

11

RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BUEN GOBIERNO EN LAS UNIVERSIDADES Y ESCUELAS POLITÉCNICAS DE LA CIUDAD DE CUENCA

SOCIAL RESPONSIBILITY AND GOOD GOVERNANCE IN THE UNIVERSITIES AND POLYTECHNIC SCHOOLS OF THE CITY OF CUENCA

Anita Lucia Campoverde Peñafiel¹

E-mail: acampoverdep@ucacue.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7209-4139>

Katina Vanessa Bermeo Pazmiño¹

E-mail: kbermeo@ucacue.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4438-7855>

Edwin Joselito Vásquez Erazo¹

E-mail: evasqueze@ucacue.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9817-6773>

¹ Universidad Católica de Cuenca. Ecuador.

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Campoverde Peñafiel, A. L., Bermeo Pazmiño, K. V., & Vásquez Erazo, E. J. (2023). Responsabilidad social y buen gobierno en las universidades y escuelas politécnicas de la ciudad de cuenca. *Revista Conrado*, 19(S1), 91-102.

RESUMEN

En el contexto de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), la gobernanza juega un papel fundamental en la capacidad de las organizaciones para ser socialmente responsables. Este estudio tiene como objetivo analizar la Responsabilidad Social Universitaria (RSU) en las universidades de la ciudad de Cuenca, específicamente en relación a su gobernanza. Se utilizó una metodología mixta cuali-cuantitativa de corte transversal no experimental para alcanzar este objetivo. Los resultados obtenidos son relevantes para la toma de decisiones y estrategias efectivas. Se identificó una deficiencia en los sistemas de comunicación institucional, lo que genera una falta de información sobre aspectos importantes para la comunidad universitaria y una ausencia de espacios de diálogo y participación para la toma de decisiones. Además, los datos muestran que los estudiantes tienen una perspectiva negativa en relación a la capacidad del personal administrativo para cumplir eficazmente su rol dentro de la universidad. Estos factores señalan una debilidad en la gobernanza universitaria.

Palabras clave:

Responsabilidad social, gobernanza, estructura organizativa, valores, participación.

ABSTRACT

In the context of Corporate Social Responsibility (CSR), governance plays a fundamental role in the ability of organizations to be socially responsible. This study aims to analyze University Social Responsibility (USR) in universities in the city of Cuenca, specifically in relation to their governance. A mixed quali-quantitative non-experimental cross-sectional methodology was used to achieve this objective. The results obtained are relevant for decision making and effective strategies. A deficiency in the institutional communication systems was identified, which generates a lack of information on important aspects for the university community and an absence of spaces for dialogue and participation for decision making. In addition, the data show that students have a negative perspective in relation to the capacity of administrative personnel to effectively fulfill their role within the university. These factors point to a weakness in university governance.

Keywords:

Social responsibility, governance, organizational structure, values, participation.

INTRODUCCIÓN

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE), surge en la segunda mitad del siglo XX, cuando las organizaciones comenzaron a participar de manera voluntaria en actividades filantrópicas en sus comunidades, reconociendo así su papel en el desarrollo de la sociedad. Con el tiempo, ha adquirido una relevancia significativa en la gestión y administración de las organizaciones, convirtiéndose en un componente fundamental de su compromiso con el desarrollo sostenible de la sociedad y las generaciones futuras. Este enfoque trasciende el ámbito industrial y se aplica en todo tipo de organizaciones.

En la actualidad, la Responsabilidad Social Empresarial se considera esencial para una gestión empresarial responsable y ética. Las organizaciones comprenden que su éxito a largo plazo no solo depende de su desempeño financiero, sino también de su impacto social y ambiental. La Responsabilidad Social Empresarial implica asumir la responsabilidad de los efectos de las operaciones de la organización en la sociedad y el medio ambiente, e integrar consideraciones éticas en todas las decisiones y acciones empresariales (La Cruz et al., 2022).

Estas organizaciones, independientemente de su capital o misión, se involucran por intereses subjetivos, ya que tratan de trabajar por el bien común y actuar con valores éticos como: la transparencia, el respeto, la excelencia, la integridad, la justicia y la responsabilidad, valores que deben ser reflejados en la cultura organizacional coadyuvando a mantener niveles adecuados de Responsabilidad Social (RS) en desarrollo de sus actividades económicas de tal manera que al estar pendientes de sus grupos de interés garanticen su crecimiento económico e imagen institucional (Centro de Gestión Tecnológica e Informática Industrial, 2006).

Es importante enfatizar que más allá de los intereses que pueda tener una organización, la Responsabilidad Social Empresarial ayuda a mitigar y combatir la devastación que provocan las crisis políticas, sociales, económicas, sanitarias y ambientales, factores que se convierten en desafíos para la humanidad e incentivos para el desarrollo de estrategias transformadoras que permitan instaurar la Responsabilidad Social Empresarial en las organizaciones. En este sentido, es necesaria la cooperación de las organizaciones y el Estado para promover aspectos como sustentabilidad, ética profesional, desde las aulas, pues en la actualidad el conocimiento constituye un pilar fundamental para el progreso y el desarrollo de la sociedad (Flores et al., 2022).

En la sociedad actual, el conocimiento es fundamental, y las Instituciones de Educación Superior (IES) tienen un

papel crucial en este sentido. Además de formar profesionales, las IES también se dedican a la gestión, investigación y vinculación, lo que es esencial para la implementación y difusión de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las universidades. La Responsabilidad Social Empresarial se convierte en una estrategia importante para las universidades, ya que les permite conectarse mejor con los grupos de interés y lograr un impacto social positivo en los estudiantes. Es importante que los estudiantes sean responsables de las acciones sociales, económicas y políticas que se ejecuten en sus comunidades.

