

El proyecto como ente transformador del entorno social: un caso de estudio

Myriam Mancheno Cárdenas¹

Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador
Grupo de Investigación y Valoración de la Biodiversidad (GIBAVI), Cuenca, Ecuador.
mmancheno@ups.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-7661-8822>

Inés Malo Cevallos²

Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador
Grupo de Investigación y Valoración de la Biodiversidad (GIBAVI), Cuenca, Ecuador.
imalo@ups.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0001-8061-1183>

Matías Cuenca Castillo³

Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador
Grupo de Investigación y Valoración de la Biodiversidad (GIBAVI), Cuenca, Ecuador.
mcuencac@ups.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0001-7682-1567>

Introducción

La Vinculación con la Sociedad (VS) responde a una destacada necesidad de desarrollo social, evidenciada bidireccionalmente entre las ins-

- 1 Doctora en Química. Magister en sistemas integrados en Gestión de la calidad ambiente y seguridad.
- 2 Doctora en Bioquímica y Farmacia. Maestría en biotecnología. Dottorato di ricerca en biologia evolucionistica ed ecología.
- 3 Ingeniero en Biotecnología.

tituciones y la sociedad (Navarrete Pita *et al.*, 2023), en ámbitos académicos, científicos, culturales, sociales, laborales y de servicio (Morales Suárez, 2023). Estas relaciones se analizan y se desarrollan de manera crítica y constructiva en conexión con las políticas académicas de investigación, planificación y docencia, cuyo fin recae en la formación de una sociedad democrática, equitativa y solidaria, promoviendo la formación de individuos críticos con una voluntad transformadora y una especial atención hacia los sectores más vulnerables (Ahmad *et al.*, 2023). Desde la educación superior, una de las ventajas más notables es su potencial para la mejora de la calidad educativa, puesto que las experiencias de prácticas pre-profesionales y comunitarias enriquece de manera complementaria la formación teórica recibida en las aulas (Green y Padilla, 2023), la cual se constituye como la tercera misión de las universidades, promoviendo una cultura científica y de innovación, aspectos que requiere la sociedad actual.

A nivel internacional, la VS en las universidades se manifiesta a través de programas y proyectos que abordan problemas locales específicos y fomentan la colaboración con organizaciones gubernamentales, no gubernamentales y empresas (Monteros *et al.*, 2024). En Estados Unidos, se destaca el aprendizaje-servicio; en Europa, las iniciativas como *Erasmus+* promueven el desarrollo comunitario y la sostenibilidad; en América Latina los programas de extensión universitaria se centran en la educación, salud y desarrollo económico (Labraña *et al.*, 2023); en Asia, se enfatizan los proyectos tecnológicos y de responsabilidad social; y en África, las universidades abordan desafíos críticos como la pobreza mediante soluciones sostenibles (Rojas Molina *et al.*, 2023). En todas las regiones, la VS busca aplicar el conocimiento académico para mejorar el bienestar comunitario y promover el desarrollo sostenible. En el caso particular de Ecuador, se constituye como una actividad fundamental establecida por la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES), que integra a las instituciones académicas con la comunidad mediante programas y proyectos interdisciplinarios en áreas como salud, educación, desarrollo socioeconómico y medioambiente (Rodríguez-Muñoz *et al.*, 2024). Estos proyectos permiten a los estudiantes aplicar sus conocimientos en situaciones reales, benefician directamente a las comunidades y fomentan la colaboración con organizaciones públicas y privadas. A pesar de los desafíos, como la limitación de recursos financieros y la incertidumbre sobre la sostenibilidad, esta colaboración fortalece los vínculos entre los centros de educación superior y la sociedad. En consecuencia, se fomenta un desarrollo más equitativo y perdurable.

De acuerdo con lo planteado anteriormente, para la Universidad Politécnica Salesiana (UPS), la VS surge como una responsabilidad esencial

que abarca tanto el ámbito académico como social, que promueve la solución de problemas reales a través de varias líneas de acción. Estas incluyen la integración laboral de los estudiantes mediante pasantías, actividades de formación continua y eventos académicos. Además, la UPS desarrolla proyectos para el apoyo de sectores vulnerables, facilita la movilidad académica y cultural de docentes y estudiantes, y fomenta redes de cooperación a nivel nacional e internacional para promover la investigación.

Otra de estas líneas se centra en los servicios especializados, los cuales pueden incluir asesorías que brinden apoyo mediante conocimientos guiados por docentes y especialistas para desarrollar habilidades técnicas y de gestión administrativa. En este marco, desde las instancias de coordinación del proceso se llevó a cabo la ejecución del proyecto de VS denominado “Mejoramiento del proceso de producción para la elaboración de dermocosméticos mediante el aprovisionamiento de equipos y entrenamiento en la comunidad de Madres Conceptas de la ciudad de Cuenca”.

La necesidad identificada requirió de una intervención especializada, detallada en el contenido del proyecto, a fin de introducir cambios en esta actividad que derivaron en la mejora de los indicadores socioeconómicos de los miembros de la comunidad religiosa e impactará de forma positiva, en favor de las personas del entorno, que son básicamente los consumidores de estos productos. La formulación del proyecto para el perfeccionamiento del proceso productivo incluyó el acondicionamiento de una planta de producción, la adquisición de máquinas y equipos industriales, así como la capacitación permanente del personal operario involucrado en el proceso. Estas acciones permitieron la ejecución exitosa de una línea de producción normalizada.

Este proyecto se constituye como una propuesta pionera de esta naturaleza, en la cual la universidad y una comunidad eclesíástica colaboran para implementar mejoras tanto en la formulación de los productos desarrollados como en el fortalecimiento del emprendimiento de la pequeña industria, estableciendo también un ambiente propicio para que los estudiantes de pregrado realicen prácticas pre-profesionales y comunitarias.

