

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE INGENIERIA EN INFORMATICA Y SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EN INFORMÁTICA Y
SISTEMAS**



**“SISTEMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA (RSU) BASADO
EN EL MODELO URSULA QUE MEJORARÁ EL IMPACTO SOCIAL DE LA
FACULTAD DE INGENIERÍA EN INFORMÁTICA Y SISTEMAS - UNAS.”**

Tesis:

Para optar el Título de:

INGENIERO EN INFORMÁTICA Y SISTEMAS

PRESENTADO POR: GIANELLA, MELGAREJO RENGIFO

Tingo María – Perú.

2022



PARTE 1. FASE INICIAL

Siendo las 11:01 horas del día 05 de diciembre de 2022; en la Sala de Conferencias de la FIIS, se instala el jurado calificador conformado por:

Jurado 1: Dr. Walter Rubén Bernuy Blanco (Presidente)

Jurado 2: Mg. Jorge Luis Pozo Malpartida

Jurado 3: Mg. Christian García Villegas

Oficializado mediante **RESOLUCIÓN N° 108-2022-D-FIIS-UNAS** del 10 de octubre de 2022, para el proceso de sustentación del informe final de Tesis del bachiller Gianella MELGAREJO RENGIFO, titulado: “**SISTEMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA (RSU) BASADO EN EL MODELO URSULA QUE MEJORARÁ EL IMPACTO SOCIAL DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA EN INFORMÁTICA Y SISTEMAS - UNAS**”. ASESOR: Mg. Marco Arturo Canales Aguirre.

Se manifiesta que el bachiller cumple con los requisitos exigidos de Ley y se le invita a disertar su Tesis por espacio de 30 minutos, asimismo se dispondrá de igual tiempo para la absolver preguntas y sugerencias.

PARTE 2. FASE DE PREGUNTAS Y RESULTADO

Culminada la exposición se inicia la fase de preguntas por parte del jurado calificador; también se invita a los asistentes a formular preguntas sobre el tema de Tesis.

Absueltas todas las peticiones, el jurado calificador procede a deliberar en privado la calificación y resultado.

Concluida la deliberación y en presencia del público, el jurado calificador anuncia que el resultado de la Sustentación de Tesis es: APROBADO POR UNANIMIDAD

(NOTA: consignar una de la siguientes: DESAPROBADO, APROBADO POR MAYORIA o APROBADO POR UNANIMIDAD)






Con calificativo de: BUENO

(NOTA: consignar una de la siguientes: EXCELENTE, MUY BUENO, BUENO, DEFICIENTE, MUY DEFICIENTE)

Por lo que se comunicará a las instancias correspondientes para el trámite respectivo.

PARTE 3. CONFORMIDAD

De todo lo mencionado se firma al pie en señal de conformidad, siendo las 12:25 horas se da por finalizada la ceremonia de Sustentación de Tesis.

Firma: 	Firma: 	Firma: 
Jurado 1: Walter Rubén Bernuy Blanco	Jurado 2: Jorge Luis Pozo Malpartida	Jurado 3: Christian García Villegas
Firma: 	Firma: 	
Sustentante: Gianella MELGAREJO RENGIFO	Asesor: Mg. Marco Arturo Canales Aguirre	



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL
(RIDUNAS)

Correo: repositorio@unas.edu.pe



“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

CERTIFICADO DE SIMILITUD T.I. N° 048 - 2023 - CS-RIDUNAS

El Coordinador de la Oficina de Repositorio Institucional Digital de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, quien suscribe,

CERTIFICA QUE:

El trabajo de investigación; aprobó el proceso de revisión a través del software TURNITIN, evidenciándose en el informe de originalidad un índice de similitud no mayor del 25% (Art. 3° - Resolución N° 466-2019-CU-R-UNAS).

Facultad:


Facultad de Ingeniería en Informática y Sistemas

Tipo de documento:

Tesis	X	Trabajo de investigación	
-------	---	--------------------------	--

TÍTULO	AUTOR	PORCENTAJE DE SIMILITUD
SISTEMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA (RSU) BASADO EN EL MODELO URSULA QUE MEJORARÁ EL IMPACTO SOCIAL DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA EN INFORMÁTICA Y SISTEMAS - UNAS.	GIANELLA, MELGAREJO RENGIFO	23% Veintitrés

Tingo María, 08 de marzo de 2023


Mg. Ing. García Villegas, Christian
Coordinador del Repositorio Institucional
Digital (RIDUNAS)

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE INGENIERIA EN INFORMATICA Y SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EN INFORMÁTICA Y
SISTEMAS



**“SISTEMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA (RSU) BASADO
EN EL MODELO URSULA QUE MEJORARÁ EL IMPACTO SOCIAL DE LA
FACULTAD DE INGENIERÍA EN INFORMÁTICA Y SISTEMAS - UNAS.”**

Autor : Gianella Melgarejo Rengifo

Asesor : Marco Antonio Canales Aguirre

Programa de investigación : Sistemas de Información

Línea de investigación : Gestión de procesos de negocio

Eje temático : Responsabilidad Social Universitaria

Lugar de ejecución : Facultad de Ingeniería en Informática y Sistemas

Duración : 2 años

Financiamiento : Propia

Tingo María – Perú. 2022

DEDICATORIA

A Dios, por haberme dado la vida y permitirme hacer posible cada uno de mis pasos que doy en mi vida personal y profesional.

A mis Abuelitos y Padres, quienes son las personas más importante en mi vida y los que me han inculcado los valores y el deseo de superación con su amor y apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por la vida que me dio y por las enseñanzas que me dio en todas las etapas de mi vida, y así poder seguir sus pasos.

A mis Abuelitos, por estar siempre conmigo en los momentos más importantes de mi vida, alentándome a seguir adelante.

A mis padres y hermanos por siempre apoyarme en todos los pasos que realizó en mi vida.

Al Mg. Ing Marco A. Canales Aguirre, por tener la gentileza de ser mi asesor y de brindarme todo su apoyo y guía para el desarrollo de esta investigación.

A todos los docentes de la Facultad de Ingeniería en Informática y Sistemas – UNAS, que contribuyeron en mi formación académica y me apoyaron en el desarrollo de esta investigación.

