

Artículo Original

Análisis de la Responsabilidad Social de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede
Esmeraldas bajo el Enfoque de la ISO 26000

Analysis of the Social Responsibility of the Pontifical Catholic University of Ecuador,
Esmeraldas Campus under the ISO 26000 Approach

William J. Guaira- Ramos  y Rosa E. Ramírez- Naranjo 

Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas

La correspondencia sobre este artículo debe ser dirigida a William J. Guaira- Ramos.

Email: wiliam.guaira@pucese.edu.ec; reramirez@pucese.edu.ec

Fecha de recepción: 6 de octubre de 2023.

Fecha de aceptación: 23 de octubre de 2023.

¿Cómo citar este artículo? (Normas APA): Guaira- Ramos, W.J., & Ramirez- Naranjo, R.E. (2023).
Análisis de la Responsabilidad Social de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede
Esmeraldas bajo el Enfoque de la ISO 26000. *Revista Científica Hallazgos21*, 8 (3), 294- 309.
<http://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21/>

Revista Científica Hallazgos21. ISSN 2528-7915. **Indexada en DIALNET PLUS, REDIB y LATINDEX Catálogo 2.0.** Periodicidad:
cuatrimestral (marzo, julio, noviembre).

Director: José Suárez Lezcano. Teléfono: (593)(6) 2721459, extensión: 163.

Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Esmeraldas. Calle Espejo, Subida a Santa Cruz, Esmeraldas. CP 08 01 00 65.

Email: revista.hallazgos21@pucese.edu.ec. <http://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21>

Resumen

La sociedad viene enfrentando un desafío muy importante como lo es el desarrollo sostenible. Para garantizar este desarrollo la Universidad juega un papel preponderante, papel que se deriva del hecho que juntamente con el poder público nacional y con la sociedad en general conforman un triángulo virtuoso. La Universidad es un actor fundamental en la obtención del cambio y la transformación de conocimientos, actitudes y prácticas que generen su consolidación. Este trabajo de investigación tuvo como objeto realizar un análisis de la responsabilidad social de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas (PUCESE) bajo el enfoque de la ISO26000. La metodología utilizada consistió en un abordaje descriptivo del tema objeto de estudio, bajo un enfoque mixto, aplicando entrevistas y cuestionarios a la comunidad universitaria de la sede con muestras probabilísticas y no probabilísticas. Como resultado preponderante se obtuvo que la PUCESE cumple en gran medida con algunos criterios que la ISO 26000 recomienda como buenas prácticas de responsabilidad social. Se concluye que la PUCESE debe mantener la rendición de cuentas y la frecuencia con la cual se realiza hacia los diferentes grupos de interés e implementar y mejorar, por ejemplo, la prevención, control y mitigación respecto al medio ambiente y su impacto sobre sus grupos de interés.

Palabras clave: Desarrollo sostenible; Educación Superior; responsabilidad social universitaria; ISO 26000.

Abstract

Society has been facing a significant challenge such as sustainable development. To guarantee this development, the University plays a dominant role. This role stems from the fact that together with the national public power, and with society in general, they form a virtuous triangle. The University is a fundamental actor in obtaining change and transforming knowledge, attitudes, and practices that generate its consolidation.

The purpose of this research work was to carry out an analysis of the social responsibility of the Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Esmeraldas campus (PUCESE) under the ISO26000 approach. The methodology used consisted of a descriptive approach to the subject under study, of a mixed type, applying interviews and questionnaires to the university community of the campus with probabilistic and non-probabilistic samples. As a preponderant result, it was obtained that PUCESE largely complies with some criteria that ISO 26000 recommends as good practices of social responsibility. It is concluded that PUCESE must maintain accountability and the frequency with which it is carried out towards the different interest groups and implement and improve, for example, prevention, control, and mitigation regarding the environment and its impact on its stakeholders.

Keywords: Sustainable development; Higher education; university social responsibility; ISO 26000.

Análisis de la Responsabilidad Social de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas bajo el Enfoque de la ISO 26000

La sostenibilidad del desarrollo es un desafío importante para la sociedad contemporánea. Durante la última década, la responsabilidad social dentro de la gestión organizacional ha ganado un gran protagonismo, especialmente en las empresas con fines de lucro, sin dejar de lado a los organismos internacionales, administración pública, ONGs y universidades. En tal respuesta, la responsabilidad social es un tema de mucho interés en la actualidad para los diferentes tipos de organizaciones, empresas e instituciones a nivel mundial que la han asumido; es un aspecto que se ha globalizado y que ha ganado importancia por el impacto causado, no solo por las organizaciones, sino también por aquellos que la rodean, los clientes internos y los externos. Hoy la universidad como referente de responsabilidad social tiene un rol esencial para garantizarlo, como parte del trinomio que conforma con el gobierno y la comunidad. Esta se constituye un actor fundamental en la consecución del cambio y la transformación de conocimientos, actitudes y prácticas que propicien su construcción en el entorno social.

En América Latina y el Caribe, la responsabilidad social universitaria ha tomado un auge significativo. Estos últimos cinco años se observa importantes contribuciones al fenómeno conocido como Responsabilidad Social Universitaria (RSU). En el Ecuador, la RSU es un tema que se viene abordando de manera masiva por las universidades del país. Es así que, en la ciudad de Esmeraldas, existen empresas

públicas y privadas como por ejemplo la Refinería, Termo Esmeraldas y Codesa, concebidas como empresas grandes, que tienen un impacto negativo y significativo en el medio ambiente debido a sus operaciones diarias, que provocan contaminación en la ciudad. Una forma de estas empresas de remediación a los problemas causados a las comunidades más cercanas es la realización de obras, de talleres educativos, de proyectos a la comunidad (ya sean económicos, sociales o ambientales) que de algún modo ayuda a estas comunidades y a los grupos vulnerables y de interés social.