Como fruto de la línea base planteada surge la interrogante: ¿Cómo ha contribuido la UPS al cambio socioeconómico de la comunidad de Madres Conceptas de la ciudad de Cuenca?

Por lo que, el estudio de caso tiene como propósito analizar el impacto del proyecto de VS ejecutado por la UPS en el Monasterio de Madres Conceptas de Cuenca, enfocándose en el desarrollo comunitario y alineándose con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Marco teórico

El rol transformador de la vinculación con la sociedad desde la educación superior

El espíritu de la VS se centra en fortalecer el compromiso para avanzar en el desarrollo colectivo, siendo el motor para elevar la cohesión social y el bienestar diario (Rojas Molina *et al.*, 2023). Desde la educación superior este avance se logra mediante la promoción de procesos vinculantes y articulados con la docencia, la investigación y la gestión operativa, orientados a responder de manera efectiva a las necesidades de los sectores sociales del país (Quezada, 2023), donde se busca fomentar una participación activa y pertinente de la universidad (Salcedo Muñoz *et al.*, 2023), mediante propuestas de intervención multidisciplinaria. Además, la VS también respalda el seguimiento a los egresados y graduados para retroalimentar las expectativas académicas y curriculares (Clavijo Castillo *et al.*, 2020).

Una característica clave de la VS es el desarrollo de actividades de vinculación adaptadas a los contextos locales, que promuevan la generación de proyectos en todas las carreras y unidades de apoyo, para involucrar a la comunidad universitaria en la solución de problemas (Mesa-Rave *et al.*, 2023). Puesto que, la contribución al desarrollo humano integral, sin discriminación y desde una perspectiva inclusiva, es un objetivo fundamental y de responsabilidad en el fortalecimiento de las estructuras sociales.

Además, la educación desempeña un papel fundamental en este proceso, al ser un pilar clave en la promoción de la igualdad de oportunidades, el fortalecimiento personal y el desarrollo de habilidades necesarias para el involucramiento y participación en la toma de decisiones, en favor del bienestar de la sociedad.

De la necesidad al proyecto

La necesidad de un proyecto tiene su punto de partida en el diagnóstico. El diagnóstico, tanto como proceso y como documento compartido por los agentes involucrados, incluyendo dirigentes, técnicos y ciudadanía, representa el punto de partida óptimo para un plan de desarrollo comunitario (García-Gutiérrez y Corrales Gaitero, 2020). Siendo una herramienta fundamental, tanto, por el producto final que genera, como por las oportunidades y relacionales participativas que brinda durante su elaboración (Loor *et al.*, 2024). Esto implica la identificación de los agentes presentes en el territorio, evaluando su cantidad, tipo, interacciones y espacios de encuentro clave en la

vida de la comunidad (Aguirre *et al.*, 2022). Por lo que debe ser un proceso que fomente la recopilación de percepciones y opiniones de tantos agentes como sea posible, basado en criterios rigurosos y profesionales, y liderado por un equipo con un capital relacional y de conocimiento que será fundamental para la implementación del plan de desarrollo, posteriormente.

La identificación de las necesidades iniciales, promueve la comunicación y la creación de nuevas pautas de relación entre la ciudadanía, los servicios de proximidad y las instituciones del sector público y privado, así como organizaciones sociales y eclesiales (Cedeño Espinoza *et al.*, 2021), sentando las bases para la participación de los miembros de las organizaciones en el proyecto (Tamayo *et al.*, 2020). Este enfoque pluralista permite definir los problemas de manera consensuada, paso previo para la toma de decisiones en el diseño y operación de proyectos (Melendez y El Salous, 2021).

Con base en las necesidades diagnosticadas, los proyectos se consideran importantes herramientas para el siguiente paso: la toma de decisiones (Flores Chuquimarca y Morocho Minchala, 2022). Un proyecto bien planteado ofrece soluciones técnicas a problemas de interés general, con el objetivo de transformar situaciones desfavorables en beneficio de la sociedad.

En el diseño de proyectos sociales se exploran diversas opciones para alcanzar los objetivos deseados, planificando etapas y rutas dirigidas a su consecución (Monti, 2020). Estas propuestas buscan satisfacer necesidades sociales y mejorar las condiciones de vida, especialmente de los grupos más desfavorecidos. Muchos de estos proyectos tienen como objetivo generar ingresos para grupos vulnerables y el empoderamiento comunitario. Sumado a esto, abordan diversas problemáticas como el hambre, pobreza, violencia, salud y medio ambiente.

Otro aspecto clave es la incorporación de tecnología e innovación, que junto con la promoción de la educación y la sensibilización pública, juegan un papel clave en el éxito a largo plazo de los proyectos sociales (Veneziani y Faerm, 2021), permitiendo abordar los desafíos estereotípicos que los sectores vulnerables muchas veces enfrentan (Esteban Romaní y Vázquez Gómez, 2023).

Finalmente, la colaboración entre diferentes actores emerge como una estrategia eficaz para abordar los problemas sociales de manera holística. Al aprender de casos de éxito, se pueden desarrollar soluciones innovadoras que impacten positivamente en la resolución de estos desafíos.

Evaluación de impactos en el proyecto social

En un mundo donde las intervenciones sociales son vitales para superar brechas marcadas como la pobreza, la desigualdad y la exclusión, la

medición del impacto de los proyectos sociales se vuelve una tarea crucial (Cedeño De Veracierto, 2020). Sin embargo, esta tarea está llena de desafíos complejos que muchas de las veces requieren enfoques innovadores y rigurosos.