A todos mis amigos y compañeros de la Facultad de Ingeniería en Informática y Sistemas por su apoyo incondicional y por los gratos momentos que hemos vivido

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	7
1.1.1. PROBLEMA GENERAL	7
1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	7
1.2. JUSTIFICACIÓN	8
1.3. ALCANCE	9
1.4. OBJETIVOS	9
1.4.1. OBJETIVO GENERAL	9
1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	9
1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES	10
1.5.1. HIPÓTESIS GENERAL	10
1.5.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA	10
1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	11
II. REVISIÓN DE LITERATURA	13
2.1. ESTADO DEL ARTE	13
2.1.1. A NIVEL INTERNACIONAL	13
2.1.2. A NIVEL NACIONAL	14
2.1.3. A NIVEL REGIONAL	15
2.2. MARCO TEÓRICO	16
2.2.1. RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA	16
2.2.1.1. IMPACTOS UNIVERSITARIOS	17
2.2.1.2. EJES DE LA RSU	19
2.2.2. MODELO URSULA	21
2.2.2.1. OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE	23
2.2.2.2. LAS 12 METAS DE LA RSU	24
2.2.2.3. GESTIÓN POR PROCESOS	27
2.2.3. POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR UNIVERSITARIA	28
2.2.3.1. INFORMACIÓN CONFIABLE Y OPORTUNA	28
2.2.3.2. FOMENTO PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO	29
2.2.3.3. ACREDITACIÓN PARA LA MEJORA CONTINUA	29
2.2.3.4. LICENCIAMIENTO COMO GARANTÍA DE LAS CONDICIONES BÁSICAS DE CALIDAD (CBC)	30
2.2.4. POLÍTICA DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO	30

2.2.4.1.	PILARES CENTRALES DE LA POLÍTICA DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA PNMGP	31
2.2.4.2.	GESTIÓN POR PROCESOS EN EL MARCO DE LA PNMGP	34
2.2.4.3.	GESTIÓN POR PROCESOS	35
2.3.	MARCO CONCEPTUAL	38
III.	MATERIALES Y MÉTODOS	41
3.1.	LUGAR DE EJECUCIÓN	41
3.2.	MATERIALES Y MÉTODOS	42
3.2.1.	MATERIALES Y EQUIPOS	42
3.2.2.	METODOLOGÍA	42
3.2.2.1.	TIPO DE LA INVESTIGACIÓN: Investigación Aplicada	42
3.2.2.2.	NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN: Descriptiva - Propositiva	42
3.2.2.3.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: No Experimental	42
3.2.3.	MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN	43
3.2.4.	POBLACIÓN Y MUESTRA	44
3.2.4.1.	POBLACIÓN	44
3.2.4.2.	MUESTRA	44
3.2.5.	TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN Y VALIDACIÓN DE DATOS 47	
3.2.5.1.	ENTREVISTA	47
3.2.5.2.	ENCUESTAS	47
3.2.5.3.	VALIDEZ DEL INSTRUMENTO	48
3.2.6.	PROCESAMIENTO DE DATOS	48
IV.	RESULTADOS	50
4.1.	DIAGNÓSTICO	50
4.2.	PROPUESTA DEL SISTEMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA 58	
4.3.	VALIDACIÓN DE HIPÓTESIS	64
V.	CONCLUSIONES	66
VI.	RECOMENDACIONES	68
VII.	BIBLIOGRAFÍA	69
VIII.	ANEXOS	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Cursos con Alcance de RSU del Plan de Estudios de la FIIS.	5
Tabla 2: Cantidad de Proyectos Cocreados en la FIIS.	5
Tabla 3: Cantidad de Tesis de las diferentes Facultades de la UNAS.	6
Tabla 4: Resumen del muestreo no probabilístico.	44
Tabla 5: Resumen del muestreo probabilístico.	46
Tabla 6: Calificación promedio del Medio Ambiente e Institución en la FIIS-UNAS.	50
Tabla 7: Calificación promedio de la Enseñanza-Aprendizaje en la FIIS-UNAS.	52
Tabla 8: Calificación promedio de la Investigación en la FIIS-UNAS.	53
Tabla 9: Calificación promedio de la Participación Social y Extensión en la FIIS-UNAS.	54
Tabla 10: Resumen de la calificación promedio de los indicadores.	56
Tabla 11: Ficha Técnica del Proceso: Gestión de Responsabilidad Social Universitaria.	61
Tabla 12: Resumen de la valoración de los docentes sobre la propuesta del sistema de RSU de la FIIS.	64
Tabla 13: Resumen de la valoración de los estudiantes sobre la propuesta del sistema de RSU de la FIIS.	65

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: La Universidad y su entorno.....	18
Figura 2: 4 Ejes de la Responsabilidad Social Universitaria.	21
Figura 3: Vínculo entre el Manual de Primeros Pasos RSU (2009) y el Modelo RSU de URSULA (2019).	22
Figura 4: Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible.	23
Figura 5: Las 12 metas RSU del Modelo URSULA.	26
Figura 6: Modelo educativo socialmente responsable: enfoque heurístico transformador.	27
Figura 7: Gestión por procesos.	28
Figura 8: Modelo de procesos del Proceso de Acreditación.	29
Figura 9: Pilares de la Política de Modernización de la Gestión Pública.	31
Figura 10: Fases de la Gestión por Procesos.....	34
Figura 11: Pasos de la Fase 1 “Determinación de Procesos”.....	35
Figura 12: Pasos de la Fase 2 “Seguimiento, Medición y Análisis de Procesos”.....	36
Figura 13: Pasos de la Fase 3 “Mejora de Procesos”.....	37
Figura 14: Ubicación de la FIIS dentro del campus universitario.	41
Figura 15: Calificación promedio del Medio Ambiente e Institución en la FIIS-UNAS.	51
Figura 16: Calificación promedio de la Enseñanza-Aprendizaje en la FIIS-UNAS.....	52
Figura 17: Calificación promedio de la Investigación en la FIIS-UNAS.	53
Figura 18: Calificación promedio de la Participación Social y Extensión en la FIIS-UNAS.....	55
Figura 19: Resumen de la calificación promedio de los indicadores.....	57
Figura 20: Sistema de Responsabilidad Social Universitaria de la FIIS.....	58
Figura 21: Mapa de procesos de la FIIS – UNAS.....	60
Figura 22: Proceso: Gestión de la Responsabilidad Social Universitaria.	63

RESUMEN

El presente trabajo de investigación analiza la problemática de la Facultad en Ingeniería en Informática y Sistemas, en adelante FIIS, respecto a la baja vinculación en los últimos años entre universidad y sociedad, y más con las exigencias normativas tal como la Ley Universitaria N°30220, respecto a la Responsabilidad Social Universitaria, en adelante RSU, como un marco obligatorio a cumplir con una gestión ética y eficaz producto del cumplimiento de sus funciones académicas, de investigación y de servicios de extensión y de participación en el desarrollo nacional en sus diferentes niveles y dimensiones, para poder cumplir este marco es necesario comprender a profundidad el concepto y aplicación de la RSU, por ello se planteó el siguiente objetivo: “Describir el impacto social de la FIIS e identificar qué estrategias del modelo URSULA, permiten proponer un Sistema de Responsabilidad Social Universitaria”, el tipo de investigación es Aplicada con un nivel Descriptiva-Propositiva de diseño No Experimental de tipo transeccional en el cual se aplicó el método deductivo.