En el contexto de la institucionalidad de la Educación Superior, se adopta el concepto de Responsabilidad Social Universitaria y se describe como la habilidad y efectividad para responder a las necesidades de transformación de la sociedad y promover el desarrollo humano sustentable mediante las funciones sustantivas de las instituciones de educación superior. De esta manera se logra justicia, solidaridad y equidad social (Pontificia Universidad Católica del Ecuador, 2016).

Por su parte, la norma ISO 26000, respecto a la Guía sobre Responsabilidad Social corporativa (RSC), ofrece una explicación global pertinente para su ejecución en las organizaciones del sector público y privado, de todo tipo. Tiene como base un consenso internacional de expertos representantes sobre el tema e involucra a todas las partes interesadas, y alienta la aplicación de mejores prácticas en RS en todo el mundo.

La PUCE Sede Esmeraldas (institución objeto de estudio) refleja su RSU por medio de proyectos de vinculación que van dirigidos a las diferentes comunidades dentro y fuera

de la provincia de Esmeraldas. En la actuación responsable de la institución y en la consideración de la norma ISO 26000 de RSC para el mejoramiento de las buenas prácticas para la gestión de las organizaciones, se contempla un objetivo de servicio a la colectividad y no como un conjunto de reglas que se está obligado a cumplir de manera estricta. Esto quiere decir que se puede tomar en consideración solo aquello que se crea necesario y que permita mejorar los procesos orientados a la RSU. Por esta razón, en la presente investigación se desea conocer que aspectos o puntos que contenga la guía ISO 26000 de RS se relacionan con la práctica que se realizan en la institución en lo referente a la materia y sean consideradas para la mejora de sus prácticas responsables. Por ello se considera el siguiente planteamiento: ¿Qué aspectos contemplados en la norma ISO 26000 de la Responsabilidad Social se pudieran incorporar en las operaciones cotidianas de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, sede Esmeraldas?

Método

La metodología aplicada en la presente investigación fue descriptiva, de campo, mixta (Cuan/ Cual) de tipo concurrente, la que pretendió conocer y especificar información para saber la realidad de la situación de las variables analizadas. Las mismas son: la Responsabilidad Social, Responsabilidad Social universitaria, e ISO 26000. En este sentido se asume a la Responsabilidad Social (RS) como

Modelo estratégico de gestión, que mira los impactos económicos, sociales y ambientales asociados al desarrollo de las actividades de las organizaciones. (...) un

compromiso renovado con la comunidad, el entorno y los diversos públicos de interés (empleados, proveedores, clientes, consumidores) (Martínez & Rosenfeld, 2011, p.57).

La Responsabilidad Social Universitaria es una política de gestión de calidad ética de la universidad que busca alinear sus cuatro procesos sustantivos (gestión, docencia, investigación, extensión) con la misión universitaria, valores y compromiso social, en una congruencia institucional, la transparencia y la participación de toda la comunidad universitaria (autoridades, estudiantes, docentes, administrativos) y los múltiples actores sociales, todos interesados en el desempeño universitario, la transformación efectiva en la sociedad hacia la solución de sus problemas de exclusión, inequidad, y sostenibilidad (Alcívar et al., 2016, p.4).

La población estuvo conformada por la comunidad universitaria que comprende autoridades y docentes, personal administrativo, de servicios y estudiantes. Las técnicas aplicadas fueron una entrevista dirigida y de expertos con una muestra representativa. A las autoridades se les aplicó una entrevista y al personal docente, administrativo, de servicios y a los estudiantes se les aplicó una encuesta. Para la aplicación de la encuesta se consideró una muestra poblacional de expertos, que incluyó tres autoridades. Para la realización de la encuesta al personal docente, personal administrativo y de servicio solo se consideró a quienes se desempeñan a tiempo completo dentro de la institución. Esta población fue de 217 colaboradores, obteniéndose una muestra de 139 y la otra población

considerada fue la de los estudiantes de pregrado con un total de 1242 de donde se obtiene una muestra de 294.

Para las poblaciones antes mencionadas se consideró un 0.95% de confianza y un 0.05% de margen de error. Las consideraciones para obtener la muestra fueron por estratos. En el cálculo de la muestra se utilizó la siguiente fórmula: $n = N * Z^2 * p * q / d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q$, donde: N = total de la población; Z= 1.96² (si la seguridad es del 95%); p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05); q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95); d = precisión (en la investigación se usó un 5%). El análisis de los datos se ejecutó con la utilización de programas de Excel y Word.

Para la inferencia de los datos se aplicaron los métodos deductivo, inductivo, analítico y sintético. Otra técnica de investigación fue la revisión documental, porque esto ayudó a interpretar la ISO 26000 de RSC y analizar los principios y materias fundamentales en torno a la RSU. Además, explicar los procesos sustantivos y la RS de de la PUCE-Esmeraldas, para luego analizar a cada uno de estos aspectos por separado y finalmente analizar su posible compatibilidad.

