SC como acción que emprenden las universidades en la formación de los estudiantes, es una nueva visión sobre el papel que cumple la educación superior en los cambios sociales, y a la vez, es un reto en la medida que implica la existencia de

---

actores comunitarios capaces de protagonizar la vida local e impactar el quehacer global del país. La finalidad es fortalecer el trabajo comunitario a partir de la organización de los estudiantes universitarios, apoyándose en la Ley de Servicio Comunitario del Estudiante de Educación Superior (2005), bajo un esquema que estimula la participación real de la población en la solución de los problemas que afecta a las comunidades.

Sin embargo, de acuerdo a información proveniente de conversaciones con docentes activos en las funciones propias del servicio comunitario UNELLEZ del Vicerrectorado de Producción Agrícola (VPA), permitió precisar ciertos aspectos de preocupación que inciden en el logro de los objetivos de esta actividad universitaria que busca el desarrollo integral de los estudiantes. Entre los aspectos que caracterizan el funcionamiento del servicio comunitario del Programa Ciencias Sociales UNELLEZ-VPA se tiene: a) ausencia de un espacio físico operativo destinado a la atención de los estudiantes, tutores, representantes de las comunidades y todo aquel que tenga interés sobre este servicio, b) instructivos que detallen los mecanismos y las vías para solicitar recursos financieros-presupuestarios para llevar a cabo el servicio. Aunado a esto, según lo indicado por los prestadores de servicio, en los informes finales presentados para el año 2012, mencionan situaciones como: c) falta de acompañamiento de los tutores, d) necesidad de apoyo financiero por parte de la universidad y e) dificultades para llegar a acuerdos con los voceros de las comunidades para cumplir con las actividades planificadas.

Además de lo anterior, también se pudo constatar según revisión a las actividades ejecutadas por los prestadores de servicio (2012), que hay un elevado número de horas empleadas en procesos de planificación, organización, reuniones, encuentros y asesorías, versus un número menor en la ejecución de actividades propias a la esencia que es atender y dar soluciones a problemáticas y donde además se suma que el estudiante no cuenta con conocimientos teóricos fundamentales, para tratar con organizaciones sociales como los consejos comunales, a fin de generar las respuestas efectivas a la comunidad.

Si bien es cierto que, subproyectos vistos en la carrera como Metodología de la Investigación, Investigación Social y Participación Ciudadana y Desarrollo Local, brindan herramientas para abordar metodológicamente los problemas encontrados, al momento de cumplir con el SC, los prestadores de servicio no se han formado lo suficiente, en teorías administrativas y contables de su perfil, inherentes a organizaciones comunitarias.

En virtud de lo antes señalado, surgió la necesidad de promover la presente investigación para puntualizar acerca de las directrices de funcionamiento, originadas desde las estrategias

organizacionales del SC del Programa de Ciencias Sociales, como forma de desempeño en la búsqueda de beneficios sociales, económicos y ambientales, para los habitantes que constituyen el área geográfica relacionada con la UNELLEZ VPA.

De este modo, surgió como objetivo general: Describir las estrategias de gestión del Servicio Comunitario del Programa Ciencias Sociales-VPA. Entretanto, los objetivos específicos fueron:

1. Diagnosticar la situación actual del funcionamiento del Servicio Comunitario del Programa Ciencias Sociales-VPA
2. Determinar las características teóricas para la Gestión del Servicio Comunitario del Programa Ciencias Sociales-VPA
3. Diferenciar las opiniones de los encargados de la gerencia versus prestadores del Servicio Comunitario

El estudio ofrece aportes para el desarrollo del país y de sus diferentes comunidades, que puede ser fundamentado en el trabajo socio comunitario que realizan los estudiantes y que profundiza en las raíces humanistas de la educación para el mejoramiento de la calidad de vida de las personas, del colectivo. En tal sentido, la investigación se ubica en el área de investigación de las ciencias económicas y sociales en la línea Gerencia empresarial y social.

### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

La fundamentación teórica expone algunos antecedentes de relevancia para la investigación entre estos Ruiz (2010) realizó un trabajo para detectar el impacto de la Ley del servicio comunitario en los estudiantes del Núcleo Universitario “Rafael Rangel”, del estado Trujillo, seleccionó 187 prestadores del servicio comunitario, para un estudio de tipo descriptivo: documental y de campo. Los resultados arrojaron que los estudiantes están poco convencidos de lograr la integración universidad-comunidad debido, a que no tienen claro lo que significa aprendizaje-servicio necesario para el fortalecimiento de dicha integración.

Otro antecedente es el trabajo de ascenso de Sánchez (2008), titulado “El Servicio Comunitario del estudiante en el Decanato de Administración y Contaduría de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado (UCLA), Barquisimeto, estado Lara”, describió la trayectoria del servicio comunitario del estudiante de la mencionada unidad de esa institución universitaria, allí el investigador consideró las bases legales, origen y sustentación, para propiciar el

---

acercamiento de los estudiantes prestadores del servicio, a las comunidades de la región para dar cumplimiento a la ley a través de la modalidad aprendizaje-servicio. Ambos son antecedentes de la importancia que reviste la organización del SC, en pro de la formación de los prestadores de servicio para dar respuesta a las necesidades de las comunidades, en aras de arraigar valores de solidaridad, cooperación, responsabilidad u otros con sentido humanista.

En el mismo orden de ideas, el estudio se apoyó en la teoría de la planificación estratégica, donde Matilla (2011) opina que considera evaluaciones de aspectos financieros, económicos y del grado de satisfacción con el servicio, esta información es determinante a la hora de plantear las proposiciones y metas que constituirán el plan, así como también al momento de hacer su seguimiento y evaluar sus resultados. Es decir, que el plan en sí mismo, debe ser capaz de establecer y reflejar de forma sencilla y comprensible para la totalidad de los interesados, los objetivos gerenciales a alcanzar, las estrategias asociadas con dichos objetivos y la cuantificación de las metas de desarrollo que permitirán alcanzar los objetivos preestablecidos. Cabe indicar que las organizaciones emplean entre las herramientas de planificación, la matriz FODA, que según (David, 1997:192) es una "... herramienta de formulación de estrategias que conduce al desarrollo de cuatro tipos las cuales se codifican y se leen de la siguiente manera: FO, DO, FA, DA. Las letras F.O.D.A. representan fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas"

Ahora bien, el quehacer de las instituciones universitarias gira en torno a una serie de actividades planificadas, que implican formación de individuos, no sólo desde el punto de vista académico, para proveer a los estudiantes herramientas técnicas y de amplios procesos de formación analítica en la solución de problemas en las Ciencias Sociales, sino que resulta imperioso incentivar en los estudiantes sentimientos de solidaridad, respeto, lealtad, responsabilidad, cooperación y otros tantos que le permitan vivir la realidad de la sociedad en la cual conviven.

Es por esto que, una de las formas de permitir el contacto de los estudiantes con las comunidades es a través del SC, el cuál funciona a través de una Coordinación del Vicerrectorado de Producción Agrícola, ésta a su vez, tiene bajo su responsabilidad por cada programa académico, coordinaciones en Ciencias Sociales (unidad de estudio), Ciencias del Agro y Mar y Ciencias de la Educación.

Por ende, es pertinente que en función de incrementar la participación socio-comunitaria, precisa determinar las estrategias de gestión, sobre la consistencia de promoción, estímulo e

integración de los prestadores de servicio, en función de intereses comunitarios, fundamentados legalmente en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, Ley de Servicio Comunitario y en el Reglamento del Servicio Comunitario del Estudiante de Pregrado de la UNELLEZ.