La investigación consistió en realizar un diagnóstico del impacto social de la Facultad de Ingeniería en Informática y Sistemas de la UNAS, para ello se hizo un estudio censal a las autoridades de la facultad a través de 12 ítems, obteniendo un puntaje de 1.71 en una escala de 1 a 5, este resultado significa un impacto social “muy deficiente”; después de ello se propuso el Sistema de RSU de la FIIS, basado en el modelo URSULA, donde se determinó 4 estrategias las cuales son: Gestión Organizacional, Formación, Cognición y Participación Social; así mismo se determinó los procesos y procedimientos de la RSU, alineados a la gestión por procesos, que permitirá mejorar el impacto social, la imagen institucional y la toma de decisiones de la FIIS, y que asegure la participación de los actores involucrados en el proceso. Para la validación del sistema se recurrió al juicio de expertos obteniendo un resultado que el sistema de RSU si es VIABLE para su ejecución; también se validó la propuesta por los usuarios del sistema con un estudio probabilístico donde se encuestó a docentes (n=9) y estudiantes (n=73) sobre la comprensión del modelo de RSU donde el 95% de docentes y el 94% de estudiantes manifiestan tener un mejor entendimiento con la propuesta del modelo sobre la RSU.

Palabras Clave: Calidad Universitaria, Procesos, Acreditación, Modernización.

ABSTRACT

In the present research work the problem of the Information Systems Engineering Faculty, referred to as FIIS (acronym in Spanish) from here on out, with respect to the low connection in recent years between the university and society, and greater regulatory requirements such as university law, N°30220, regarding university social responsibility, referred to as RSU (acronym in Spanish) from here on out, was analyzed within the framework that it is mandatory in order to complete an ethical and efficient period, [shown] as a product of the fulfillment of academic, research, and outreach services, and participation in national development at its different levels and dimensions. In order to fulfill this framework it is necessary that the concept and application of the RSU be deeply understood. Due to this, the following objective was proposed: “Describe the social impact of FIIS and identify which strategies from the URSULA model allow for the proposal of a university social responsibility system.” The research type was applied with a descriptive-proposal level and of a non-experimental design of a cross-sectional type, to which the deductive method was applied.

The research consisted in carrying out a diagnostic of the Information System Engineering Faculty’s social impact at the UNAS (acronym in Spanish). In order to do this, a census study was done of the faculty authorities through twelve items, where a score of 1.71 was obtained, on a scale of one to five. These results meant that there was a “very deficient” social impact. After this an RSU system for the FIIS was proposed, based on the URSULA model, where four strategies were determined, which were: organizational management, formation, cognition, and social participation. At the same time, the processes and procedures for the RSU were determined, in accordance with process management, which will allow for an improvement in the social impact, the institutional image, and the FIIS decision making, as well as ensure the participation of those involved in the process. For the validation of the system, the judgement of experts was sought out, where a result that the RSU was “viable” in its execution was obtained. The proposal was also validated by the users of the system with a probabilistic study, where teachers (n=9) and students (n=73) were surveyed regarding their understanding of the RSU model. For the teachers, 95%, and for the students, 94%, showed that they had an improved understanding of the RSU with the proposed model.

Keywords: university quality, processes, accreditation, modernization

I. INTRODUCCIÓN

La relación entre la universidad y la sociedad cobra especial importancia en el contexto actual, cuando nace un nuevo paradigma basado en el poder del conocimiento y la correcta gestión, denominado “La Era del Conocimiento”, en el que la universidad tiene su propio rol y un papel estratégico a nivel global.

La principal misión de la universidad ha sido la preservación y el enriquecimiento de la cultura humana durante innumerables generaciones, y desde principios del siglo XX esto ha sido aceptado en la mayoría de los modelos. La existencia de la tercera misión principal de la universidad, que es: “Difundir la cultura de la humanidad”, haciendo material el proceso de extensión de la universidad moderna. Por su origen y funcionamiento social, nació como institución en un determinado momento histórico, nombrada según el nivel de desarrollo y necesidades de una determinada comunidad humana, pasó por diversos momentos históricos y asumió diversos roles (UNESCO, 1996). Además, el punto es que la universidad nunca existió y no puede desarrollarse fuera de un contexto social. De igual forma, la conexión entre universidad y sociedad se manifiesta en todos los procesos que se dan en el escenario de la educación superior, se desarrolla de manera interactiva a partir de reflexiones con y para la comunidad, a través del proceso de comunicación.

Asimismo, en pleno siglo XXI, la globalización en lo económico, político, social, ambiental y cultural, además de una nueva sociedad del conocimiento, han producido una gama muy amplia de requisitos sociales en el mundo. Por lo tanto, la universidad frente a estos requisitos, a través de la historia tiene un rol importante en la intervención social, donde la vinculación con la sociedad ha ido evolucionando a través del tiempo, Malagón Plata (2009) refiere que:

“Hoy en la actualidad, en el contexto de universidades modernas, las universidades de investigación modernas y las universidades de élite modernas, la educación vocacional se ha convertido en un aprendizaje a largo plazo permanente. La investigación ha evolucionado desde la práctica de la nutrición a la práctica de la producción, la generación de conocimiento, la socialización y la comercialización. La extensión ha pasado de los servicios de apoyo social a una serie de acciones relacionadas con las dos funciones anteriores, de apoyo a la intervención social y la prospectiva en la universidad.” (p.17)

En este contexto, Castañuela Sánchez (2016) refiere que las universidades deben considerarse como: “los agentes que deben brindar al público un alto nivel de formación, conocimiento y cultura, representando uno de los espacios de protesta, cambio social, manteniendo el equilibrio entre su misión y propósito y las necesidades nacionales.” (p.1)

Así mismo, La Ley Universitaria N° 23733 (1983), vigente hasta el 2 de julio del año 2014, indicaba que las universidades debían dedicarse solo a la extensión social y proyección social. Refería que: “Las universidades están formadas por docentes, estudiantes y ex alumnos. Se dedican no solo al aprendizaje, la investigación, la formación, la difusión del conocimiento y la cultura, sino también a la difusión y proyección social. Tienen autonomía dentro de lo académica y de la administración conforme a Ley.” (art. 1)

Igualmente, la Ley N°23733 contenía el capítulo IX “Extensión y Proyección Universitaria”, donde indica que: “Las universidades están ampliando sus actividades educativas para estudiantes no formales. En este sentido, se organizan actividades de difusión y promoción a la cultura general y de la investigación profesional, que pueden conducir al reconocimiento, ya sea gratuito o no.” (art. 68)

Por lo tanto, producto del análisis de la anterior Ley Universitaria se observa que el campo de actuación e intervención social de las universidades en el país eran muy limitadas y esto ha generado que el impacto social no sea el esperado, ante ello muchos autores han investigado a cerca de esta problemática de tal forma que la actuación de las universidades tenga un enfoque holístico en la vinculación con la sociedad.