Resultados

De la revisión de la Guía ISO26000, se determinaron algunos indicadores, tales como Gobernanza de la Organización, en donde se sugieren siete principios para una mejor práctica de RSC. Estos principios son: rendición de cuentas, respeto a los intereses de las partes interesadas, transparencia, respeto a la norma internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos, comportamiento ético, respeto al principio de legalidad. A continuación, se presentan los resultados más importantes de

la encuesta realizada al personal docente, administrativo y de servicio a tiempo completo de la PUCE, Sede Esmeraldas, para este indicador.

De las respuestas obtenidas en la encuesta realizada al personal docente, administrativo y de servicio, como se puede observar en la Tabla 1, los principios: frecuencia en la rendición de cuentas, comunicación de la rendición de cuentas y prevención, control y mitigación de la contaminación han sido bien vistos por los funcionarios de la PUCESE, considerados en el criterio de acuerdo con la implementación que viene llevando a cabo esta institución. En tal sentido, los encuestados señalaron en un 86% que la frecuencia de rendición de cuentas es suficiente; el 74% responde estar de acuerdo en cuanto a que la comunicación deber ser en primer lugar a lo interno y luego a lo externo y por último; un 63% refiere que los proyectos que adelanta la PUCESE si previenen, controlan y mitigan la contaminación ambiental. Por lo contrario, en el criterio nada de acuerdo, es pertinente señalar que 37% de la muestra encuestada respondieron, en prevención, control y mitigación de contaminación ambiental que no observan los beneficios de los programas que ejecuta la institución. Otras materias interesantes de señalar son asuntos de consumidores y la participación activa y desarrollo de la comunidad. Con respecto a estas, los principios a resaltar y los resultados obtenidos en la muestra encuestada refieren que un 50% esta "nada de acuerdo" con los precios de la oferta académica y un 37%, igual "nada de acuerdo" con las actividades actuales que se realizan en beneficio de los grupos de interés.

Tabla 1

Principios Norma ISO26000 sobre el indicador Gobernanza de la organización

Principios	De acuerdo		Nada de acuerdo	
	Nº	%	Nº	%
Frecuencia de la rendición de cuentas	119	86,5	20	14,3
Comunicación de la rendición de cuentas, primeramente, a lo interno y luego a las autoridades y grupos de intereses pertinentes	103	74,1	36	25,9
Prevención, control y mitigación de la contaminación ambiental para beneficio de sus grupos de intereses	87	62,6	52	37,4
Asuntos de consumidores				
Precios de la oferta académica a la ciudadanía esmeraldeña	69	49,6	70	50,4
Participación activa y desarrollo de la comunidad				
Actividades actuales en beneficio de los grupos de intereses	87	62,6	52	37,4

Nota: n= 139. Fuente: Encuesta dirigida a funcionarios de la PUCESE.

Como se puede observar en la Tabla 1 (continuación), se presentan varias de las materias indicadas en la Norma ISO 26000 y algunos principios, también señalados en la referida norma. De allí, se puede resaltar la materia Prácticas Laborales. En cuanto a los principios que la rigen, se puede destacar que un 37% de la muestra encuestada manifiesta estar nada de acuerdo con la adecuación de los espacios y las necesidades que ellos satisfacen y con las capacitaciones para el desarrollo de las competencias de los trabajadores. Por otra parte, un aspecto positivo es que el 86% de los encuestados señala conocer y aplicar el código de ética de la institución; la materia asuntos de consumidores un 86% esta

de acuerdo con el trato ofrecido hacia las personas; en la materia medio ambiente, un 46% esta nada de acuerdo con la promoción respecto a la preocupación, sensibilidad medioambiental y social de funcionarios de la institución; en la materia Derechos Humanos se debe resaltar que el 99% esta de acuerdo con el cumplimiento de la institución hacia sus trabajadores en cuanto al pago de sus sueldos y finalmente, en la materia de

prácticas justas de operación, los principios consultados arrojaron resultados en la

Tabla 1(continuación)

Materia y principios Norma ISO26000 sobre el indicador Gobernanza de la organización

Principios	Si		No	
	Nº	%	Nº	%
Prácticas laborales				
Espacios adecuados y necesarios para el desarrollo de funciones	87	62,6	52	37,4
Capacitaciones adecuadas para el desarrollo de las competencias de los trabajadores	87	62,6	52	37,4
Conocimiento y aplicación del código de ética y conducta de la institución	119	86,5	20	14,3
Asuntos de consumidores				
Trato ofrecido hacia las personas	119	86,5	20	14,3
Medio Ambiente				
Implementación de la reutilización adecuada de residuos en su área de trabajo	109	78	30	22
Adecuada promoción respecto a la preocupación, sensibilidad medioambiental y social de funcionarios de la institución	75	53,7	64	46,0
Participación activa y desarrollo de la comunidad				
Inclusión de las familias de sus funcionarios dentro de la gestión institucional	81	58,2	58	41,7
Derechos Humanos				
Conocimiento claro del procedimiento para realizar un reclamo	55	39,5	84	60,4
Promoción de la institución respecto al respeto e integridad de las personas	119	86,5	20	14,3
Cumplimiento de la institución hacia sus trabajadores en pago de sus sueldos	138	99,2	1	0,7
Prácticas justas de operación				
Código de ética y la prohibición de prácticas ilegales	135	97,1	4	2,9
Convenios actuales con otras instituciones que ayudan a cumplir con la misión y visión de la PUCESE	127	91,3	12	8,6

Nota: n= 139. Fuente: Encuesta dirigida a funcionarios de la PUCESE

muestra encuestada por encima del 90% en estar de acuerdo.