Una evaluación integral del impacto de los proyectos sociales debe considerar el análisis del contexto, para adaptar las estrategias a las condiciones específicas del entorno político, económico y cultural; la participación comunitaria en todas las etapas del proyecto, asegurando que las intervenciones respondan a necesidades reales; la sostenibilidad de los impactos a largo plazo, evaluando la perdurabilidad de los beneficios una vez finalizada la intervención; el uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC), incluyendo la inteligencia artificial (IA) en términos más modernos, para mejorar la recolección y análisis de datos; y la incorporación de una perspectiva de género, todos estos elementos son fundamentales para identificar y abordar las diferencias en los efectos de las intervenciones ejecutadas (Ibarra Uribe *et al.*, 2020).

A continuación, se presentan las perspectivas de diversos expertos en evaluación de proyectos, que pueden ser adaptadas a contextos sociales:

- León Robaina *et al.* (2023) enfatizan en la importancia de adoptar un enfoque participativo en la evaluación, involucrando a todas las partes interesadas en el proceso de medición. Además, destaca la importancia de utilizar métodos mixtos que combinen datos cuantitativos y cualitativos para capturar la complejidad de los impactos sociales, empleando herramientas como encuestas, entrevistas semiestructuradas, experiencias y grupos focalizados.
- Fey y Kock (2022) subrayan la importancia de establecer relaciones causales claras entre las intervenciones y los resultados sociales. Aboga por un enfoque sistemático para la evaluación, que incluya la identificación de teorías de cambio subyacentes y la utilización de métodos rigurosos para probar estas teorías, como el análisis de regresión y el uso de mapas de ruta que muestren las conexiones entre las actividades del proyecto y los resultados previstos.
- Friedman (2009) conocido por su enfoque basado en la rendición de cuentas (Outcomes-Based Accountability), destaca la importancia de definir claramente los resultados deseados y desarrollar estrategias para lograrlos. Además, resalta la importancia de medir el progreso hacia estos resultados a través de indicadores de rendimiento específicos y de utilizar estos datos para informar la toma de decisiones y mejorar la eficacia de las intervenciones sociales.

Estos enfoques combinan puntos comunes en términos de rigor evaluativo y utilización estratégica de datos, mientras que divergen en sus metodologías y énfasis conceptuales.

Metodología

El proyecto de VS se ejecutó en el Monasterio religioso de Madres Conceptas, ubicado en la provincia del Azuay, cantón Cuenca (figura 1). Este asentamiento es parte integral del tejido social y cultural de la región, contribuyendo al dinamismo y la identidad de la comunidad local. La iniciativa social se inició el 7 de noviembre de 2023 y está programada para finalizar el 7 de noviembre de 2025.

Figura 1
Ubicación de la comunidad beneficiaria



Nota. Google Earth, 2024.

Dado que el proyecto está en una etapa inicial de evaluación y existe limitada información sobre proyectos similares, las diversas perspectivas en cuanto a la evaluación de impactos en proyectos sociales sirven como punto partida para comprender su influencia en los sectores eclesiásticos. A medida que avance la evaluación y se recopile más información, se abrirá la oportunidad de realizar un análisis más detallado del impacto generado.

De las metodologías estudiadas se han adoptado elementos como el enfoque participativo y métodos mixtos (cuantitativos y cualitativos) para

capturar los impactos sociales, alineados (León Robaina *et al.*, 2023). Además, se utilizaron métodos rigurosos como análisis documental y entrevistas a profundidad para establecer relaciones causales, siguiendo la propuesta de Fey y Kock (2022). Se incorporaron prácticas de rendición de cuentas y una definición clara de resultados, utilizando indicadores específicos para evaluar el impacto del proyecto, conforme al enfoque de Friedman (2009).

El Monasterio de las Conceptas, fundado el 13 de junio de 1599 en la ciudad de Cuenca como un monasterio femenino, ha evolucionado considerablemente con el paso de los años, convirtiéndose en un importante centro patrimonial para el país. Se caracteriza por la vida de claustro, que incluye oración constante, tanto comunitaria como individual, la realización de trabajos manuales, la vida comunitaria con comidas y recreación en silencio, y la observancia de una estricta disciplina según reglas específicas (Cid y Mar, 2021).

El diagnóstico realizado a partir de la observación y la interacción con los miembros de la comunidad religiosa arrojó que desde 2022, postpandemia, esta sostiene su economía con base en la elaboración y comercialización de productos dermocosméticos como champú, cremas y sueros faciales.

En esta línea, los productos se elaboraban mediante un proceso artesanal que abarcaba desde la siembra y cosecha de los insumos hasta el envasado y etiquetado manual del producto. No obstante, el tiempo promedio de producción era de diez horas diarias, generando aproximadamente diez litros de producto por ítem, lo que equivalía a 30 unidades de producto terminado. A pesar de este esfuerzo, se enfrentaban a una tasa de defectos del 10 %, equivalente a tres productos defectuosos diarios, afectando la calidad y productividad del proceso. Desde una perspectiva de eficiencia y sostenibilidad, el proceso consumía aproximadamente 15 kWh de energía por unidad producida y generaba un desperdicio de materiales del 5 % debido a errores en la producción. Estos factores elevaban notablemente los costos de producción a un promedio de \$10 por producto.

Sumado a esto, la comunidad de las Madres Conceptas se encontraba en una situación económica vulnerable debido a su estilo de vida de clausura y su dependencia de la producción manual para su sustento. Antes de la intervención del proyecto, sus métodos de producción no solo eran ineficientes, sino que limitaban su capacidad para generar ingresos suficientes que les permitieran cubrir sus necesidades básicas y operativas.

Para cumplir los objetivos planteados sobre el análisis de la evaluación del proyecto, se optó por una metodología mixta, con énfasis en el tipo de investigación cualitativa. El diseño seleccionado corresponde a un caso de estudio, el cual se distingue por su enfoque idiográfico (Albán *et al.*, 2020;

Bryman, 2016), centrándose en el análisis detallado de casos específicos. Esta particularidad es especialmente adecuada para estas investigaciones, ya que permite obtener información detallada sobre el objeto de estudio (Isaza, 2023).