Sim embargo, los retos que asume el Perú, frente a este contexto mundial ha ido evolucionando con el pasar de los años, donde inicialmente la universidad tenía una función asistencialista frente a la sociedad, ahora la Ley Universitaria N° 30220 establece un marco obligatorio a las universidades a cumplir con una gestión ética y eficaz producto del cumplimiento de las funciones académicas, de investigación y servicios de extensión y participación social en el desarrollo nacional en sus diferentes niveles y dimensiones (Ley N° 30220, 2014). El concepto antes referido hace referencia a lo ahora denominado como Responsabilidad Social Universitaria que de acuerdo con la Ley Universitaria menciona que: “es la piedra angular de la vida universitaria y aporta al desarrollo sostenible y al bienestar social.”. (Ley N° 30220, 2014, art. 124).

Por consiguiente, la Responsabilidad Social Universitaria debe plantear acciones pertinentes en el entorno interno y externo de toda la universidad. Actualmente las universidades enfrentan grandes retos en la mejora de la calidad institucional y sus programas de estudios, esto a raíz de la Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria (2015), aprobado con Decreto Supremo N° 016-2015-MINEDU, cuyo objetivo principal es:

“Brinda acceso a una educación superior de calidad para todos los jóvenes del país, brinda capacitación integral y mejoramiento continuo, enfatiza el logro del esfuerzo de profesionales competentes, y refleja la educación del país a través de la investigación e incorporar valores ciudadanos que permitan lograrlo.” (art. 2).

Asimismo, uno de los pilares de la política antes mencionada es el Modelo de Acreditación para programas de estudios de educación superior universitaria, que considera en el Factor 8: Responsabilidad Social Universitaria, dentro de ellos el estándar 25: Responsabilidad Social y el estándar 26: Implementación de políticas ambientales. (SINEACE, 2016)

En este sentido, el concepto de Responsabilidad Social Universitaria en el Perú compone uno de los principios más importantes y es parte integral de las universidades peruanas contemporáneas. Se trata de un nuevo concepto sin precedentes para las Universidades del Perú y Latinoamérica, que reemplaza las funciones tradicionales de proyección y extensión social. Este concepto intenta recoger las necesidades sociales que han surgido en el proceso de cambio y transformación de este siglo, y abrir la puerta al proceso de concretarlas como gobierno y gobernanza universitaria.

Además, las universidades en el Perú enfrentan actualmente grandes desafíos para mejorar la calidad de las instituciones y planes de estudio, debido a la Política de Aseguramiento de la Calidad aprobado con Decreto Supremo N° 016-2015-MINEDU, cuyo principal objetivo es lograr que la juventud del país tenga acceso a servicios de educación universitaria de calidad que brinden una formación integral para el mejoramiento continuo, enfocada a la consecución e integración de una actividad profesional competente a través de estudios en los que participen organismos como el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE), la Superintendencia Nacional de Control de la Educación Superior (SUNEDU), transparencia y promoción de la calidad.

A través de los años la Universidad Nacional Agraria de la Selva viene formando profesionales, ejecutando procesos de investigación y realizando actividades de extensión y proyección social como parte de la Responsabilidad Social Universitaria, establecida en las funciones de Ley Universitaria N°30220, el cual presenta serias dificultades en el inadecuado diseño de la estructura de funciones, que no responde a los retos a enfrentar, donde se muestra falta de un seguimiento eficiente y una evaluación de resultados y de los impactos deseados esto a su vez genera desconfianza e insatisfacción de los actores internos del sistema así como los grupos de interés.

Sin embargo, la UNAS no ha implementado claramente la organización, ni normatividad referido a la Responsabilidad Social Universitaria, si bien es cierto que en el Estatuto de la UNAS (2018), se establece que: “La Dirección de responsabilidad social de la universidad bajo la dirección del rectorado consta de un comité de dirección, que incluye: el director que actúa como su presidente, y los subdirectores de los programas de estudio, que están integrados por los docentes y estudiantes designados por sus programas”. (art. 285), a la fecha no se ha implementado todo lo referido en el artículo antes referenciado, significando para la universidad 6 años de letardo para implementar una de sus funciones principales que es la Responsabilidad Social Universitaria.

Así, el problema principal de esta investigación es que existe una desvinculación entre universidad-sociedad en la UNAS, de tal manera que la FIIS está realizando responsabilidad social universitaria como ellos creen que es pertinente mas no como dice la normativa, para lo cual se requiere que se asuma de conjunto el trabajo de responsabilidad social involucrando actores internos y externos de la institución para desarrollar actividades contundentes a mejorar la sociedad dentro y fuera de la universidad; así se muestra en la Tabla 1 el plan de estudios 2018-2020 cuenta con 19 cursos que tienen un alcance de RSU en sus tópicos, sin embargo, no existe registros de resultados, a continuación, se detallan los cursos vinculados:

Tabla 1: Cursos con Alcance de RSU del Plan de Estudios de la FIIS.

CURSOS CON ALCANCE DE RSU DE LA FIIS	TOTAL DE CURSOS
Construcción de Software II	
Integración de Sistemas de Software	
Calidad de Producto de Software	
Calidad de Proceso de Software	
Patrones de Diseño de Software	
Patrones de Arquitectura de Software	
Sistemas de Soporte a la Decisiones	
Arquitectura Empresarial	
Taller de Habilidades Blandas	
Sostenibilidad y Responsabilidad Social	19
Redacción y Compresión Lectora	
Pensamiento Sistémico	
Planeamiento y Gobierno De TI	
Costos y Presupuestos	
Innovación y Emprendimiento	
Fundamentos De Investigación	
Diseño de Investigación I	
Diseño de Investigación II	
Proyectos de Investigación	

Nota: Plan de Estudios de la FIIS 2018-2020.

Además, a nivel de proyectos cocreados no existe registros en la FIIS, tal como se evidencia en la Tabla 2:

Tabla 2: Cantidad de Proyectos Cocreados en la FIIS.

PROYECTOS COCREADOS	TOTAL
Ninguno	0

Nota: Unidad de extensión de la FIIS.