En este mismo orden de ideas, se procede a presentar los resultados de la encuesta realizada a los estudiantes de pregrado de la PUCE Sede Esmeraldas.

Tabla 2

Materia y principios Norma ISO26000, percibidos por los estudiantes sobre Gobernanza de la organización

Principios	De acuerdo		Nada de acuerdo	
	Nº	%	Nº	%
Frecuencia de la rendición de cuentas	148	50,3	156	49,6
Comunicación de la rendición de cuentas, primeramente, a lo interno y luego a las autoridades y grupos de intereses pertinentes	232	78,9	62	21,1
Prevención, control y mitigación de la contaminación ambiental para beneficio de sus grupos de intereses	184	62,5	110	37,4
Asuntos de consumidores				
Precios de la oferta académica a la ciudadanía esmeraldeña	108	36,7	186	63,3
Trato ofrecido hacia los estudiantes	190	64,6	104	35,4
Plazos que da la PUCESE para cancelar deudas	168	57,1	126	42,9
Participación activa y desarrollo de la comunidad				
Actividades actuales en beneficio de los grupos de intereses	196	66,6	98	33,3

Nota: n= 294. Fuente: Encuesta dirigida a los estudiantes de pregrado de la PUCESE.

En la Tabla 2, se muestran las respuestas obtenidas en la encuesta realizada a los estudiantes de pregrado de la PUCESE. A continuación, se comentan los datos más pertinentes.

El principio "frecuencia en la rendición de cuentas" arroja 49,6% en la calificación "nada de acuerdo". La comunicación de la rendición de cuentas y prevención, control y mitigación de la contaminación ambiental han sido bien vistos por los estudiantes de pregrado de la PUCESE con un 79%. En la materia Asuntos de consumidores, se debe resaltar que el principio "precios de la oferta académica" a la ciudadanía esmeraldeña, los estudiantes

responden estar "nada de acuerdo" en un 63%. Otro dato interesante que resaltar es en la materia Participación activa y desarrollo de la comunidad, en la cual el principio "actividades actuales en beneficio de los grupos de intereses", los estudiantes respondieron en un 67% estar de acuerdo con los programas que adelanta la institución.

En la Tabla 2 (continuación) se muestran los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta a los estudiantes de pregrado de la PUCESE para las materias indicadas por la Norma ISO 26000 y cuyas respuestas fueron calificadas con un Si o un No. En este orden de ideas, se pueden indicar resultados importantes, tales como en la materia

Derechos humanos. En lo que concierne a respeto hacia otras expresiones religiosas dentro de la institución, los estudiantes respondieron en un 80,9% con un Si, vale decir, estar de acuerdo en que han observado este principio en el funcionamiento de la institución. En la materia Prácticas justas de operación, se observa, igualmente, un elevado porcentaje (77,5%) de respuestas favorables al criterio Código de ética y la prohibición de prácticas ilegales.

Igual resultado se aprecia en la materia Participación Activa y desarrollo de la comunidad, en el criterio oportunidades de interacción que da la institución a sus

estudiantes por medio de los proyectos de vinculación. No obstante, es pertinente señalar que de manera negativa fueron

realizada a las autoridades de la Universidad: Pro- rector (PR), Directora Académica (DA) y Directora de Vinculación (DV). A continuación,

Tabla 2 (continuación)

Materia y principios Norma ISO26000, percibida por los estudiantes sobre Gobernanza de la organización

Principios	Sí		No	
	Nº	%	Nº	%
Gobernanza de la Organización				
Prevención, control y mitigación de la contaminación ambiental para beneficio de sus grupos de intereses.	184	62,5	110	37,4
Prácticas laborales				
Espacios adecuados y necesarios para el desarrollo de funciones	120	40,8	174	59,2
Asuntos de consumidores				
Facilidad de pago que da la PUCESE a sus estudiantes	208	70,4	86	29,6
Medio Ambiente				
Adecuada promoción respecto a la preocupación, sensibilidad medioambiental y social de funcionarios de la institución	218	74,1	76	25,9
Participación activa y desarrollo de la comunidad				
Oportunidades de interacción que da la institución a sus estudiantes por medio de los proyectos de vinculación.	228	77,6	66	22,4
Nivel de estimulación en los estudiantes en temas referentes a emprendimiento, desarrollo de habilidades y destrezas.	174	59,1	120	40,9
Derechos Humanos				
Conocimiento claro del procedimiento para realizar un reclamo.	122	41,5	172	58,5
Promoción de la institución respecto al respeto e integridad de las personas.	214	72,8	80	27,2
Respeto hacia otras expresiones religiosas dentro de la institución	238	80,9	56	19,1
Prácticas justas de operación				
Código de ética y la prohibición de prácticas ilegales	228	77,5	66	22,5
Convenios actuales con otras instituciones que ayudan a cumplir con la misión y visión de la PUCESE.	224	76,1	70	23,9

Nota: n= 294. Fuente: Encuesta dirigida a los estudiantes de pregrado de la PUCESE.

respondidos los criterios espacios adecuados y necesarios para el desarrollo de funciones, en la materia Prácticas laborales, con un 59%. Con igual porcentaje, el criterio conocimiento claro del procedimiento para realizar un reclamo, en la materia Derechos Humanos.