En Ecuador, como en otros países en vías de desarrollo, existe una búsqueda por fortalecer el sistema socioeconómico, educativo y político. La inclusión del término RS en la Constitución de 2008 fue un hito importante, lo que llevó a la creación de otras normas que definen la RS como una estrategia o herramienta a ser utilizada e implementada. Desde 2007, Ecuador ha experimentado cambios y transformaciones políticas, económicas y sociales significativas, lo que ha llevado a las universidades a enfrentar exigencias y normas jurídicas para garantizar la calidad de la educación. (Salcedo et al., 2017).

En el mismo contexto, muchas IES han establecido mecanismos para mantener una gobernanza institucional que cubra sus principales ejes estratégicos y se fomente a través de una gestión administrativa basada en normas y reglamentos, valores institucionales alineados con los planes estratégicos, investigaciones que generen nuevos conocimientos y proyectos de vinculación que aseguren el bienestar de todos los grupos de interés. Todo esto con el fin de lograr la evaluación y acreditación institucional y de carreras tan deseada. Sin embargo, no se ha observado que se incluyan estrategias alineadas con esta gobernanza que permitan establecer políticas de Responsabilidad Social Empresarial en sus procesos (Ganga & Nuñez, 2018).

Por consiguiente, es necesario que las universidades como punto de partida para implementar Responsabilidad Social Empresarial realicen un diagnóstico en donde se evalúe y evidencie su nivel de cumplimiento en los diferentes ejes institucionales.

En el ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial, la gobernanza es un elemento fundamental que las organizaciones deberían considerar para aumentar su capacidad de ser socialmente responsables. Esto se debe a que una organización que busca ser socialmente responsable debe tener una gobernanza que le permita controlar y poner en práctica los principios de la RS. La RS es una nueva perspectiva de gestión empresarial que busca generar valor agregado a través de estrategias

innovadoras que consideran los aspectos ambientales y sociales, manteniendo un equilibrio con la economía para garantizar su sostenibilidad y el desarrollo sostenible del territorio donde opera.

Bajo este enfoque, las empresas buscan minimizar la cantidad de recursos utilizados y maximizar la creación de valor económico, social y ambiental para satisfacer las necesidades y requerimientos de sus grupos de interés o stakeholders. Su objetivo es lograr un equilibrio entre las dimensiones social, económica y ambiental para garantizar la sostenibilidad a largo plazo de la empresa. La RS no se trata de altruismo, como a menudo se confunde, sino que está directamente relacionada con la competitividad de las organizaciones, ya que se enfoca en identificar estrategias que aseguren la sostenibilidad de la organización a largo plazo (Centro de Gestión Tecnológica e Informática Industrial, 2006).

Actualmente, la Responsabilidad Social Empresarial sigue siendo una práctica voluntaria que las empresas adoptan. Se alinea con la producción y gestión de la empresa, agregando valores a su modelo de gestión. Esto implica un desarrollo sostenible de la sociedad y su éxito depende directamente de la relación con los grupos de interés o stakeholders (Ruiz et al., 2016).

Basándonos en lo mencionado anteriormente, se podría decir que la globalización, la mayor movilidad y accesibilidad, y la creciente disponibilidad de comunicaciones instantáneas hacen que personas y organizaciones de todo el mundo conozcan las decisiones y acciones de organizaciones dentro y fuera de su región. Estos factores brindan a las organizaciones la oportunidad de aprender nuevas formas de hacer las cosas y resolver problemas. Esto significa que sus decisiones y actividades están sujetas a una mayor observación por parte de sus grupos

de interés e individuos. Las estrategias o experiencias aplicadas por organizaciones de diferentes lugares pueden compararse rápidamente. La globalidad de algunos aspectos ambientales y de salud, la responsabilidad mundial en la lucha contra la pobreza, la interdependencia económica y financiera y la presencia de cadenas de valor geográficamente más dispersas, significa que los temas relevantes para una organización podrían ir mucho más allá de los existentes en el área cercana donde se ubica la organización.

Es esencial que las organizaciones asuman la RS independientemente de las circunstancias sociales o económicas. La Declaración de Río sobre medio ambiente y desarrollo, la declaración de Johannesburgo sobre desarrollo sostenible, los objetivos de desarrollo del milenio y la declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre principios y derechos fundamentales en el trabajo son instrumentos que resaltan esta interdependencia mundial. En las últimas décadas, la globalización ha aumentado el impacto de diversos tipos de organizaciones, incluyendo empresas privadas, Organizaciones No Gubernamentales (ONG) y gobiernos, en las comunidades y el medio ambiente. Las ONG y las empresas se han convertido en proveedores de muchos servicios que antes eran brindados por los gobiernos, especialmente en países donde las autoridades enfrentan desafíos y limitaciones significativas y no pueden brindar servicios en áreas como salud, educación y bienestar (Organización Internacional de Normalización, 2010).

De acuerdo con lo anterior, han surgido movimientos, instituciones y organizaciones internacionales que, de una forma u otra, han formulado normas, lineamientos y estrategias respecto a los criterios que deben adoptar las organizaciones en materia de RS y rendición de cuentas a sus partes interesadas (Figura 1).