Para la recopilación de los datos, se utilizaron entrevistas, índice NPS (*Net Promoter Score*) y revisión documental. La primera permitió explorar en detalle las experiencias y motivaciones de los participantes (Ibarra-Sáiz *et al.*, 2023), mientras que la revisión documental complementó este proceso al analizar documentos relevantes (Falcón y Serpa, 2021), como informes, resoluciones universitarias, y reglamentos internos que arrojaron luz sobre el tema investigado. Finalmente el índice NPS fue utilizado como un indicador de satisfacción del cliente, propuesto por la Escuela de Negocios de Harvard (Reichheld, 2004).

La entrevista a profundidad se caracterizó por su naturaleza flexible y abierta. Se empleó un guion temático como referencia para la conversación, permitiendo así una exploración más detallada de los temas relevantes. Se utilizó un muestreo intencional para seleccionar a los participantes (Clark *et al.*, 2021). Este enfoque se basó en identificar y seleccionar a especialistas, docentes relacionados con la VS y las operarias de la planta de producción, quienes poseen conocimientos y experiencias relevantes sobre el objeto de estudio. Además, se entrevistó a los estudiantes participantes y a los clientes atendidos en los últimos meses de abril y mayo de 2024, a estos últimos también se les encuestó utilizando el índice NPS. Este índice se basó en una única pregunta que evalúa la probabilidad de que los clientes recomienden la empresa a otros, en una escala del 1 al 10, donde 1 representa “muy improbable” y 10 representa “muy probable”. La tabla 1 presenta la pseudonimización de los entrevistados para preservar su identidad.

Tabla 1

Nomenclatura de las personas entrevistadas

Roles
DV – Docente responsable de Vinculación con la Sociedad.
EB1 – Pasante uno de la carrera de Biotecnología.
EB2 – Pasante dos de la carrera Biotecnología.
OF – Operarias de la planta de producción.
CL – Cliente atendido.

Nota. Estos roles fueron asignados para garantizar un flujo de trabajo coordinado entre los participantes.

Para el procesamiento de la información levantada mediante las entrevistas realizadas, se implementó la codificación inicial de los datos, lo que permitió identificar temas y patrones emergentes. Estos elementos fueron luego categorizados con el fin de lograr una comprensión efectiva de la información recopilada (Bryman, 2016). Utilizando un análisis temático basado en un modelo funcional, se examinaron las categorías y códigos abiertos para identificar tendencias, relaciones y significados subyacentes (Varela y Sutton, 2021). Se realizó una triangulación de la información obtenida de diferentes fuentes para encontrar convergencias y divergencias en las perspectivas analizadas. Para el análisis de datos cualitativos, se aplicó el programa ATLAS.ti 23.1.0.

El índice NPS se calculó restando el porcentaje de detractores del porcentaje de promotores. Los clientes que responden con una puntuación de 9 o 10 se consideraron “Promotores”, es decir, están muy satisfechos y son propensos a recomendar la empresa. Aquellos que califican con 7 u 8 “Pasivos”, lo que significa que están satisfechos, pero no tan entusiastas como los promotores, y es posible que no recomienden activamente la empresa y aquellos que califican de 0 a 6 “Detractores”, lo que indica que no están satisfechos con el servicio recibido.

Finalmente, se procedió a interpretar los resultados obtenidos, enfatizando los cambios significativos identificados y relacionándolos al contexto del proyecto de VS desde diversas perspectivas de los involucrados en el proceso.

Resultados

Experiencias y testimonios del proyecto de vinculación

El nivel de impacto de un proyecto social se puede evaluar de manera integral a través de diversas dimensiones (Eguigure y Rodríguez, 2020). En particular, este estudio consideró el impacto percibido en tres categorías: desde la perspectiva de la universidad, desde los miembros de la comunidad de Madres Conceptas (figura 2), y desde los clientes atendidos, como se muestran a continuación:

Figura 2

Integrantes del proyecto de Vinculación, incluyendo a docentes, estudiantes y miembros del monasterio



Impacto desde la perspectiva de la universidad

El Proyecto de VS puesto en marcha, ha alcanzado logros importantes. Estos logros se manifiestan en un aumento notable de la producción, gracias al acondicionamiento de una planta especializada con equipos industriales, la optimización de insumos esenciales para la formulación del producto y la capacitación continua del personal operativo a través de sesiones teórico-prácticas.

En cuanto a la experiencia institucional percibida por los colaboradores y estudiantes que participaron del proceso, se destacan varios aspectos clave:

Durante el proyecto, aprendí a trabajar en equipo y liderar iniciativas. La interacción directa con la comunidad me mostró la importancia de aplicar mis habilidades para ayudar a otros. Esta experiencia fortaleció mi compromiso por mi carrera y me acercó al contexto laboral real. (EB1, 6 de mayo de 2024)

Para ser honesta, trabajar con la comunidad me permitió entender mejor sus necesidades y humanizarme con la causa. Esta experiencia me inspiró a seguir colaborando en proyectos que beneficien a la sociedad, que me

terminaron gustando. A la par que ponía en práctica los conocimientos recibidos en las aulas de clase. (EB2, 7 de mayo de 2024)

Como docente de vinculación, me siento sumamente satisfecha con los resultados de este proyecto. Hemos logrado fortalecer los lazos entre la universidad y la comunidad, generando un impacto positivo en ambas partes. Es muy gratificante evidenciar cómo los estudiantes adquieren nuevas habilidades y conocimientos, la comunidad mejora su calidad de vida y cómo los productos desarrollados tienen una buena acogida en el mercado. Además, estos proyectos pueden llegar a convertirse en emblemáticos para la universidad, sirviendo como ejemplo inspirador para futuras iniciativas de vinculación. Además, como parte de la coordinación interna de la universidad, las actividades de gestión operativa y administrativa han sido igual de necesarias, basándose en un análisis diagnóstico previo. Estas acciones nos han permitido garantizar que contemos con los recursos y las instalaciones necesarias para ejecutar el proyecto. (DV, 22 de mayo de 2024)