Así mismo, se procedió a registrar los resultados obtenidos de la entrevista

se presentan las preguntas realizadas y las respuestas brindadas por las tres autoridades.

1.- ¿La organización tiene identificados sus principales grupos de intereses? ¿Para usted cual o cuales serían los más determinantes con respecto a la institución y sus fines?

PR: *Sí, la institución funciona con el Plan Estratégico de desarrollo institucional (PEDI) y Planes operativos anuales (POA) donde se fijan las metas a lograr en determinado período de tiempo. La misión y visión enmarcan estos objetivos que como universidad son fundamentalmente la formación integral de jóvenes (pregrado), la*

formación de profesionales (postgrado) y la investigación y vinculación para aportar al desarrollo de la provincia y del país. En este sentido la PUCESE ha definido 4 proyectos principales de investigación y vinculación en los que quiere generar impacto en los próximos años.

DA: *Sí, todos son importantes, tanto los*

docentes, estudiantes, personal administrativo y de servicios y comunidad en general.

DV: La organización si tiene identificados sus grupos de intereses o stakeholders, tanto internos como externos, todos son importantes debido a que en conjunto con su personal y toda la comunidad universitaria se atiende a las necesidades del entorno en el cual de alguna manera hemos influido en este.

2.- ¿Se manejan registros acerca del avance y progreso de la relación con sus grupos de intereses?

PR: Se analiza periódicamente, trimestralmente en el Consejo Directivo los avances del POA y a través de ellos del PEDI. Se analizan en Consejo Académico y directivo los avances de los programas de investigación vinculación.

DA: Sí, las evaluaciones a docentes, estudiantes y personal.

DV: Lo que se maneja a lo interno, es llevar registros de las necesidades que presentan cada uno de los sectores y cuales nosotros desde nuestra pertinencia y particularidad como academia, podemos atender, teniendo en cuenta que las necesidades son muchas y los recursos son limitados.

3.- ¿Realizan sistemáticamente estudios de pertinencias para tomar en cuenta las necesidades de diferentes sectores para diseñar y diversificar sus servicios académicos?

PR: Toda carrera parte de un programa, parte de un estudio de pertinencia que muestra la idoneidad. Estos estudios de pertinencia deben actualizarse de forma periódica. La investigación ha de estar destinada actualizar datos y plantear nuevas apuestas.

DA: Sí, estudios de mercado y pertinencia por

cada carrera y programa.

DV: Sí, cuando la universidad plantea o ve la necesidad de elaborar o diseñar un nuevo programa de carrera o de formación continua o también el planteamiento de proyectos sociales, se hacen los estudios de pertinencia para conocer las necesidades y la demanda de la sociedad.

4.- ¿La promoción de sus servicios, se basa en criterios de objetividad de sus características y condiciones reales?

PR: La pertinencia se debe apoyar en estudios de investigación académica que deben ser rigurosos y objetivos. Ese es un principio de la investigación académica. Para ello hay un responsable de investigación y un comité de ética de investigación que debe velar por la objetividad de lo investigado y sus conclusiones y propuestas.

DA: Entiendo que sí, hay un equipo de promoción.

DV: Sí, para estos estudios de pertinencia lo que se hace son encuestas a los chicos que están estudiando, a los empresarios, graduados, eso nos permite tener también una idea más clara de la promoción de los servicios.

5.- ¿Diseñan procesos, productos y servicios amables con el medio ambiente?

PR: Algunos de los programas de investigación están vinculados a medio ambiente, conscientes de los problemas que se dan en Esmeraldas. También al interno de la institución se han propiciado iniciativas como la recogida del aceite usado para la preservación del medio ambiente.

DA: A medias, creo que es un desafío y un proceso en el que estamos.

DV: Sí, siempre se está considerando ese impacto ambiental y de hecho, es un tema

que lo maneja mucho la carrera de gestión ambiental, sin embargo creo que nos hace falta un poco más de educación ambiental en este tema, para poder atender el cuidado del ambiente, lo hacemos pero sí creo que nos hace falta todavía.

6.- ¿Existen programas y/o eventos en la institución que involucren la concientización acerca de la conservación del medio ambiente?

PR: *Principalmente a través de iniciativas de la escuela de Gestión Ambiental. Se participa en iniciativas del MAE, limpieza de playas, protección y análisis de anidación de tortugas, etc. Al interno, se celebra el día mundial del medio ambiente con diversas iniciativas.*

DA: *Sí, carreras de medio ambiente y gestión de recursos renovables, desarrollo de campañas, materia común de ética personal y socio ambiental.*

DV: *Si tenemos programas como el proyecto, que se llama Rol de la educación ambiental, como es el sensibilizador de la población, este es un proyecto que permite educar tanto de manera interna como externa en el cuidado del ambiente, si se lo maneja, pero como repito nos hace falta todavía llegar a que todos pasemos de esa conciencia a ser conscientes de nuestros actos en cuanto al cuidado del ambiente.*

7.- ¿Cuentan con una política o programa de retribución al medio ambiente por las afectaciones generadas a partir de su actividad?

PR: *No está planteado explícitamente.*

DA: *No que yo sepa.*

DV: *No precisamente, pero dentro de las políticas institucionales tenemos todos los temas acerca de la retribución y de hecho a partir de los proyectos si se trabaja sobre esto.*

8.- ¿Han realizado un censo del impacto social

y cultural que se genera alrededor de su actividad?