Así mismo, el Reglamento de Organización y Funciones ROF de la UNAS (2018), establece que existe una Dirección de Extensión Cultural y Proyección Social que se encarga de: “conducir actividades de extensión cultural, de proyección social y educación continua”. (art. 57), que a la actualidad no se ha implementado ni asignado recursos para su funcionamiento, tampoco existe normatividad interna ni planificación de actividades institucionales, solo existe un responsable asignado por encargo; por todo lo antes mencionado

se evidencia una desarticulación en documentos normativos de gestión de RSU y una lenta implementación en la organización de la RSU a nivel institucional, lo cual la FIIS tampoco cuenta con procedimientos establecidos para realizar la RSU solo existe la Unidad de Extensión que realiza esfuerzos aislados en cuanto a extensión universitaria y algunos cursos que consideran cortas actividades de extensión de bajo impacto social, todo esto repercutiendo en la desvinculación de la FIIS con la sociedad.

Del mismo modo, otra de las causas se debe al concepto planteado de RSU en la Ley Universitaria, ha significado una difícil comprensión en los procesos formativos por parte de los miembros de la facultad, esto debido a la variedad de las terminologías como: extensión social, extensión universitaria, extensión cultural, extensión solidaria, proyección social, proyección universitaria; todo esto vinculado con la RSU.

De igual manera, a nivel de investigación realizada por los egresados de la FIIS, solo se registra un total de 28 investigaciones desde su creación de la facultad tal como se muestra en la Tabla 3:

Tabla 3: Cantidad de Tesis de las diferentes Facultades de la UNAS.

FACULTAD	CANTIDAD
Facultad de Agronomía	304
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas	259
Facultad de Contabilidad	87
Facultad de Ingeniería en Industrias Alimentarias	217
Facultad de Ingeniería en Informática y Sistemas	28
Facultad de Ingeniería Mecánica Eléctrica	0
Facultad de Recursos Naturales Renovables	500
Facultad de Zootecnia	249

Nota: Respositorio de la UNAS 2021.

De este modo, frente a la complejidad de la problemática presentada se debe plantear una línea base con un enfoque holístico que ayude a entender de manera sistémica la RSU y posibilite su entendimiento a través de un enfoque por procesos para poder implementarlo.

1.1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

1.1.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cómo es el impacto social de la Facultad de Ingeniería en Informática y Sistemas y qué estrategias del modelo URSULA se pueden considerar para proponer un Sistema de Responsabilidad Social Universitaria?

1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

¿Cómo es el impacto ambiental e institucional de la Facultad de Ingeniería en Informática y Sistemas y qué estrategias del modelo URSULA se pueden considerar para proponer un Sistema de Responsabilidad Social Universitaria?

¿Cómo es el impacto de enseñanza-aprendizaje de la Facultad de Ingeniería en Informática y Sistemas y qué estrategias del modelo URSULA se pueden considerar para proponer un Sistema de Responsabilidad Social Universitaria?

¿Cómo es el impacto de investigación de la Facultad de Ingeniería en Informática y Sistemas y qué estrategias del modelo URSULA se pueden considerar para proponer un Sistema de Responsabilidad Social Universitaria?

¿Cómo es el impacto de participación social y extensión de la Facultad de Ingeniería en Informática y Sistemas y qué estrategias del modelo URSULA se pueden considerar para proponer un Sistema de Responsabilidad Social Universitaria?

¿Cuáles son los orígenes y postulados del modelo URSULA que pueden servir como sustento para proponer el sistema de RSU de la Facultad de Ingeniería en Informática y Sistemas?

1.2. JUSTIFICACIÓN

TEÓRICO

La investigación se realizó con el objetivo de contribuir al conocimiento existente sobre la responsabilidad social universitaria, ya que es una variable crucial para el éxito de cualquier universidad, y esta investigación científica contribuirá a enriquecer la literatura científica sobre la aplicación de este nuevo concepto al campo de la educación superior universitaria.

Debido a las múltiples exigencias de profesionales competentes, como resultados de un proceso exigente con un enfoque en la mejora continua, y es de interés para todas las instituciones de educación superior universitaria.

PRÁCTICO

El presente informe se justifica en la práctica debido a que presenta una propuesta de un Sistema de Responsabilidad Social Universitaria para la Facultad de Ingeniería en Informática y Sistemas, que permitirá mejorar la conceptualización, el entendimiento y aplicación del mismo con la participación e involucramiento de las autoridades, administrativos, docentes, estudiantes y graduados, de esta manera la FIIS hará visible su impacto social de manera articulada y cumpliendo lo requerido en los modelos de evaluación de la calidad como la acreditación, el licenciamiento entre otros.

METODOLÓGICO

La investigación propone un sistema de RSU para la FIIS, basado en el modelo URSULA, donde se determinó 4 estrategias las cuales son: Gestión Organizacional, Formación, Cognición y Participación Social; así mismo se determinó los procesos y procedimientos siguiendo la metodología de la Secretaría de Gestión Pública (PCM), que permitirá mejorar el impacto social, la imagen institucional y la toma de decisiones de la FIIS.

1.3. ALCANCE

La investigación está dirigida a la Facultad de Ingeniería en Informática y Sistemas de la UNAS –Tingo María, donde se describe cómo está actualmente la RSU; posteriormente teniendo en cuenta el diagnóstico, se propone el sistema de RSU basado en URSULA y la Norma Técnica N° 001-2018-SGP para la implementación de la gestión por procesos en las entidades públicas, esto último con la finalidad de articular el trabajo de investigación a las normativas nacionales para la modernización del estado.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

Describir el impacto social de la Facultad de Ingeniería en Informática y Sistemas e identificar qué estrategias del modelo URSULA, permiten proponer un Sistema de Responsabilidad Social Universitaria.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Describir el impacto ambiental e institucional de la Facultad de Ingeniería en Informática y Sistemas e identificar que estrategias del modelo URSULA permiten proponer un Sistema de Responsabilidad Social Universitaria.

Describir el impacto de enseñanza-aprendizaje de la Facultad de Ingeniería en Informática y Sistemas e identificar que estrategias del modelo URSULA permiten proponer un Sistema de Responsabilidad Social Universitaria.

Describir el impacto de investigación de la Facultad de Ingeniería en Informática y Sistemas e identificar que estrategias del modelo URSULA permiten proponer un Sistema de Responsabilidad Social Universitaria.

Describir el impacto de participación social y extensión de la Facultad de Ingeniería en Informática y Sistemas e identificar que estrategias del modelo URSULA permiten proponer un Sistema de Responsabilidad Social Universitaria.