Impacto desde la perspectiva de los miembros de la comunidad de Madres Conceptas

Actualmente, las congregaciones religiosas, más que ser simplemente parte de la sociedad civil, pueden convertirse en espacios de formación personal y profesional (López, 2021). Desde el inicio del proceso, la comunidad de Madres Conceptas estuvo profundamente involucrada como principal beneficiario y agente activo en la ejecución del proyecto, operando con una dinámica de pequeña industria. La acción comunitaria desempeñada por las personas que forman parte del monasterio fue fundamental, para fortalecer las habilidades de gestión desde una perspectiva operativa y administrativa en el contexto del proyecto. Además, la producción de dermocosméticos como parte de las actividades económicas de la congregación aportó una experiencia refrescante y moderna, como se evidencia en la figura 3.

También se evidenció, a partir del testimonio de las religiosas que forman parte de la organización beneficiaria, lo siguiente:

Gracias a la colaboración con la universidad, hemos podido mejorar nuestros productos. Antes, nuestras habilidades en este campo eran limitadas y nos demorábamos más para producirlos, pero con la ayuda y la capacitación que hemos recibido, ahora podemos ofrecer productos de alta calidad que están en línea con las expectativas del mercado. (OF, 12 de abril de 2024)

Esta colaboración ha sido verdaderamente transformadora para nosotras, porque ha permitido mejorar nuestra calidad de vida dentro del monasterio. A través de este esfuerzo conjunto, logramos elevar la calidad de nuestros productos, tenemos más pedidos y las hermanas que residen en el monas-

terio están cada vez más interesadas en el nuevo proceso. Al principio, representaba una nueva forma de organizarnos y al ser una congregación religiosa de claustro, teníamos muchas cosas que aprender. Sin embargo, con el tiempo, hemos abrazado este cambio y hemos potenciado nuestras habilidades técnicas. Finalmente, ha permitido a la comunidad religiosa destinar los ingresos percibidos al apoyo de nuestras propias necesidades como salud, alimentación y mantenimiento del monasterio, así como para cubrir gastos administrativos. (OF, 10 de mayo de 2024)

Figura 3

Participantes del monasterio trabajando en la elaboración de productos dermocosméticos



Impacto desde la perspectiva de los clientes atendidos

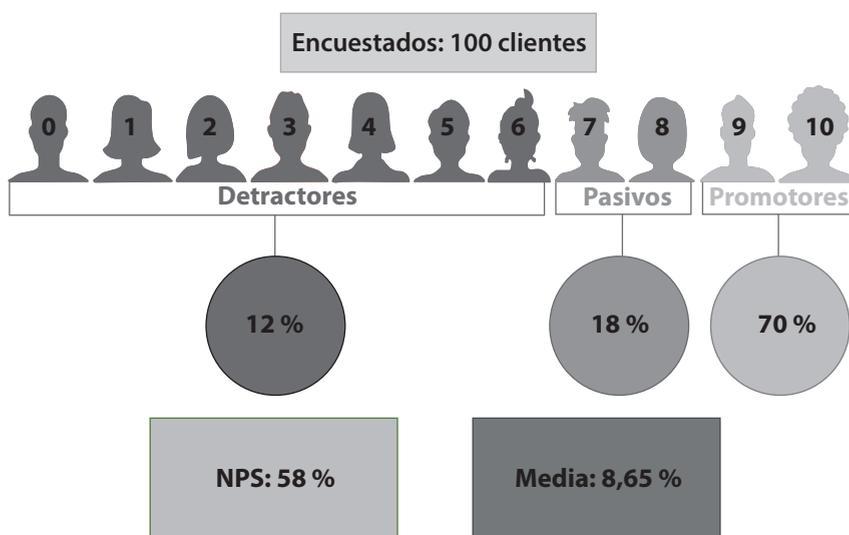
La iniciativa emprendida busca ir más allá de la simple producción; ha creado una influencia positiva en el entorno al convertirse en un punto de referencia para actividades comunitarias. Al ofrecer productos de alta calidad, la organización contribuyó a satisfacer las necesidades de cuidado personal de los residentes urbanos, aportando una opción local y accesible en el mercado cosmético.

Antes de descubrir los productos elaborados por las Madres Conceptas, solía usar artículos de cuidado de la piel de marcas comerciales. Sin embargo, desde que probé sus nuevos productos, he notado una gran

diferencia. La calidad es excepcional, y su presentación, con un elegante logo y diseño, transmite una imagen de cuidado y compromiso con la excelencia. La textura y la fragancia son mucho más agradables y naturales que las de otros productos que he utilizado. Estoy muy satisfecho con el servicio y con el hecho de estar apoyando al emprendimiento local. (CL, 12 de mayo de 2024)

Finalmente, como se puede evidenciar en la figura 4, el índice NPS con valor del 58 % obtenido, indica una alta satisfacción y lealtad por parte de los clientes. Esta retroalimentación positiva refleja el impacto favorable que la iniciativa ha tenido en la percepción de los clientes, consolidando así la reputación del monasterio como un proveedor confiable.

Figura 4
Nivel de satisfacción de los clientes encuestados



Discusión y conclusiones

Los proyectos de VS, al adoptar enfoques cooperativos, permiten abordar las desigualdades presentes en los sectores más vulnerables. Esta perspectiva genera conciencia sobre las necesidades iniciales, ofreciendo así la oportunidad de transformar el entorno social (Méndez Bravo, 2021). En este contexto, la colaboración entre la UPS y la Comunidad de Madres Conceptas ha producido resultados significativos, representando en primera instancia un impulso para el fortalecimiento del emprendimiento en la pequeña industria. La iniciativa se fundamentó en los ODS relacionados con el trabajo digno, el

fomento del crecimiento económico, y la producción sostenible como pilares en el desarrollo de habilidades de gestión comunitaria.