PR: *Los 4 nuevos programas de vinculación-investigación tienen el objetivo de medir impactos de manera que podamos indicar el aporte objetivo que la PUCESE hace al desarrollo de la provincia.*

DA: *Hay algunos informes con ciertos indicadores de impacto, pero no hay estudios de impacto como tal.*

DV: *No se ha realizado un censo, nosotros ahora como universidad lo que estamos planteando es, hacer un diagnóstico para levantar línea base justamente con 2 programas alineados al tema del ambiente y salud, uno es el impacto de ambiente y calidad de aire y el otro es de calidad de agua y salud, son 2 programas cuyo objetivo es que nos permitan también medir a 5 años, como se ha atendido o cómo impacta este tema, pero hoy por hoy no tenemos un censo que permita esto.*

9.- ¿Ha tenido acercamientos con Organizaciones no Gubernamentales para colaborar en proyectos de vinculación?

PR: *Se viene trabajando desde hace años en colaboración con distintas ONGs tanto ecuatorianas como extranjeras, y con las cooperaciones internacionales de otros países. También con otras universidades tanto nacionales como extranjeras.*

DA: *Sí, con varias ONG.*

DV: *Sí, es lo que siempre hacemos, tenemos convenios con varias instituciones públicas, privadas, asociaciones, comunidades para poder trabajar proyectos sociales. Ante una demanda tan amplia y recursos limitados, entonces se necesitan esta unión de sinergias para poder atender todas estas necesidades que existen y que no todas dependen de la*

academia, se requieren otros perfiles técnicos y conocimientos de los actores de la comunidad para poder atender necesidades, porque ellos tienen la parte práctica nosotros la teórica.

10.- ¿Cree Usted que todo el personal conoce, comprende y comparte la misión, visión y valores de la institución?

PR: *Si en general, pero siempre se puede mejorar en la interiorización de la misión, visión y valores.*

DA: *Creo que la mayoría sí, aunque quizás no todos al mismo nivel.*

DV: *Que todo el personal la conoce no lo sé, no me atrevería a dar una respuesta que la verdad no la conozco. Es responsabilidad de la institución generar esta cultura organizacional donde todos conozcamos la misión, visión y los valores de la institución, sin embargo, también, así como es responsabilidad de la institución socializar este tema, creo que también es la responsabilidad de cada uno los que hacemos PUCESE, conocer e involucrarnos en este tema, pero si yo la conozco y sé a dónde queremos llegar, que es lo que hacemos y adonde queremos ir como PUCESE.*

Análisis del contenido

A continuación, se analizarán las respuestas de cada uno de los entrevistados, observando la similitud y diferencias que puedan existir en cada una de estas.

Pregunta 1.- Como dato a destacar las tres personas entrevistadas si identifican a los grupos de intereses y mencionan que todos son importantes. Pero el Pro- rector destaca un poco más a la parte estudiantil y a la formación que estos reciben, así mismo la parte de investigación y la vinculación que ayuda al desarrollo de la provincia y el país.

Pregunta 2.- Las respuestas fueron diferentes: El Pro- rector indicó que, el consejo Académico y directivo analiza los avances de los programas de investigación y vinculación. La directora Académica mencionó que si realizan registros por medio de evaluaciones a docentes, estudiantes y personal y la Directora de Vinculación dijo que si se llevan registros de las necesidades de cada uno de los sectores.

Pregunta 3.- En esta pregunta las respuestas fueron muy similares. Todos coincidieron en que se realizan estudios de pertinencia para nuevas carreras y programas para de esta manera conocer las necesidades, actualizar datos y plantear nuevas propuestas.

Pregunta 4.- Tanto el Pro- rector como la Directora Académica y la Directora de Vinculación, coinciden en que sus servicios si se basan en criterios de objetividad, Estos señalan en que hay un equipo que vela por la objetividad de sus servicios y la Directora de Vinculación resalta las encuestas que se le realizaron a las personas que cursaron alguna carrera de pregrado y cursos de formación continua como un medio de registro.

Pregunta 5.- Tanto la Directora Académica como la Directora de Vinculación indican que, si se está en el proceso, pero falta más en este aspect. Por su parte, el Pro- rector menciona uno de las iniciativas que realiza la institución, como lo es la recogida del aceite usado para la preservación del medio ambiente.

Pregunta 6.- Tanto el Pro- rector como la Directora Académica coinciden en que existen programas o eventos en la institución que de alguna manera concientizan a los grupos de interes en la conservación del medio ambiente, por medio de las carreras

universitarias o materias que tengan que ver con ética y cuidado del medio ambiente, de igual manera iniciativas del MAE. Por su parte, la Directora de vinculación indica que existen programas como el llamado Rol de la educación ambiental, el cual permite educar tanto a lo interno como a lo externo de la institución.

Pregunta 7.- El Pro- rector indica que no está planteado explícitamente, la Directora Académica no tiene del todo claro si existe, y la Directora de Vinculación menciona que no está precisamente planteada una política o programa de retribución del medio ambiente, pero que dentro de las políticas institucionales se tienen todos estos temas acerca de la retribución.

Pregunta 8.- Las tres autoridades entrevistadas indican que no se ha realizado un censo respecto al impacto social y cultural que la PUCESE ha tenido derivado de su actividad, pero el Pro- rector agregó que existen cuatro nuevos programas que tienen el objetivo de medir esto y la Directora de Vinculación que se quiere levantar línea base con dos programas alineados al tema del ambiente y salud.