### MATERIALES Y MÉTODOS

La caracterización metodológica del desarrollo de la investigación, fue de tipo descriptiva por indagaciones hechas sobre la forma como se manifiestan las variables estrategias organizacionales y gestión del SC, fue de campo porque el diagnóstico se efectuó desde la unidad funcional objeto de estudio, determinado por la intervención de actores específicos, como un (01) Coordinador de Servicio Comunitario, un (01) Jefe de Programa, tres (03) Jefes de Subprograma, nueve (09) tutores-docentes y cincuenta (50) prestadores del servicio comunitario del período académico 2012, estos últimos como resultado de la aplicación de un procedimiento muestral ya que para la fecha era una población de ciento setenta y un estudiantes (171), donde según el criterio de (Márquez, 1996:55) especifica que una “muestra puede ser obtenida entre el 30, 20 y a 10 por ciento siempre y cuando se establezca significativamente la misma”, de este modo, la muestra que se tomo es de un 30% del total de los prestadores del servicio, se puede observar en la Tabla 1, como quedó representada la muestra:

**Tabla 1. Distribución de la muestra**

<b>Programa Ciencias Sociales – VPA</b>	<b>Muestra</b>
Coordinador de Servicio Comunitario del Vicerrectorado Producción Agrícola	1
Jefe de Programa	1
Jefes de Subprogramas (Contaduría Pública, Administración y Derecho)	3
tutores académicos	9
Prestadores de servicio (período 2012).	50
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>

Elaborado por las autoras

Además, se seleccionó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, específicamente se diseñaron dos cuestionarios, el N°1 se aplicó al coordinador de SC del VPA, jefes y tutores adscritos al Programa Cs. Sociales, mientras que el N° 2 fue respondido por la muestra seleccionada en los prestadores de servicio, con la intencionalidad de confrontar lo que creen los directivos, con lo que perciben los estudiantes. Ambos instrumentos contaron con cinco alternativas de respuesta: siempre, con mucha frecuencia, ocasionalmente, rara vez y nunca.

Los cuestionarios fueron validados por tres expertos en el área de estudio, con criterios de diseño, claridad en la redacción, pertinencia y precisión de los ítems, así como la pertinencia de

---

éstos respecto a la operacionalización de las variables y los objetivos. También fue determinada la confiabilidad de los mismos, empleando el coeficiente de alfa de Crombach, donde el índice de confiabilidad obtenido fue de 0,83 para el cuestionario N° 1 y de 0,85 para el cuestionario N° 2, lo que constató que los instrumentos fueron altamente confiables para ser aplicados. Para el análisis de resultados los datos se procesaron a través de la estadística descriptiva, presentadas en tablas y gráficos, clasificados por ítems relacionados con las dimensiones y sus respectivos indicadores para luego interpretar los valores estadísticos.

### **ANÁLISIS DE RESULTADOS**

Entre los aspectos de mayor relevancia en el cuestionario N° 1 a los coordinadores y tutores, se les preguntó: “Cuando se va a llevar a cabo un proyecto en la comunidad se debe tomar en cuenta los procesos administrativos”, allí los encuestados coincidieron en la importancia de propiciar su gestión de acuerdo a los procesos de planificación, organización, control, dirección y toma de decisiones en la ejecución de proyectos comunitarios, lo que estimula la creatividad y el compromiso en la organización.

Aunado a lo anterior se consideró también su opinión en torno a que la comunicación existente orienta al personal en la interpretación de los lineamientos exigidos en la normativa jurídica, así como, el interés por poseer los conocimientos necesarios para el cumplimiento de su gestión dentro de la misma, indicando que tanto los coordinadores como los tutores tienen la suficiente formación en el área comunitaria.

Por otra parte en los resultados del cuestionario N° 2 el 100% de la muestra evidencia que nunca han recibido apoyo financiero por parte de la universidad para la realización de las actividades relacionadas con el servicio comunitario. De igual manera 43% respondió que “rara vez” reciben instrucciones de los tutores por escrito. También ante la interrogante si ¿reciben talleres de formación en actividades comunitarias previas al cumplimiento del servicio comunitario? 42% indicó que rara vez, lo que denota falta de información de las dimensiones conceptuales, organizacionales y funcionales implicadas para ejecutar acciones que conlleven a una solución inmediata a través de la realización de los proyectos comunitarios. Estos resultados instan a pensar que el SC, del Programa Ciencias Sociales en estudio presenta importantes debilidades.