Medir el impacto de un proyecto social debe ir más allá de los objetivos planteados, puesto que responde a un proceso vivencial de aspectos técnicos y comunitarios, que son inherentes al proyecto, como mencionan Ayala Palacios *et al.* (2022). Por lo que, de manera similar, los testimonios analizados en esta investigación representa una dimensión particular que da voz a los beneficiarios de la organización. Asimismo, reflejan el valor de la experiencia adquirida y el compromiso generado entre los involucrados.

En contraste, los proyectos de Calderón Fajardo y Nuevo López (2024) y Lorenzo Lacruz y Cebrián (2023), destacan la participación comunitaria y la adaptación contextual para asegurar impactos sostenibles. El primero se centró en el turismo para empoderar a una comunidad indígena, mientras que el segundo abordó el papel de la escuela para reducir desigualdades educativas. De manera similar, el proyecto aquí propuesto buscó mejorar las condiciones de vida mediante intervenciones económicas, sociales y educativas, a través de la transferencia y generación de conocimientos, fortaleciendo la conexión entre la pequeña industria representada por emprendedores y la academia, generando un impacto positivo en la comunidad local.

La contribución de la UPS en torno a la necesidad identificada contribuyó a la mejora de las condiciones socioeconómicas, reflejada en el incremento de la productividad de la actividad económica desarrollada por los miembros de la organización y la satisfacción de los clientes. También, resaltó la participación estudiantil y la transferencia de conocimientos de parte de los docentes involucrados en el proyecto, fortaleciendo la conexión entre la pequeña industria representada por emprendedores y la academia, generando con ello un impacto positivo en la comunidad local; su punto de partida fue el diagnóstico realizado en la comunidad eclesiástica, a fin de identificar con claridad qué necesidades se podían cubrir con el proyecto, en armonía con los intereses expresados por sus miembros, lo cual coincide con lo planteado por Casanueva y Yañez (2021), en tanto que la necesidad es la base del cambio y sobre esta se analiza el impacto generado por el proyecto.

Por otro lado, García *et al.* (2024) mencionan que la participación de la comunidad en proyectos sociales no se simplifica en dilemas u opciones binarias. Puesto que, la creación de proyectos y alternativas requiere una deliberación profunda, respaldada por argumentos sólidos, que logren superar muchas veces coyunturas y estereotipos sociales.

En este contexto, el proyecto planteado, al ser pionero en este tipo de acciones y considerando que la organización vive en condiciones de claustro, enfrentó uno de los mayores desafíos: la resistencia al cambio que generó

mecanismos para la adaptación a nuevas dinámicas y procesos. Sin embargo, el esfuerzo palpable por superar esta resistencia y fomentar el crecimiento de la organización arrojó luz sobre las acciones propuestas, las cuales están dirigidas a transformar la vida de la congregación, aprovechando los recursos y conocimientos construidos y ponerlos en valor.

Esto permitió migrar hacia esquemas de gestión de proyectos más flexibles, garantizando al mismo tiempo su continuidad mediante modelos innovadores de seguimiento, este compromiso activo con la comunidad local demostró el papel vital que las instituciones religiosas pueden desempeñar en la mejora del bienestar colectivo y la cohesión social en entornos sociales.

Otro aspecto clave es el liderazgo, que adquiere una relevancia especial al reconocer a las organizaciones como sistemas complejos en constante cambio debido a la interacción de los agentes que las conforman. En el proyecto en cuestión, al enfrentarse al desafío de adaptarse a nuevas prácticas, algunos miembros de la organización emergieron como líderes dentro del grupo. Esto favoreció un ambiente de trabajo colaborativo y de adaptabilidad, lo que a su vez contribuyó al empoderamiento de la comunidad.

Desde la perspectiva del cliente, el indicador NPS ofreció una visión interesante del alto nivel de satisfacción; sin embargo, es crucial desarrollar estrategias para convertir a los clientes pasivos en promotores del negocio y resulta necesario contrastar estos resultados con otros indicadores, con el fin de obtener una comprensión más completa y precisa de la percepción de los clientes a medida que el proyecto avanza.

Cabe mencionar, que la evaluación y seguimiento *ex post* son esenciales para garantizar la efectividad del proyecto. Aunque los impactos sociales analizados ofrecen una importante aproximación de los cambios logrados, es fundamental emplear una variedad de métodos de evaluación de impactos, tanto sociales como económicos, que permitan resaltar el análisis del costo-impacto y la sostenibilidad del proyecto en marcha.

Finalmente, los hallazgos obtenidos demuestran la importancia de la educación superior en el impulso del desarrollo colectivo. Esta investigación reveló la oportunidad de promover nuevos proyectos en materia de transformación social, así como las herramientas claves para la evaluación de impactos generados en contextos comparables. Estos esfuerzos pueden contribuir significativamente al avance en la formulación de políticas educativas, enfocadas en fortalecer el bienestar del entorno comunitario, incluyendo a aquellos sectores que a menudo han sido menos visibilizados.