Pregunta 9.- Se obtuvo una similitud entre todas las respuestas, la cual fue que la PUCESE no solo ha tenido acercamientos con estas organizaciones. Entre las respuestas diferentes el Pro- rector menciona que entre las ONGs se encuentran algunas nacionales y otras extranjeras. La Directora de Vinculación indico que se mantienen convenios con instituciones públicas, privadas y asociaciones para de esta manera poder atender todas las necesidades del entorno.

Pregunta 10.- El Pro- rector mencionó que a su parecer el personal en general sí conoce la

misión, visión y valores de la institución pero que se puede mejorar en la interiorización de estos aspectos, la Directora Académica, indico que piensa que la mayoría si conoce estos aspectos pero que quizás, no todos al mismo nivel y la Directora de Vinculación señaló que ella no sabe si todo el personal conoce, pero que es responsabilidad de la institución generar esta cultura organizacional.

Discusión

El impacto en la sociedad y en las políticas públicas deben ser los ejes fundamentales en la gestión de la RSU, criterio asumido por la Pontificia Universidad Católica del Ecuador y que es compartido por el investigador en este trabajo. La incidencia que puede llegar a tener este aspecto de la RS en la sociedad es de gran importancia y al tener una guía como la ISO 26000 que ayudará a cumplir con las exigencias que los diferentes grupos de interés tengan a lo largo del tiempo, permitirá que el proyecto de RS que se quiera implementar sea sustentable y sostenible en el tiempo. Para la realización de este trabajo se tomó como referencia la Guía ISO 26000 de RS, ella contiene materias y principios sugeridas para la aplicación de la Responsabilidad Social en las organizaciones.

Con la información obtenida por medio de los instrumentos aplicados, teniendo en cuenta los principios y materias fundamentales contenidos en la norma señalada, se pudo constatar que en la PUCESE se practican principios, tales como: Rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional y el respeto a los derechos

humanos. Al mismo tiempo se pudo constatar que la institución práctica la RS observando materias y principios sugeridos por la Guía ISO 26000, como son gobernanza de la organización, derechos humanos, principios laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores y participación activa y desarrollo de la comunidad.

Otros estudios que tomaron en consideración la Guía ISO 26000 de Responsabilidad Social tomados como antecedentes para la elaboración de esta investigación muestran las relaciones halladas con Molina y Santander (2015) toman a la norma ISO 26000 de RS y hacen hincapié en que la RSE no puede ser considerada como moda, sino más bien un aspecto en el cual las empresas tienen que irse adentrando y adaptando de manera sistemática y gradual. Los autores referidos dan a conocer minuciosamente los diferentes aspectos de la norma que ayudaron a mejorar la gestión dentro de la Unión Cementera Nacional-Compañía de economía mixta-Planta Guapán y al desarrollo de su entorno. Con base a los resultados de esta investigación, así lo ha venido haciendo la institución objeto de este estudio.

De igual modo en la investigación realizada por Díaz (2013) en la cual se tiene una propuesta de creación de un sistema de gestión de calidad con responsabilidad social que abarque la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil zona 5 y 8, basado en la ISO 9001:2008 e ISO 26000:2010. El resultado de este trabajo ayudó a conocer y comprender la vida compleja de docentes, estudiantes y de la dirección académica, y de esta manera transformar el entorno de la

institución y dotarlo de calidad en responsabilidad social. Hay que tener en consideración que esta investigación tuvo como objeto de estudio a una institución de educación superior, por lo cual los ejes considerados fueron autoridades, docentes, estudiantes, personal administrativo y de servicio. En la investigación realizada en la PUCESE, institución de educación superior, igualmente, se estudia los grupos señalados.

Y por último, en la investigación elaborada por parte de Veloz (2014) en la cual se tiene una propuesta de un modelo de responsabilidad social, basado en la norma ISO 26000:2010, y su proyección contable – financiera en la empresa Textil "ANDELAS Cía. Ltda., de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua. El resultado de la investigación ayudó a proponer un modelo de Responsabilidad Social y su proyección contable – financiera, basado en la norma ISO 26000:2010, con el cual se efectuó un Manual de Responsabilidad Social. Esto gracias a la guía ISO 26000 y a los principios y materias fundamentales que recomienda. Los ejes que tomó fueron dos, tanto los directivos como a los colaboradores.

Con relación a la presente investigación de la RS bajo el enfoque de la ISO 26000 dentro de la PUCESE, en donde mediante la aplicación de los instrumentos hacia el personal docente, administrativo y de servicio, estudiantes de pregrado y tres de las autoridades, se quiso conocer la realidad actual de la institución como tal y la de sus principales protagonistas. esto se lo constatará por medio de los resultados finales que se obtuvieron y estos resultados obtenidos podrán ser tomados, o no, en consideración si en algún momento desea

realizar algún tipo de mejoras en la gestión institucional de esta. De igual manera en esta investigación se tomaron los principios y materias fundamentales al igual que en los estudios anteriores, con la única diferencia que en 2 de ellas se referían a empresas y 1 a una institución de educación superior como lo es la Universidad Católica Santiago de Guayaquil.

Conclusiones

El impacto en la sociedad y en las políticas públicas deben ser los ejes fundamentales en la gestión de la RSU, criterio asumido por la Pontificia Universidad Católica del Ecuador y que es compartido por el investigador en este trabajo.