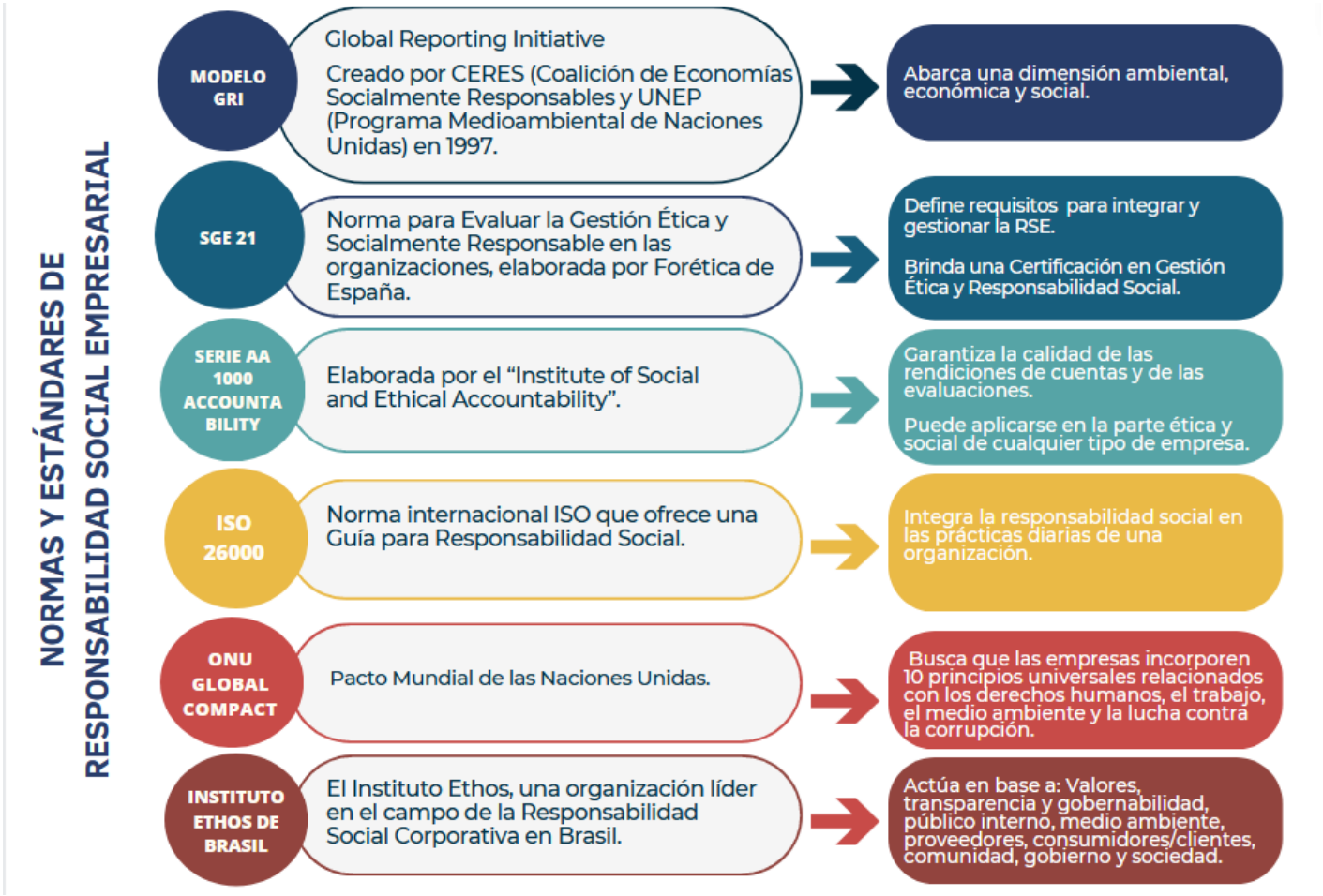


Figura 1. Normas y estándares de Responsabilidad Social Empresarial.

Fuente: Adaptado de Aristimuño et al. (2011).

La Unión Europea (UE) ha estado investigando la Responsabilidad Social Empresarial desde finales del siglo XX, y su primer documento importante sobre el tema fue publicado en el 2001 por la Comisión Europea, denominado Libro Verde. Este documento define lo que la UE entiende por Responsabilidad Social Empresarial y destaca que es una iniciativa voluntaria. El Libro Verde señala que no solo debe ser promovida entre las grandes empresas, sino que también es una herramienta de gestión útil para las pequeñas y medianas empresas. Además, reconoce la importancia de dirigir esta responsabilidad tanto dentro de la organización como hacia las partes externas, como clientes y proveedores, con las que las empresas interactúan. El documento también propone algunos objetivos relacionados con cada uno de los stakeholders.

Accionistas: Entre sus objetivos se encuentran el mantener una política de dividendos justa y promover transparencia en la información, además de realizar inversiones responsables.

Empleados: Considera que lo primordial para los empleados es la formación y desarrollo profesional, equilibrio entre su vida personal y familiar, mantener una adecuada comunicación, obtener salarios justos y que se garantice salud y seguridad en el trabajo.

Clientes: Buscan el aseguramiento de la calidad y la fiabilidad, además que se promuevan los derechos humanos, laborales y medioambientales.

Proveedores: Demandan la libre competencia y justicia en la elección, además el cumplimiento de los derechos humanos, laborales y medioambientales.

Medio Ambiente: Busca generar la eficiencia energética y reducción de la degradación medioambiental, promover un desarrollo sostenible para las generaciones futuras.

Competidores: La competencia exhorta a la lealtad y a las alianzas.

Administraciones Públicas: Requieren reconocer el cumplimiento de normativa económica, social y medio ambiental.

Sociedad: En cuanto a la sociedad es necesaria la acción social y generación de empleo y promoción de valores éticos.

Medios de comunicación: Es indispensable contar con medios de comunicación que busquen mejorar su imagen y confianza ante su público (Ruiz et al., 2016).

Con base en lo anterior, es claro que todas las personas involucradas en la organización, independientemente de su rol, buscan algún beneficio del bien social, y las IES no se quedan atrás en la búsqueda de mecanismos que las conviertan en instituciones socialmente responsables. Por lo tanto, abrazan el concepto de RSU. Aunque se tenga claro el concepto de RS, es importante detallar algunas concepciones de RSU, tomando el criterio de algunos autores.

Montano & Guillén (2019), definen la RSU como el compromiso que mantiene la universidad con la colectividad, ajustando su accionar en función de las exigencias que demanda la sociedad para su desarrollo. Para lograr esto, la universidad debe mejorar continuamente cada una de sus funciones, incluyendo la docencia actualizada, la investigación, producción y difusión de nuevos conocimientos, la extensión universitaria y la organización interna. Además, es importante que los docentes se actualicen constantemente en su formación pedagógica para promover el desarrollo humano.