Referencias bibliográficas

- Aguirre, M. C. U., Reinoso, J. R. R., Gavilanes, M. E. O., Ullauri, M. del C. A., Iñiguez, E. A. E., Aguirre, M. C. U., Reinoso, J. R. R., Gavilanes, M. E. O., Ullauri, M. del C. A. e Iñiguez, E. A. E. (2022). Vinculación con la sociedad desde la perspectiva de género: Un estudio en la universidad ecuatoriana. *Práxis Educativa*, 17. <https://doi.org/10.5212/praxeduc.v17.19241.043>
- Ahmad, R., Nawaz, M. R., Ishaq, M. I., Khan, M. M. y Ashraf, H. A. (2023). Social exchange theory: Systematic review and future directions. *Frontiers in Psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.1015921>
- Albán, G. P. G., Arguello, A. E. V. y Molina, N. E. C. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 4(3), Article 3. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Ayala Palacios, R., Rodríguez Guerrero, B. B. y Romo Jiménez, A. M. (2022). Responsabilidad social universitaria desde una perspectiva del docente. *Journal of the Academy*, 7, Article 7.
- Bryman, A. (2016). *Social Research Methods*. Oxford University Press.
- Calderón Fajardo, V. y Nuevo López, A. (2024). El papel de los agentes sociales en el desarrollo endógeno: Caso Amazonía ecuatoriana. *Revista geográfica venezolana*, 65(1), 61-76.
- Casanueva Yañez, G. L. (2021). *La importancia de la evaluación social de proyectos para la sociedad*. <https://bit.ly/3FtaqFR>
- Cedeño De Veracierto, L. M. (2020). Proyectos comunitarios: Una experiencia didáctica en Formación Comunitaria. *Revista Scientific*, 5(15), 209-228. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2020.5.15.10.209-228>
- Cedeño Espinoza, E., Juanes Giraud, B. Y., Haro Calero, R. D., Cedeño Espinoza, E., Juanes Giraud, B. Y. y Haro Calero, R. D. (2021). La internacionalización de la educación superior. Experiencias de la fundación metropolitana. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(5), 400-406.
- Cid, G. y Mar, M. del. (2021). Recensión de Ángela Atienza López (ed.), *Mujeres entre el claustro y el siglo. Autoridad y poder en el mundo religioso femenino, siglos XVI-XVIII*. Sílex, 2018, 407 págs. En *Hispania Sacra LXXIII/148 (julio-diciembre 2021)*, 591-593. <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/65117>
- Clark, T., Foster, L., Bryman, A. y Sloan, L. (2021). *Bryman's Social Research Methods*. Oxford University Press.
- Clavijo Castillo, R. G., Bautista-Cerro, M. J., Clavijo Castillo, R. G. y Bautista-Cerro, M. J. (2020). La educación inclusiva. Análisis y reflexiones en la educación superior ecuatoriana. *Alteridad. Revista de Educación*, 15(1), 113-124. <https://doi.org/10.17163/alt.v15n1.2020.09>
- Eguigure, Y. y Rodríguez, O. J. Z. (2020). Adaptación de los Proyectos de Extensión Universitaria y Vinculación Social a tiempos de pandemia. *Revista Compromiso Social*, 4, Article 4. <https://doi.org/10.5377/recoso.v2i4.13459>

- Esteban Romani, L. y Vázquez Gómez, L. (2023). *Objetivos de Desarrollo Sostenible y Acción Social. Una experiencia de incorporación de ODS en la planificación estratégica de una entidad sin ánimo de lucro*. <https://bit.ly/3Fov6yK>
- Falcón, A. L. y Serpa, G. R. (2021). Acerca de los métodos teóricos y empíricos de investigación: Significación para la investigación educativa. *Revista Conrado*, 17(S3), Article S3.
- Fey, S. y Kock, A. (2022). Meeting challenges with resilience – How innovation projects deal with adversity. *International Journal of Project Management*, 40(8), 941-950. <https://doi.org/10.1016/j.ijproman.2022.10.006>
- Flores Chuquimarca, D. y Morocho Minchala, J. (2022). *Gestión de procesos en Vinculación con la Sociedad: Un estudio de caso en la Universidad Nacional de Educación del Ecuador*. <https://bit.ly/4kNvnLK>
- Friedman, M. (2009). *Results-based Accountability: Producing Measurable Improvements for Customers and Communities*. OECD.
- García, R. M. R., Hernández, A. C. P., Reinoso, E. F. y González, C. M. G. (2024). Plan de resiliencia comunitaria en Consolación del Sur: Aportes desde la universidad. *La Universidad*, 29-46.
- García-Gutiérrez, J. y Corrales Gaitero, C. (2020). Las políticas supranacionales de educación superior ante la «tercera misión» de la Universidad: El caso del aprendizaje-servicio. *Revista Española de Educación Comparada*, 37, 256. <https://doi.org/10.5944/reec.37.2021.27535>
- Green, I. y Padilla, I. (2023). La integralidad desde el Modelo Educativo de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras: Una propuesta para la formación crítica de estudiantes. +E: *Revista de Extensión Universitaria*, 18, 4.
- Ibarra Uribe, L. M., Fonseca Bautista, C. D., Santiago García, R., Ibarra Uribe, L. M., Fonseca Bautista, C. D. y Santiago García, R. (2020). La responsabilidad social universitaria. Misión e impactos sociales. *Sinéctica*, 54. [https://doi.org/10.31391/s2007-7033\(2020\)0054-011](https://doi.org/10.31391/s2007-7033(2020)0054-011)
- Ibarra-Sáiz, M. S., González-Elorza, A. y Gómez, G. R. (2023). Aportaciones metodológicas para el uso de la entrevista semiestructurada en la investigación educativa a partir de un estudio de caso múltiple. *Revista de Investigación Educativa*, 41(2), Article 2. <https://doi.org/10.6018/rie.546401>
- Isaza, L. E. M. (2023). La investigación educativa y su incidencia en los procesos educativos poscovid. *Praxis*, 19(3), Article 3. <https://doi.org/10.21676/23897856.5235>
- Labraña, J., Brunner, J. J., Puyol, F., López, N., Labraña, J., Brunner, J. J., Puyol, F. y López, N. (2023). La gestión de la tercera misión en un sistema de educación superior altamente privatizado. Procedimientos de traducción en la organización y cultura institucional de las universidades chilenas. *Revista mexicana de investigación educativa*, 28(99), 1133-1159.
- León Robaina, R., Alpízar Terrero, M. Á., Boizán Cobas, L., Suárez Batista, A., León Robaina, R., Alpízar Terrero, M. Á., Boizán Cobas, L. y Suárez Batista, A. (2023). Evaluación expost de la comercialización de los resultados de