El impacto que puede llegar a tener este aspecto de la RS en la sociedad es de gran importancia y al tener una guía como la ISO 26000 (que ayudará a cumplir con las exigencias que los diferentes grupos de interés tengan a lo largo del tiempo), permitirá que el proyecto de Responsabilidad Social que se quiera implementar sea sustentable y sostenible en el tiempo.

Considerando los resultados y el posterior análisis respecto a la RS bajo el enfoque de la ISO 26000 en la PUCESE, se puede llegar a las siguientes generalizaciones:

En la PUCESE, en cuanto a la ISO 26000 y sus lineamientos y a la RS aplicada por la institución, se puede observar que ciertos aspectos que recomienda la guía ya son aplicados a lo interno, lo cual se considera como positivo, pero si se quiere ser mejor en materia de RS, se debe observar que otros aspectos se corrijan en relación con las necesidades que tiene la institución.

En términos generales los resultados

obtenidos en relación con los principios y las materias fundamentales sugeridas por la ISO 26000 fueron alentadores, entre los que se destacan los siguientes:

- Para los trabajadores la rendición de cuentas y la frecuencia con la cual se realiza hacia los diferentes grupos de interés es suficiente para que se informen de toda la gestión realizada por la PUCESE.
- Los trabajadores y los estudiantes tienen conocimiento de cómo aplicar el código de ética y conducta de la institución con relación a sus prácticas legales e ilegales. Los trabajadores consideran que el trato ofrecido hacia quienes visitan la universidad para la realización de algún trámite es el mejor.
- Respecto a la reutilización de los residuos en su área de trabajo, esta se da con mucha frecuencia y se aprovechan todos los materiales que se utilizaron antes y que van quedando guardados.
- La PUCESE promueve el respeto hacia las personas y su desarrollo, tanto dentro, como fuera de ésta. Los trabajadores se sienten a gusto con la puntualidad que tiene la institución frente a los pagos de sus sueldos.
- Tanto los trabajadores como los estudiantes de pregrado consideran que los convenios que tiene la institución con otras instituciones si ayudan a cumplir con la misión y visión de la universidad.
- La universidad da facilidades a sus estudiantes de pregrado de escasos recursos económicos a ingresar en ella.

La PUCESE da oportunidad a sus estudiantes por medio de la vinculación con la colectividad a interactuar con diferentes

grupos sociales. En la universidad se respetan las diversas formas de expresión religiosas.

Por otro lado, algunos resultados obtenidos en relación con los principios y las materias fundamentales sugeridas por la ISO 26000 no fueron tan alentadores y habría que centrar los esfuerzos en mejorar estos puntos y se detallan a continuación:

- La universidad debería mejorar la prevención, control y mitigación respecto al medio ambiente y su impacto sobre sus grupos de interés.
- Se debe tener un cuidado especial respecto a los espacios con los que cuenta la institución, debido a que no es el suficiente para un buen desarrollo de todas las personas.
- La PUCE sede Esmeraldas debe estar pendiente de los precios que cobra por

sus servicios prestados, debido a que tanto sus trabajadores como estudiantes de pregrado consideran que los precios son un poco altos teniendo en cuenta la economía local. El nivel promovido por parte de la universidad en temas como preocupación y sensibilidad medioambiental no son los suficientes.

Tanto los estudiantes de pregrado como trabajadores no tienen claro el procedimiento frente a un reclamo que quieran hacer cuando sientan que sus derechos hayan sido vulnerados. Haría falta colocar una atención especial en las actividades actuales que se realizan en la institución y que de algún modo incentivan la participación social de todos los grupos de interés.

Referencias

- Alcivar Trejo, C., Aguirre Jiménez, S., Calderón Cisneros, J.T., Omer Navarro, V St., & Piedrahita Veintimilla, W. (2016). *Los escenarios de la responsabilidad social universitaria*. Samborondón. Editorial Universidad Ecotec. DOI: <https://doi.org/10.21855/librosecotec.38>
- Díaz, A. (2013). Propuesta de un sistema de gestión de calidad con responsabilidad social universitaria basado en ISO9001 2008 e ISO26000:2010. Una aplicación a la universidad católica de Santiago de Guayaquil, zonas 5 y 8, Ecuador. Univerisdad Antonio de Nebrija. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=118762>
- Martínez, A.N., & Rosenfeld, A. (2011). *Normas de calidad, Responsabilidad Social y Turismo. Hacia un turismo sustentable*. Buenos Aires. Ladevi Ediciones.
- Molina, V., & Santander R. (2015). Análisis de la responsabilidad social empresarial (RSE), bajo criterio norma ISO 26000, de la Unión Cementera Nacional compañía de economía mixta – planta Guapán del periodo 2014. Cuenca - Ecuador. <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/22332/1/TESIS.pdf>
- Pontificia Universidad Católica del Ecuador. (30 de Agosto de 2016). Código de ética PUCE. <https://www.puce.edu.ec/intranet/documentos/normas/CODIGO-DE-ETICA-PUCE-Aprobado-CONSEJO-SUPERIOR-29082016.pdf>
- Veloz, C. (2014). Propuesta de un modelo de responsabilidad social, basado en la Norma ISO 26000: 2010, y su proyección contable – financiera en la Empresa Textil “Andelas” Cía. Ltda., de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. <http://dspace.espace.edu.ec/handle/123456789/5285#:~:text=Propuesta%20de%20un%20modelo%20de%20responsabilidad%20social%2C%20basado,provincia%20de%20Tungurahua%20Facultad%20de%20Administraci%C3%B3n%20de%20Empresas>