Identificar los orígenes y postulados que pueden servir como sustento para proponer el sistema de RSU de la Facultad de Ingeniería en Informática y Sistemas.

1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES

1.5.1. HIPÓTESIS GENERAL

La descripción del impacto social de la Facultad de Ingeniería en Informática y Sistemas, y la identificación de estrategias del modelo URSULA permitirán proponer adecuadamente un Sistema de Responsabilidad Social Universitaria.

1.5.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA

La descripción del impacto ambiental e institucional de la Facultad de Ingeniería en Informática y Sistemas, y la identificación de estrategias del modelo URSULA permitirán proponer adecuadamente un Sistema de Responsabilidad Social Universitaria.

La descripción del impacto de enseñanza-aprendizaje de la Facultad de Ingeniería en Informática y Sistemas, y la identificación de estrategias del modelo URSULA permitirán proponer adecuadamente un Sistema de Responsabilidad Social Universitaria.

La descripción del impacto de investigación de la Facultad de Ingeniería en Informática y Sistemas, y la identificación de estrategias del modelo URSULA permitirán proponer adecuadamente un Sistema de Responsabilidad Social Universitaria.

La descripción del impacto de participación social y extensión de la Facultad de Ingeniería en Informática y Sistemas, y la identificación de estrategias del modelo URSULA permitirán proponer adecuadamente un Sistema de Responsabilidad Social Universitaria.

Los orígenes y postulados del modelo URSULA son adecuados para proponer un sistema de RSU que mejore su efectividad de la Facultad de Ingeniería en Informática y Sistemas.

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE FÁCTICA: IMPACTO SOCIAL	<i>“Cambios positivos o negativos creados en la sociedad, la economía o el medio ambiente, total o parcialmente como resultado de decisiones y actividades pasadas y presentes de la organización en su totalidad o en parte.”</i> (Organización Internacional de Normalización [ISO], 2010)	Nos permite medir el impacto social de la FIIS en la sociedad como resultado del desempeño de las capacidades (académicas, de investigación, servicios de extensión, participación social).	MEDIO AMBIENTE E INSTITUCIÓN	- Buen clima laboral y equidad - Campus sostenible - Ética, transparencia e inclusión
			ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	- Aprendizaje y servicio - Inclusión curricular de los objetivos de desarrollo sostenible - Mallas diseñadas con actores externos
			INVESTIGACIÓN	- Inter y transdisciplinariedad - Investigación en y con la comunidad - Producción y difusión de conocimientos útiles
			PARTICIPACIÓN SOCIAL Y EXTENSIÓN	- Integración de la proyección social con formación e investigación - Proyectos cocreados, duraderos y de impacto - Participación en la agenda de desarrollo local y nacional e internacional
VARIABLE TEMÁTICA: MODELO URSULA	<i>“Modelo integrador y transversal de la identidad y el funcionamiento de la universidad que pueda inspirar a las personas, impulsar la planificación, orientar la política de la educación superior pública y privada; y centrarse en lo que realmente importa en los estándares de evaluación y acreditación: la</i>	Modelo enfocado en proponer estrategias para promover la RSU, y en función al diagnóstico que se obtendrá de la variable fáctica: impacto social, se determinará cuáles de las estrategias serán las más adecuadas para la FIIS.	EJES TEMÁTICOS	SUB-EJES TEMÁTICOS
			ORÍGENES	- Comprender la RSU - Contexto de la Ley Universitaria 30220
			POSTULADOS	- Gestión organizacional - Formación - Cognición - Participación social

	<i>responsabilidad institucional por la calidad académica, la equidad y la sostenibilidad ciencia, vocación y educación en servicio social.” (La Unión de Responsabilidad Social Universitaria Latinoamericana [URSULA], 2020)</i>								
VARIABLE PROPOSITIVA: SISTEMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA	<i>“Un conjunto de elementos relacionados que interactúan.” (Organización Internacional de Normalización [ISO], 2015)</i> <i>“Es la gestión ética y eficaz de los impactos de la universidad en la sociedad derivados del cumplimiento de su misión, tales como los servicios académicos, la investigación, divulgación, y la participación social en el desarrollo del país en sus diversos aspectos y niveles.” (Ley N° 30220, 2014).</i>	Se determina la propuesta del Sistema de RSU con un enfoque holístico basado en las estrategias del modelo URSULA y contextualizado a las necesidades de la FIIS, soportado por la gestión por procesos.	<table border="1"> <thead> <tr> <th>EJES PROPOSITIVOS</th> <th>SUB-EJES PROPOSITIVOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CARACTERÍSTICAS DE LA FIIS</td> <td>- Administrativos - Operativos</td> </tr> <tr> <td>ELEMENTOS DEL SISTEMA</td> <td>- Diseño del sistema - Elaboración del sistema - Ejecución del sistema - Evaluación del sistema</td> </tr> </tbody> </table>	EJES PROPOSITIVOS	SUB-EJES PROPOSITIVOS	CARACTERÍSTICAS DE LA FIIS	- Administrativos - Operativos	ELEMENTOS DEL SISTEMA	- Diseño del sistema - Elaboración del sistema - Ejecución del sistema - Evaluación del sistema
			EJES PROPOSITIVOS	SUB-EJES PROPOSITIVOS					
CARACTERÍSTICAS DE LA FIIS	- Administrativos - Operativos								
ELEMENTOS DEL SISTEMA	- Diseño del sistema - Elaboración del sistema - Ejecución del sistema - Evaluación del sistema								

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ESTADO DEL ARTE

2.1.1. A NIVEL INTERNACIONAL

Según Alférez Villareal (2014) en su tesis doctoral “La participación social curricular en la Responsabilidad Social Universitaria: El caso de la Facultad de Educación de la Universitat Internacional de Catalunya”, tiene como objetivo general es analizar la adquisición de las competencias generales de los alumnos del Grado en Educación de la UIC a través de la participación social como eje de la RSU (p. 30), señalo que como resultado de la implementación de las actividades de extensión social, se contribuyó al desarrollo local, aumentando así su compromiso con las responsabilidades sociales y políticas de la universidad. Esto promueve una participación voluntaria de estudiantes universitarios en áreas afectadas por la pobreza y complementa esta participación al incluir RSU en el plan de estudios. Se implementó técnicas cualitativas las cuales son: entrevistas a los estudiantes, las entidades y los consultores de estos últimos; discusiones de grupos focales con estudiantes y técnicas cuantitativas: antes y después de la prueba. Este método demuestra la responsabilidad social de la universidad y el desarrollo de habilidades personales y profesionales al integrar el currículo y la participación social.