En este mismo sentido Flores et al. (2022), enfatizan que la RSU se fortalece, evoluciona y se expande en las universidades cuando se relaciona con la política educativa desde un enfoque práctico y simbólico. Para lograr esto, es necesario contar con principios orientadores, un modelo formativo, planes de estudio implementados y procesos de enseñanza-aprendizaje. Es importante destacar que las políticas universitarias enfocadas en la responsabilidad social pueden contribuir a la realización de la misión social de las IES, donde se establecen los principios de mejora continua para enfrentar las nuevas demandas de la sociedad que requieren mayor flexibilidad, disciplina y excelencia.

La universidad es una organización pública que se relaciona con diversos grupos de interés, lo que puede generar tanto impactos positivos como negativos. Por lo tanto, es fundamental gestionar estos impactos de manera constante para potenciar los positivos y minimizar o eliminar los negativos, contribuyendo así al desarrollo sostenible y al bienestar de la sociedad. En este sentido, la RSU debe ser una práctica presente en la gestión, la docencia, la investigación y los servicios universitarios. La RSU debe ser un estándar ético y eficiente para gestionar el impacto que la universidad genera en la sociedad y en la comunidad universitaria a partir del cumplimiento de sus funciones.

La ISO sustenta que las materias fundamentales para la RS son siete, que, orientadas a implementar RSU en las IES, se pudieran concebir de la siguiente manera:

Gobernanza de la organización: Implica sistematizar la toma de decisiones para lograr sus objetivos organizacionales, incorporando los principios de RS. En el contexto de las universidades y escuelas politécnicas, esto implica implementar y practicar la RS como parte esencial de la cultura organizacional, socializando con las partes interesadas, incluyendo la comunidad universitaria (docentes, administrativos, personal de servicios, estudiantes y egresados), proveedores de bienes y servicios, entre otros. Las autoridades y funcionarios de la universidad deben liderar esta práctica.

Derechos humanos: las universidades deben gestionar el impacto de sus actividades en relación a respetar los derechos humanos. Esto implica intervenir en situaciones de riesgo, evitar la complicidad, resolver conflictos y reclamos, atender a grupos vulnerables sin discriminación, respetar los derechos civiles y políticos, económicos, sociales y culturales, así como cumplir con los principios y derechos fundamentales en el ámbito laboral.

Prácticas laborales: Es importante que las universidades gestionen las prácticas laborales como un medio para el desarrollo humano, las relaciones laborales, las condiciones de trabajo, la protección, el diálogo, la salud y seguridad ocupacional y la formación en el lugar de trabajo.

El ambiente: es fundamental que las universidades actúen responsablemente para contribuir a la prevención de la contaminación de los recursos ambientales, al uso sostenible de los recursos, a la mitigación del cambio climático y adaptación al mismo; así como a la protección del ambiente, la biodiversidad y la restauración de los hábitats naturales.

Prácticas justas de operación: implican que la universidad establezca y ponga en práctica mecanismos de

lucha contra la corrupción, de apoyo a las políticas públicas de integridad a favor del bienestar social, de competencia leal que promueva la innovación y optimización de costos, y de respeto a los derechos de propiedad como un derecho humano universal al realizar operaciones con otras organizaciones, sean públicas o privadas, en sus diversos roles, como socios, proveedores, contratistas, clientes, competidores y fiscalizadores (Ramírez et al., 2022).

Por otro lado, en una investigación realizada por Vanderléia (2011), se proponen indicadores de Responsabilidad Social Empresarial para las IES, basados en los de ETHOS de RS, en donde los define de la siguiente manera como se puede apreciar en la Tabla 1:

Tabla 1. Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial para IES, basados en Ethos.

Valores, Transparencia y Gobernanza
Enraizamiento de la declaración mundial sobre educación superior en el siglo XXI: Visión y acción (UNESCO). Compromiso con la enseñanza. Compromiso con la investigación. Compromisos con la extensión universitaria. Balance social disponible para sus socios. RS en el posicionamiento estratégico de la universidad. Gobernanza corporativa. Diálogo con sus stakeholders. Compromisos con la educación local. Compromisos con las políticas públicas locales. Valoración del código de ética o similar.
Publico Interno
Relaciones con los sindicatos y representantes de clase. Condiciones y calidad de trabajo. Compromiso con los hijos de los funcionarios. Educación ambiental con los funcionarios. Valoración en la participación de cursos. Valoración del funcionario en los proyectos sociales del IES. Valoración del docente en la participación de proyectos de extensión. Compromiso con la erradicación del trabajo infantil. Compromiso con la erradicación de la explotación laboral. Compromiso con la equidad racial. Compromiso con la equidad de género. Política de remuneración, beneficios y carreras. Preparación para la jubilación. Comportamiento ético ante renuncias.
Medio Ambiente
Compromiso con tecnologías más limpias. Compromiso con el reciclaje y la reutilización junto al cuerpo discente del IES. Compromiso con el reciclaje y la reutilización junto al cuerpo docente del IES. Minimización del consumo de energía eléctrica. Compromiso con la comunidad sobre los residuos sólidos domésticos. Minimización del consumo de agua. Minimización en el uso de productos con impacto ambiental. Educación y concientización ambiental junto con sus stakeholders. Política de gestión ambiental en los cursos de graduación. Compromiso con el combate a la deforestación. Compromiso con la reforestación.