- I+D+i en entidades de ciencias, tecnología e innovación en las universidades. *Economía y Desarrollo*, 167(1). <https://bit.ly/4htjxDF>
- Loor, T. M. Z., Aportela, O. G., Villavicencio, C. E. V. y Villacís, P. de las M. M. (2024). Línea base de vinculación con la sociedad, articulando contexto y pertinencia de la Educación Superior. *Universidad y Sociedad*, 16(2), Article 2.
- López, L. I. (2021). Institucionalización del aprendizaje-servicio en una universidad intercongregacional. *RIDAS. Revista Iberoamericana de Aprendizaje-Servicio*, 12, Article 12. <https://doi.org/10.1344/RIDAS2021.12.4>
- Lorenzo Lacruz, J. y Cebrián, V. (2023, agosto 22). *Proyecto «La escuela rural: Un servicio básico para la justicia social y la equidad territorial en la España con baja densidad de población. Estudio de caso en la Comunidad Autónoma de Aragón»* (Simposio: Retos de la educación rural en el siglo XXI, 2ª parte. Área temática: 8. Equidad y políticas educativa).
- Melendez, J. R. y El Salous, A. (2021). Factores críticos de éxito y su impacto en la Gestión de Proyectos empresariales: Una revisión integral. *Revista de ciencias sociales*, 27(4), 228-242.
- Méndez Bravo, J. C. (2021). Impacto socioeconómico de la Vinculación Universitaria. *Revista San Gregorio*, 1(48), 169-185. <https://doi.org/10.36097/rsan.v0i48.1948>
- Mesa-Rave, N., Marín, A. G. y Arango-Vásquez, S. I. (2023). Escenarios colaborativos de enseñanza-aprendizaje mediados por tecnología para propiciar interacciones comunicativas en la educación superior. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 26(2). <https://bit.ly/3FCDQRN>
- Monteros, M. del P. L.-E. de los, Pupo-Cejas, Y. y Alfonso-Moreira, Y. (2024). Vinculación con la sociedad, extensión universitaria o tercera misión: ¿cuál es la diferencia? *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 7(2), Article 2. <https://doi.org/10.62452/k5wpz720>
- Monti, A. (2020). De la planificación como técnica a la cultura de la planificación. *EURE (Santiago)*, 46(137), 27-46. <https://doi.org/10.4067/S0250-71612020000100027>
- Morales Suárez, A. B. (2023). *Vinculación con la sociedad y educación jurídica. La experiencia de la fundación Kairós en la Isla Trinitaria*. <https://bit.ly/41Mq6eD>
- Navarrete Pita, Y., Zambrano Intriago, G. Z., Alcivar Molina, S. A., Rodríguez Fiallos, J. L., Navarrete Pita, Y., Zambrano Intriago, G. Z., Alcivar Molina, S. A. y Rodríguez Fiallos, J. L. (2023). Incidencia de los proyectos de vinculación con la sociedad y su contribución a la educación de los estudiantes. *Revista Cubana de Educación Superior*, 42(1). <https://bit.ly/41NHkZ4>
- Quezada, R. G. (2023). Responsabilidad Social Universitaria como ámbito estratégico para las Instituciones de Educación Superior. *Podium*, 43, 19-40. <https://doi.org/10.31095/podium.2023.43.2>
- Reichheld, F. (2004). The One Number you Need to Grow. *Harvard business review*, 81. <https://bit.ly/3DG8adL>
- Rodríguez-Muñoz, R., Socorro-Castro, A. R., Estévez-Pichs†, M. A. y Rojas-Valladares, A. L. (2024). Configuración de dominios académicos, su relación

con política científica, investigación y vinculación con la sociedad. *Revista Mexicana de Investigación e Intervención Educativa*, 3(1), Article 1. <https://doi.org/10.62697/rmie.v3i1.66>

- Rojas Molina, J., Vargas-Madrado, E., Hernández Ruiz, H. y Domínguez López, S. L. (2023, mayo 1). *Factores que influyen en la implementación de un proyecto de vinculación social universidad-comunidad*. *Revista Telos EBSCOhost*. <https://doi.org/10.36390/telos252.05>
- Salcedo Muñoz, V. E., Arias Montero, V., Núñez Guale, L. y Moreno Aguilar, C. (2023). Responsabilidad social universitaria en instituciones de educación superior de la Provincia de El Oro, Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 28(101), 419-434.
- Tamayo, V. R., Taco Taco, C. W., Hallo Montesdeoca, D. F., Fajardo Aguilar, G. M., Tamayo, V. R., Taco Taco, C. W., Hallo Montesdeoca, D. F. y Fajardo Aguilar, G. M. (2020). Universidad y proyectos de vinculación con la sociedad, un análisis técnico legal y su efecto en los procesos de aprendizajes. *Revista Científica UISRAEL*, 7(2), 27-38. <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n2.2020.229>
- Varela, T. V. y Sutton, L. H. (2021). La codificación y categorización en la teoría fundamentada, un método para el análisis de los datos cualitativos. *Investigación en Educación Médica*, 10(40), 97-104.
- Veneziani, M. y Faerm, S. (2021). Contextos económicos, sociales y culturales en la enseñanza del Diseño: Procesos emergentes Proyecto de Investigación N°13.1. *Cuadernos del Centro de Estudios en Diseño y Comunicación. Ensayos*, 145, 131-136.