Según Gaete Quezada (2012) en su tesis doctoral “Responsabilidad social universitaria: una mirada a la relación de la universidad con la sociedad desde la perspectiva de las partes interesadas. Un estudio de caso”, señalo que como propósito principal es construir un modelo teórico del concepto de RSU y utilizar los procedimientos y direcciones de la teoría de datos sólidos de Glaser & Strauss, y utiliza el método cualitativo de un estudio de caso, se desarrolló mediante 91 entrevistas semiestructuradas a los interesados de la Universidad de Valladolid. Con los discursos y métodos de los interesados de la UV a identificados a partir de los registros de entrevistas, se tiene como conclusión es que, en el caso de la UV, el concepto de RSU relaciona que las universidades reviertan a la sociedad como causa social básico, lo que también se sustenta en tres categorías: fortalecimiento de la relación universidad-sociedad; la respuesta a las carencias y a los problemas sociales; y el impacto social de la gestión del trabajo universitario.

Según Müller Núñez (2016) en su tesis de maestría “Diseño de un Sistema de Control de Gestión para la implementación de la Responsabilidad Social Universitaria”, señala el objetivo de la investigación, es comprender la RSU, y diseñar un sistema de gestión basado en el ciclo cerrado de Kaplan y Norton para implementar la RSU. El sistema contendrá herramientas de diagnóstico para poder evaluar los compromisos de las universidades con la RSU, así como un panel de control para todos los ángulos de la entidad responsable de la RSU, incluidos los indicadores y planes que se utilizan actualmente en Chile. Luego, se propondrán métodos de enseñanza y una mejora continua para los objetivos de RSU, y posteriormente un método para alinear el informe RSU con el informe internacional de responsabilidad social. Finalmente, se propone un sistema de gestión que alinee metas con medidas, indicadores y mejora continua, se espera que las universidades emergentes que puedan ayudar a la RSU puedan entender la lógica de input-proceso-output, es decir, identificar los recursos necesarios para comenzar, y luego los procesos a mejorar y por último los resultados esperados. Asimismo, se pretende que con la implementación de la RSU se mejore como resultado, de modo que las universidades puedan usar los recursos de manera efectiva y los métodos de reporte de RSU serán consistentes.

2.1.2. A NIVEL NACIONAL

Según Flores Ramírez (2019) en su tesis de doctorado “Modelo de Responsabilidad Social Universitaria para mejorar la imagen organizacional de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2018”, tiene como objetivo general diseñar y proponer un modelo de RSU para mejorar la imagen institucional de la Universidad Nacional de San Martín (p. 56), el método utilizado consistió en recopilar información a través de métodos de investigación encuesta y entrevista a 67 público interno que consta de estudiantes, administrativos y docentes; además a 189 públicos externos vinculados a la universidad, el tipo de estudio es una propuesta descriptiva. El resultado es el modelo de RSU en cinco dimensiones: liderazgo, docencia, investigación, proyección social y comunicación, esto está constituido por una imagen de un árbol llamado “árbol de la buena vida”. Como conclusión, la Universidad Nacional San Martín Tarapoto adquiere toda la responsabilidad social porque tiene bajos indicadores de desempeño y es socialmente responsable, lo que imposibilita crear una buena imagen frente al público objetivo. Se debe implementar como política un modelo para todos los programas de estudio, mejorando la imagen institucional frente a la sociedad que hemos creado para que podamos llegar a la población según sus necesidades.

Según Elías Mesías & Vila Córdova (2014) en sus tesis de maestría “Análisis de la Responsabilidad Social Universitaria de la Pontificia Universidad Católica del Perú en el Proyecto construcción de viviendas seguras y saludables, para las familias afectadas por el sismo en el centro poblado La Garita - Chincha”, señala que el propósito del estudio es analizar la RSU de la PUCP para las universidades que deseen implementar la RSU propuesto por Vallaey, el estudio primero realizó un diagnóstico de la gestión del DARS, la cual se realizó entre 2001 y 2011, la muestra fue de 17 entre estudiantes y docentes y 30 familias del centro poblado La Garita, asumiendo los criterios de inclusión y exclusión de la selección aleatoria. El estudio exploró las 4 acciones del método de RSU propuesto por Vallaey: implementación y ejecución de proyectos, docencia, investigación y proyección social; el nivel de la investigación es descriptiva explicativa, de diseño transversal, la técnica de recolección de información fue la encuesta. Como conclusión se plantearon la idea de establecer una red de docentes de respuesta a desastres, que es parte de la realidad social pero una realidad importante en el campo de valores de su formación profesional.

2.1.3. A NIVEL REGIONAL

Según Carhuaricra Nano (2018) en su tesis de pregrado “Diseño del Sistema de Responsabilidad Social Universitaria usando la gestión por procesos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán”, señala como propósito de la investigación realizar un diseño de un sistema de RSU basado en la gestión por procesos de la UNHEVAL, para ellos primero se realizó un diagnóstico, en el cual se comprobó que la UNHEVAL no tiene establecido un sistema de RSU. El tipo de estudio es descriptivo, se utilizó la técnica el fichaje, análisis documental y entrevistas. Como resultado, se estableció la base teórica del sistema de RSU, guiado por la política de RSU de UNHEVAL, se definió el tiempo de ejecución del sistema y se diseñó la estructura organizativa y los procedimientos de RSU de la UNHEVAL en base del modelo de Vallaey y los lineamientos establecidos por el SINEACE. Su metodología se enfoca en el autoaprendizaje institucional y mejora continua, y utiliza las siguientes herramientas: fichas de procesos, diagramas de flujo y un manual del sistema de RSU de la UNHEVAL y así cumplir los requisitos establecidos.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

RSU se define como responsabilidad de la universidad por su impacto generado en la gestión, formación, investigación y extensión, con el fin de promover el desarrollo humano sostenible, en diálogo continuo con los interesados. Como lo establece el artículo 124 de la ley universitaria, las universidades deben demostrar responsabilidad social en todas sus actividades y procesos, no puede encomendar esta tarea a una dependencia específica, liberándose las demás del yugo de la responsabilidad. La responsabilidad social debe “capilarizarse” para las actividades de toda la universidad, y no simplemente en extensión y proyección social.

En tanto la Ley N° 30220 (2014), define la RSU como:

“Gestionar con ética y eficacia el impacto de la universidad en la sociedad derivado del cumplimiento de la misión de la universidad: la participación en los servicios académicos, la investigación, difusión, y el desarrollo nacional en todos sus niveles y dimensiones. Esto incluye gestionar los impactos generados por los miembros de la comunidad universitaria, el medio ambiente y otras entidades públicas y privadas que conforman los grupos de interés.