Proveedores
Compromiso de RS conjuntamente con proveedores. Criterios de selección y evaluación de proveedores. Erradicación del trabajo infantil en la cadena productiva. Erradicación del Trabajo forzado (mano de obra forzada o barata) en la cadena productiva. Gerenciamiento de información de los proveedores.
Consumidores y clientes
Política de educación ambiental con sus clientes. Política del consumo consciente con sus clientes – alumnos. Educación y concientización sobre la RS. Compromiso con los derechos del consumidor. Compromiso con la atención de excelencia. Ética y transparencia en la política de precios. Compromiso con la posventa del cliente. Política de comunicación comercial junto a los académicos y sus familiares. Conocimiento y gerenciamiento de los daños potenciales de los servicios.
Comunidad
Compromiso con la acción social comunitaria. Financiamiento de los proyectos de acción social local. Apoyo en la infraestructura local. Gerenciamiento del impacto de la empresa en la comunidad de entorno. Promoción del crecimiento sustentable local. Fortalecimiento del empleo para la comunidad local. Participación de la comunidad en el desarrollo e implantación de los proyectos de extensión universitaria. Compromiso y respeto con la cultura regional y local de la comunidad. Política de proyectos sociales junto a la comunidad local Relaciones con las organizaciones locales.
Gobierno y sociedad
Compromiso de ética y transparencia a los órganos fiscalizadores. Participación en proyectos sociales gubernamentales. Formación de alianzas intersectoriales en los proyectos sociales. Promoción de planeamiento y gestión social local. Contribuciones para campañas políticas. Prácticas de anticorrupción y anti propina.

Fuente: Vanderléia (2011).

Además de la investigación previamente mencionada, existen varios estudios que han abordado la implementación y percepción de la RS en las universidades, la cual es inherente a sus funciones sustantivas. Un ejemplo es el estudio de Flores et al. (2022), quienes desarrollaron y validaron una escala para evaluar la percepción de los estudiantes peruanos sobre la RSU. Para ello, propusieron una escala que fue evaluada por expertos y sometida a análisis factorial exploratorio y consistencia interna, obteniendo una escala compuesta por las siguientes dimensiones: 1) formación académica amplia y transformadora, 2) vinculación socio ambiental, 3) investigación con enfoque social y 4) gestión institucional y administración transformadora.

En otro estudio llevado a cabo por Montano y Guillén (2019), se exploró la relación entre la RSU y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Universidad Metropolitana del Ecuador. El diseño muestral utilizado

fue probabilístico aleatorio simple y para contrastar los resultados se empleó un pre-experimento, cuyos datos se analizaron mediante el test no paramétrico de Wilcoxon. Los resultados demostraron que existe una correlación significativa entre las variables estudiadas, según las siguientes dimensiones: 1) atención interna a los estudiantes, 2) procesos externos de la universidad, 3) investigación, 4) proceso docente educativo y de formación profesional, y 5) extensión universitaria.

Por otro lado, Salcedo et al. (2017), identificaron estrategias en procesos internos y externos de las IES que permiten vincularse con la RSU. Para ello, aplicaron la teoría de los stakeholders a través de 20 preguntas, las cuales fueron validadas mediante el coeficiente de fiabilidad Alfa de Cronbach y el análisis factorial exploratorio. La investigación se enfocó en las siguientes dimensiones: 1) ambiente y docencia, 2) gestión y cultura organizacional, 3) vinculación social y 4) generación de RSU.

Un estudio más detallado llevó a Aristimuño et al. (2011), a desarrollar un proyecto de tesis doctoral con el propósito de identificar indicadores de RSU que pudieran ser considerados en un modelo integral de evaluación de IES. Para ello, se realizó una revisión bibliográfica y documental de los diferentes conceptos y modelos de Responsabilidad Social Empresarial y RSU, con el fin de establecer un conjunto de indicadores que permitieran su evaluación. La metodología se basó en la aplicación de encuestas y entrevistas a profundidad a un grupo de expertos, y para validar el instrumento se utilizó la técnica de grupo nominal. Se llegó a un consenso sobre los indicadores que debían ser considerados para evaluar la RSU, tomando en cuenta las siguientes dimensiones: 1) Educativa, 2) Epistémica-Cognitiva, 3) Social, 4) Ambiental y 5) Funcionamiento Organizacional.

En otro estudio realizado por Vanderléia (2011), mediante la revisión bibliográfica, la aplicación del método de Delphi y un estudio exploratorio, relaciona los 7 ejes fundamentales de Indicadores Ethos como son: valores, transparencia y gobernanza, público interno, medio ambiente, proveedores consumidores y clientes, comunidad, gobierno y sociedad, y propone indicadores que permitan la diseminación de la práctica de la RS sustentable en las IES.

A partir de los resultados obtenidos en las investigaciones mencionadas anteriormente, se puede concluir que las categorías, áreas, ejes y dimensiones identificados pueden ser utilizados como base para desarrollar herramientas, instrumentos y modelos que permitan evaluar las políticas universitarias en materia de RSU. Estas herramientas pueden ser creadas a través de un estudio

similar a los mencionados anteriormente o basadas en estándares propuestos por organizaciones que promueven la RS.

MATERIALES Y MÉTODOS

En este estudio se utilizó un enfoque de investigación mixta cualitativo-cuantitativo, que, según Hernández et al. (2014), implica la combinación de elementos tanto cualitativos como cuantitativos en un mismo estudio, con el fin de obtener una comprensión más completa y profunda del fenómeno investigado. De esta manera, se busca una comprensión más amplia e integral del fenómeno investigado.

El enfoque de investigación adoptado fue no experimental con corte descriptivo correlacional (Erazo, 2021). En el marco de este estudio, se llevaron a cabo encuestas a un total de 145 estudiantes universitarios de la ciudad de Cuenca, cuyos resultados se exponen en el presente documento. La recolección de datos se realizó mediante un formulario digital alojado en Google Forms. La muestra total se distribuye de la siguiente manera: un 74.4% corresponde a estudiantes de universidades privadas, mientras que un 25.6% pertenece a estudiantes de universidades públicas. El cuestionario fue diseñado con base en indicadores Ethos de RS, centrándose específicamente en los aspectos de valores, transparencia y gobierno, cuyos resultados se muestran en la Figura 1 más adelante.