En torno al objetivo establecido para diferenciar las opiniones de los encargados de la gerencia versus prestadores del Servicio Comunitario, se declara que los resultados encontrados

reflejan la opinión “siempre” y “con mucha frecuencia” se llevan a la práctica los postulados del cuestionario aplicado, como respuesta predominante de los coordinadores y tutores, aspecto que lleva a pensar que pueden estar influenciados por el deseo de proyectar una imagen positiva al presentar un nivel de conocimiento y de gestión elevado. Entretanto las opiniones de los prestadores de servicio por lo general están ubicadas en los niveles de “ocasionalmente” y “rara vez”, existiendo algún porcentaje de opinión que “nunca” esto ocurre, por consiguiente existen diferencias entre las opiniones de los coordinadores y tutores sobre su gestión en la coordinación de servicio comunitario y la opinión de los prestadores.

### CONCLUSIONES

1. Los postulados del estudio son percibidos por los coordinadores y tutores en un nivel de siempre y con mucha frecuencia de recurrencia, el cual tiende a caracterizarse en forma positiva y aceptable su actuación dentro de la coordinación objeto de estudio.
2. La opinión de los prestadores del servicio que formaron parte de la muestra del estudio refleja una mayor atención dentro de las categorías de respuesta ocasionalmente, rara vez y nunca, lo cual traduce que les faltan técnicas que apoyen sus actividades en las comunidades relativas a su perfil y que además se sienten poco atendidos para lograr los objetivos del SC.
- 3.- La investigación realizada permite deducir que, no se han realizado la mayor parte de las exigencias específicas que norma el servicio comunitario, lo cual es significativo en la ejecución del mismo.

Finalmente, más allá de vencer debilidades y de ofrecer soluciones de rutina a tareas, un ingrediente que debe contribuir al quehacer profesional es la propuesta de opciones en materia gerencial, como forma de promoción y motivación para todos los integrantes de esta importante institución universitaria.

### REFERENCIAS

- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). Gaceta Oficial N° 5.453. Asamblea Nacional. Caracas. Venezuela. 78 p.
- David, Fred. (1997). Conceptos de Administración Estratégica. México. Editorial Prentice Hall. 368 p.
- Ley de Servicio Comunitario del estudiante Educación Superior (2005). [En línea]. <http://iutepi.edu/iutepi/ley.pdf>. [Consulta: 2013, octubre 15]

- 
- Márquez, Omar. (1996). *El Proceso de Investigación en las Ciencias Sociales*. Barinas. Ediciones de la Universidad Nacional Experimental Ezequiel Zamora (UNELLEZ).
- Matilla, Kathy. (2011). *Conceptos fundamentales en la Planificación Estratégica de las Relaciones Públicas*. Barcelona. Editorial UOC
- Ruiz, Lidia (2011). Trabajo titulado: “Impacto de la Ley de Servicio Comunitario del estudiante de Educación Superior en el Núcleo Universitario Rafael Rangel-Trujillo. *Revista Educere*. 50: 251-264. [En línea]. <http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/33420/3/articulo26.pdf>. [Consulta: 2014, julio 20]
- Sánchez, Solanlly. (2008). “El Servicio Comunitario del estudiante en el Decanato de Administración y Contaduría de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, Barquisimeto, estado Lara” (UCLA). *Trab. Asc. Prof. Asistente. Decanato de Administración y Contaduría*. Lara
- Reglamento del Servicio Comunitario (SC) del Estudiante de Pregrado de la UNELLEZ. [En línea]. <http://serviciocomunitario.unellez.edu.ve/descargas/reg.pdf>. [Consulta: 2013, mayo 12]
- UNELLEZ. *Plan Operativo 2012.: Resolución N° 2002/110, Fecha 22-02-2002, Punto N°02*. [En línea]. <http://200.11.218.106/portalopei/images/opei/plani/poa2012.pdf>. [Consulta: 2013, diciembre 20]