Además, para enriquecer y contrastar los hallazgos obtenidos en la encuesta estudiantil, se llevó a cabo una entrevista con 4 autoridades representativas de dichas universidades. La entrevista se estructuró con un enfoque similar al cuestionario aplicado a los estudiantes, con el objetivo de obtener una perspectiva complementaria y más completa de los temas abordados.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Se presentan los resultados de la investigación en función al análisis de dimensiones: En base a los datos recopilados, se observó que el 51% de los participantes de la encuesta manifestaron tener conocimiento acerca del código de ética de su universidad. Además, un porcentaje mayor, específicamente el 70,31%, afirmó tener conocimiento sobre la misión y visión de la universidad. Asimismo, se encontró que el 21,37% de los encuestados estableció una conexión entre los valores y la transparencia con el concepto de RS, y en este mismo enfoque un 69.90% de los participantes consideran que en su universidad si se aplica RS.

En relación a la existencia de un código de conducta en la Universidad, se consultó a las autoridades si se

contaba con uno que incorporara los valores y principios organizacionales, así como cuándo era compartido con los empleados y estudiantes. Todos los participantes afirmaron que sí existe dicho código, el cual se comunica a la comunidad universitaria a través de la página web institucional.

Estos resultados indican un interés por parte de los estudiantes hacia la ética y los valores institucionales. No obstante, también se evidencia una falta de conciencia en un número considerable de encuestados respecto al código de ética. Esto sugiere que las universidades podrían intensificar sus esfuerzos para difundir y comunicar el código de ética, garantizando así que toda la comunidad universitaria esté debidamente informada acerca de los valores y principios organizacionales que rigen en la institución.

De acuerdo a los datos obtenidos, se observa que el 51.03% de los encuestados considera que existe transparencia en los procesos y rendición de cuentas de la universidad a la que pertenecen. Además, más del 50% de los encuestados consideran que las autoridades, decanos, directores de carrera y docentes están altamente capacitados para desempeñar sus roles. Sin embargo, en el caso del personal administrativo, un 33.10% considera que no están capacitados adecuadamente, mientras que un 25.51% considera que sí lo están.

Sobre la integridad y transparencia de la información financiera, se consultó a las autoridades si el Consejo Universitario cuenta con compromisos, políticas y mecanismos para asegurar estos aspectos. Todas las autoridades respondieron afirmativamente, mencionando que se garantiza el cumplimiento adecuado a través de la aprobación de un presupuesto y la rendición de cuentas anual. Además, se destacó que el Consejo Universitario desempeña un papel fundamental para asegurar el cumplimiento de la ley de transparencia de Ecuador y el Estatuto.

Asimismo, se indagó si el Consejo Universitario cuenta con compromisos, políticas y mecanismos que garanticen un trato justo a los empleados, así como una evaluación periódica del personal. Las cuatro autoridades mencionaron la existencia de protocolos de prevención e intervención en casos de acoso, discriminación y violencia de género u orientación sexual. Además, se afirmó que se lleva a cabo una evaluación periódica del personal docente. En el caso de una universidad en particular, también se mencionó que se evalúa constantemente al personal administrativo.

Estos resultados sugieren que las universidades están realizando esfuerzos para garantizar la transparencia en

sus procesos y un trato justo a sus empleados. No obstante, los datos señalan que todavía existen áreas de mejora en cuanto a la capacitación del personal administrativo, ya que algunos estudiantes perciben que no cuentan con la suficiente preparación.

El 66.20% de los encuestados considera que su universidad cuenta con una estructura organizacional y procesos, así también más del 55.86% de los encuestados consideran que en la universidad en donde estudia existen procedimientos para la recepción de solicitudes, reclamos, sugerencias o denuncias. Sin embargo, un 57.24% afirman que no conocen que su universidad genere espacios de diálogo para llegar a acuerdos que beneficien a la comunidad universitaria.

En relación a la estructura organizacional de las universidades, se consultó a las autoridades si era coherente con los proyectos institucionales y el Plan Estratégico de Desarrollo Institucional (PEDI). Las cuatro autoridades concuerdan en que sí es coherente con el PEDI, aunque mencionan que en ocasiones algunos miembros de la comunidad universitaria pueden confundir las líneas jerárquicas de autoridad, lo que afecta la estructura organizacional y ralentiza los procesos.

Además, se indagó si la universidad cuenta con políticas y/o procedimientos de relaciones para responder prontamente a cualquier sugerencia, solicitud o demanda de la comunidad. Las autoridades coinciden en que su sistema de gestión de calidad define los procesos necesarios, pero cada dependencia establece los mecanismos de respuesta y solicitudes correspondientes. Asimismo, se menciona que periódicamente se llevan a cabo jornadas de diálogo con el personal docente para escuchar sus perspectivas y, en función de ello, plantear acciones de mejora.

Los hallazgos de este estudio indican la existencia de un área de oportunidad para las universidades en lo que se refiere a la promoción de la participación estudiantil y la creación de espacios de diálogo que permitan escuchar las necesidades y preocupaciones de la comunidad universitaria. Estos hallazgos sugieren que la implementación de estrategias y políticas orientadas a fomentar la participación activa de los estudiantes en la toma de decisiones y la generación de espacios de intercambio de ideas podría contribuir significativamente a mejorar la calidad educativa y el ambiente institucional.

Al propiciar una mayor participación estudiantil, las universidades pueden fortalecer la relación entre los diversos actores de la comunidad universitaria y promover un ambiente de confianza y colaboración. Esto permitiría que las voces y perspectivas de los estudiantes sean

consideradas en la toma de decisiones institucionales, lo que a su vez podría generar soluciones más efectivas y adaptadas a sus necesidades.

Además, al establecer espacios de diálogo abiertos y receptivos, las universidades tienen la oportunidad de identificar y abordar de manera proactiva las inquietudes y preocupaciones de los estudiantes. Esto no solo contribuiría a resolver problemas específicos, sino que también fomentaría un clima de respeto, inclusión y bienestar en el entorno universitario.

A continuación, se muestra los resultados más relevantes de la investigación, de acuerdo a las dimensiones planteadas: Valores; Transparencia y Gobierno (Figura 2).

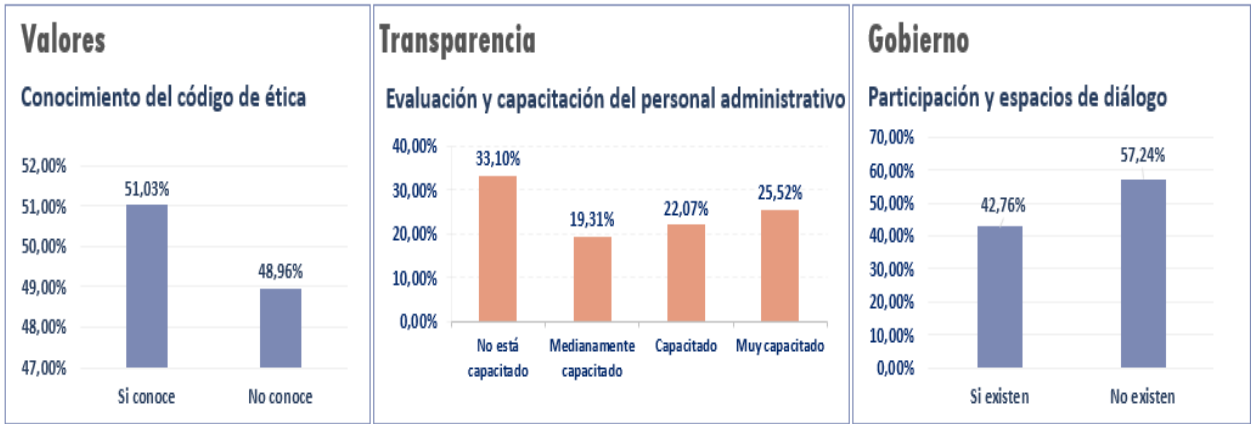


Figura 2. Resultados por dimensiones de la investigación.

Los resultados obtenidos a través de la triangulación de variables, tal como se muestra en las tablas 2 y 3, indican la existencia de una relación entre el conocimiento de la estructura organizacional y los procesos establecidos en las universidades y el conocimiento del código de ética de la institución. Asimismo, los resultados sugieren que aquellos individuos que perciben transparencia en los procesos y rendición de cuentas de su universidad tienden a estar más familiarizados con la estructura organizacional y los procesos establecidos.

En consecuencia, resulta crucial que las universidades se aseguren de informar de manera efectiva a su comunidad universitaria acerca de su estructura organizacional y los procesos establecidos, con el objetivo de mejorar la comprensión del código de ética y la capacidad de los miembros para cumplir con los valores y principios de la institución. Una forma de fomentar este conocimiento sobre la estructura y los procesos es a través de la promoción de la transparencia en los procedimientos y la rendición de cuentas institucional. Esta práctica puede contribuir a mejorar la percepción de los estudiantes y empleados sobre la universidad, incrementando así su compromiso y lealtad hacia la institución.

Tabla 2. Correlación de las variables, estructura organizacional y código de ética.

¿Conoce si la universidad cuenta con una estructura organizacional y procesos establecidos?		¿Conoce el código de ética de su universidad?		Frecuencia		Porcentaje	
Si		Si		56		58.333	
		No		40		41.667	
		Total		96		100.000	
No		Si		18		36.735	
		No		31		63.265	
		Total		49		100.000	

Tabla 3. Correlación de las variables, transparencia y estructura organizacional.

¿Considera que hay transparencia en los procesos institucionales y en la rendición de cuentas de la universidad en donde estudia?		¿Conoce si la universidad en donde estudia cuenta con una estructura organizacional y procesos establecidos?		Frecuencia		Porcentaje	
Si		Si		56		75.676	
		No		18		24.324	
		Total		74		100.000	
No		Si		40		56.338	
		No		31		43.662	
		Total		71		100.000	

El 48.96% de los participantes encuestados en este estudio desconocen de aspectos importantes como son: valores, código de conducta, principios y estructura organizacional, rendición de cuentas, entre otros. En donde se evidencia la necesidad de mejorar los procesos y canales de comunicación de las universidades, que permita difundir información relevante y así mejorar la percepción de la comunidad universitaria y aumentar su compromiso y lealtad hacia la institución. Estos resultados son coincidentes con los obtenidos por Erazo et al. (2020), quienes en su estudio aplicando análisis univariado (ANOVA) encuentran que la comunicación de la RSU tiene un efecto positivo en la selección de universidades y en la lealtad a la institución elegida, independientemente de su reputación, pero que se ve reforzada por ella.

Este estudio destacó la importancia de fomentar la participación activa de la comunidad universitaria en la toma de decisiones y generar espacios de diálogo para mejorar el ambiente universitario en las dimensiones de gobierno y transparencia, ya que el 57,24% de los encuestados consideró que no existían estos espacios. Esto implica involucrar a la comunidad universitaria con los procedimientos para la recepción de solicitudes, reclamos, sugerencias o denuncias, incluso con protocolos para prevenir y abordar casos de acoso, discriminación, violencia de género u orientación sexual. Los resultados obtenidos en este estudio son coherentes con los hallazgos de Erazo & Narváez (2022), quienes identificaron un impacto significativo de la RSU en las universidades y escuelas politécnicas de la ciudad de Cuenca, al abordar la dimensión de no discriminación por género, raza, nivel socioeconómico u orientación política o sexual.

Dentro de la dimensión de transparencia es importante contar con un personal capacitado que garantice una educación de calidad. Sin embargo, una percepción por parte de los estudiantes encuestados en un 52.41% es que personal administrativo de sus universidades esta entre medianamente capacitado y no lo está para ejercer su rol, lo que coincide con los resultados de un estudio realizado por Ramírez et al. (2022), quienes al aplicar encuesta a miembros de la comunidad universitaria encontraron que los estudiantes valoran como regular con un puntaje de 2,62 el desempeño de funciones de los administrativos que brindan atención a los estudiantes, pues consideran que no se alinea al marco de RS en las universidades.

CONCLUSIONES

Con respecto a los valores, se observa que, aunque la mayoría de los encuestados tiene conocimiento sobre la misión y visión de la universidad, existe una falta de conciencia sobre el código de ética. Esto indica la necesidad de intensificar los esfuerzos de difusión y comunicación del código de ética, para garantizar que todos los miembros de la comunidad universitaria estén informados acerca de los valores y principios organizacionales.

En relación a la transparencia, se evidencia que más de la mitad de los encuestados considera que existe transparencia en los procesos y rendición de cuentas de su universidad. Sin embargo, se identifica la necesidad de mejorar la capacitación del personal administrativo, ya que algunos estudiantes perciben una falta de preparación en este aspecto. Esto resalta la importancia de fortalecer la formación y competencias del personal administrativo en cuanto a transparencia y buenas prácticas.

En lo que respecta al gobierno universitario, se observa que la mayoría de los encuestados percibe que su IES cuenta con una estructura organizacional y procesos establecidos. No obstante, se evidencia una falta de conocimiento acerca de la generación de espacios de diálogo para alcanzar acuerdos que benefician a la comunidad universitaria. Esto

señala la necesidad de promover la participación estudiantil y crear espacios de diálogo que permitan escuchar las necesidades y preocupaciones de los estudiantes.

En general, los resultados indican que las universidades y escuelas politécnicas de la ciudad de Cuenca están realizando esfuerzos para promover la RSU y la gobernanza. Sin embargo, existen áreas de mejora en términos de difusión del código de ética, capacitación del personal administrativo y promoción de la participación estudiantil.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aristimuño, M., Rodríguez, C., & Guaita, W. (2011). La Responsabilidad Social Universitaria: Indicadores para su evaluación en Instituciones de Educación Superior. *Ninth LACCEI Latin American and Caribbean Conference*, 1(1), 2-7.
- Centro de Gestión Tecnológica e Informática Industrial. (2006). *Manual para la implementación de "La Responsabilidad Social Empresarial" Una guía práctica para empresas que buscan una competitividad sostenible*. CEGESTI. http://www.cegesti.org/manuales/download_manual_rse/Manual_RSE_Espanol.pdf
- Erazo Álvarez, J., & Narváez Zurita, C. (2022). Impacto de la responsabilidad social universitaria en las uep de la Ciudad de Cuenca. *Revista Conrado*, 18(89), 378-387.
- Erazo, J. (2021). Capital intelectual y gestión de innovación: Pequeñas y medianas empresas de cuero y calzado en Tungurahua-Ecuador. *Revista De Ciencias Sociales*, 27(4), 230-245.
- Erazo, L., Llano, S., Garcés, M., & Erazo, M. (2020). Impacto de la comunicación de la responsabilidad social universitaria en la selección de universidad y efecto mediador de la reputación. *Profesional de la Información*, 29(4), 10-12.
- Flores, L., Severino, P., Sarmiento, G., & Sánchez, J. (2022). Responsabilidad social universitaria: diseño y validación de escala desde la perspectiva de los estudiantes de Perú. *Formación Universitaria*, 15(3), 87-96.
- Ganga, F., & Nuñez, O. (2018). Gobernanza de las organizaciones: Acercamiento conceptual a las instituciones de Educación Superior. *Espacios*, 39(17). <https://www.revistaespacios.com/a18v39n17/a18v39n17p09.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill.
- La Cruz, O., Zelada, E., Aguirre, J., & Garro, L. (2022). Responsabilidad social universitaria y posicionamiento de universidades en Lima - Perú. *Revista de Ciencias Sociales*, 28(3), 334-344.
- Montano, F., & Guillén, L. (2019). Realidad y perspectiva de la Responsabilidad Social Universitaria en la Universidad Metropolitana del Ecuador. *Revista Espacios*, 40(26). <https://www.revistaespacios.com/a19v40n26/a19v40n26p17.pdf>
- Organización Internacional de Normalización. (2010). *Norma ISO 26000:2010 Guía de responsabilidad social*. ISO. <https://americalatinagenera.org/wp-content/uploads/2014/09/U4ISO26000.pdf>
- Ramírez Huerta, V. P., Vicente Armas, E., & Fabián Sotelo, L. Ángel. (2022). Responsabilidad social universitaria y sostenibilidad de calidad en la Universidad Nacional mayor de San Marcos. *Universidad Y Sociedad*, 14(S5), 210-223.
- Ruiz, E., Gago, M., García, C., & López, S. (2016). *Recursos humanos y responsabilidad social corporativa* (Vol. 1). Mc Graw Hill Education.
- Salcedo, V., Nuñez, L., Campuzano, J., Lucas, J., & Nuñez, L. (2017). *Enfoque exploratorio sobre acciones de Responsabilidad Social en universidades del Ecuador: Caso UPSE y UTMACH*. *Espacios*, 38(35). <https://www.revistaespacios.com/a17v38n35/a17v38n35p40.pdf>
- Vanderléia, M. (2011). Indicadores De Responsabilidade Social: Uma Proposta Para As Instituições De Ensino Superior. *Revista Gestão Universitária na América Latina - GUAL*, 4(1), 110-128.