La RSU es el fundamento de la vida universitaria y promueve la sostenibilidad y el bienestar de la sociedad. Abarca a toda la comunidad universitaria.” (art. 124).

Según (Vallaey, de la Cruz, & Sasia, 2009), es difícil definir la responsabilidad social de manera práctica y sin ambigüedades, es un movimiento construido en torno a él, y sus iniciativas y enfoques son diversos y variados. Sin embargo, el concepto básico de todas las definiciones es el concepto de desarrollo sostenible. Ed decir, preocupaciones sobre el desempeño humano y los impactos ambientales y sociales de las organizaciones.

Las exigencias éticas de la sostenibilidad nos impulsan a redefinir los modelos de las instituciones regionales, nacionales y regionales y los modelos de gobernanza regional.

La necesidad de un desarrollo sostenible ha dado lugar a varios movimientos de responsabilidad social en el mundo que adoptan cada vez más los cuatro principios de la no negación.

- La responsabilidad social es el nuevo sistema de gestión de la organización, no las actividades sociales útiles fuera de las actividades centrales de la organización.
- La responsabilidad social no es una epidemia, sino una responsabilidad compartida para poder garantizar la sostenibilidad social.
- La responsabilidad social no es solo una función organizacional, es una forma de gestionar todas las actividades en el largo plazo, a partir de un adecuado diagnóstico y manejo de los efectos colaterales.
- La responsabilidad social no concierne únicamente a las empresas, sino a todos los organismos nacionales e internacionales, públicos y privados, con o sin interés.

2.2.1.1. IMPACTOS UNIVERSITARIOS

La forma más práctica de determinar la responsabilidad social universitaria es considerar el impacto ambiental de la institución. En general, se puede agrupar en cuatro categorías: organizacional, educativa, cognitiva y social.

En la figura 1, el eje vertical es común para todo tipo de organizaciones (que afectan al trabajo, el medio ambiente y la sociedad), y el eje horizontal corresponde específicamente al aprendizaje y al conocimiento (también llamado eje académico).

Impactos organizacionales: Las universidades afectan la vida de su personal (dirección, docentes, estudiantes) y la forma en que organizan su trabajo diario afecta al medio ambiente (residuos, tala, transporte, etc.). Las universidades responsables están cuestionando su impacto social y ambiental.

Impactos educativos: Las universidades influyen en la formación profesional de los jóvenes y profesionales, interpretaciones del mundo y cómo actúan en él. También influyó en la teoría de la obligación profesional, consciente o inconscientemente, e influyó en el concepto de la ética profesional en el campo y su rol social.

Las universidades tienen la responsabilidad de asesorar a las instituciones educativas adecuadas para asegurar la formación de los profesionales, la ciudadanía y el tipo de personas en las que se forman, así como la responsabilidad social universitaria de los estudiantes.

Impactos cognitivos: Las universidades orientan la elaboración de conocimiento e impacta en lo que la sociedad llama verdad, ciencia, racionalidad, legitimidad, utilidad, educación, etc. Promueve o no la fragmentación y segregación del conocimiento separando cada especialización. Estudiar la relación entre ciencia tecnología y sociedad, ser capaz o no de gestionar adecuadamente el conocimiento de la sociedad. Esto identifica problemas en los programas científicos e influye en las elecciones. Las universidades son responsables de cuestionar el tipo de conocimiento que promueve, su relevancia social y las personas que lo reciben.

Impactos sociales: Las universidades pueden fomentar la mejora, implantar capital social, conectar a los estudiantes con realidades externas y hacer que el conocimiento sea accesible para todos. Las universidades tienen la responsabilidad de ayudar a la sociedad a desarrollarse y encontrar formas de resolver los problemas subyacentes.

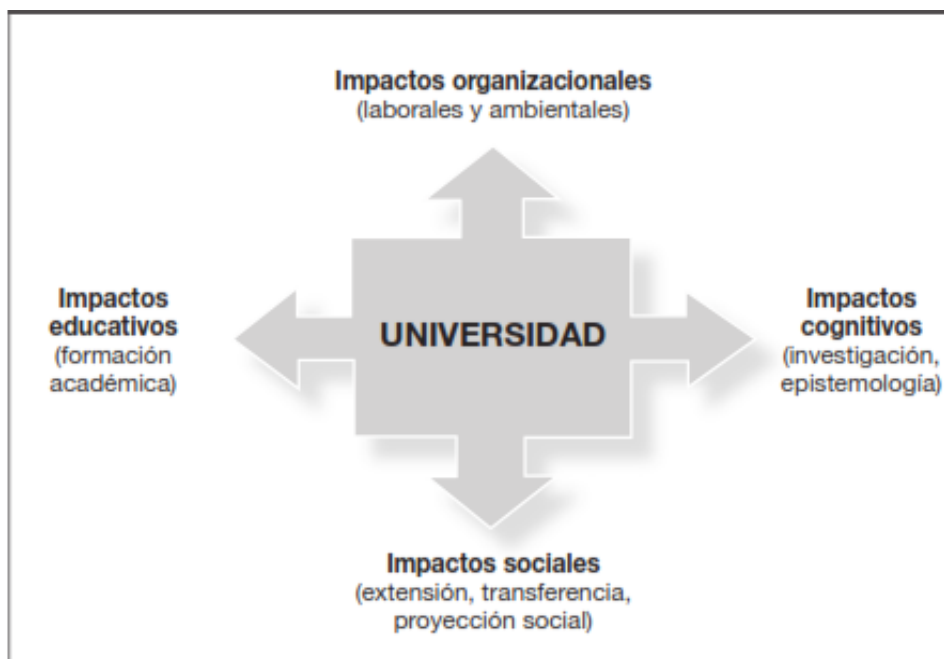


Figura 1: La Universidad y su entorno.

Nota: Vallaey, de la Cruz, & Sasia (2009)

2.2.1.2. EJES DE LA RSU

Los impactos identificados nos sirven para poder definir los cuatro ejes de la RSU. Los modelos posteriores no son rígidos ni pretenden ser definitivos, sino más bien un marco que impulsa a las universidades a considerar su identidad, historia y contexto y a diseñar sus propias estrategias para la rendición de cuentas y responsabilidad social.

1. Campus Responsable:

Se ocupa de la responsabilidad social empresarial y de la gestión de los procedimientos institucionales, el respeto al clima laboral, gestión de los recursos humanos, procesos y ambientes democráticos internos. El propósito de este eje es promover procesos organizacionales responsables para todos los miembros de la comunidad universitaria (docentes, colegas, estudiantes). Al convivir éticamente y compartir reglas, los miembros de la comunidad universitaria defienden los valores del buen trato humano, la democracia, la transparencia, un buen gobierno, respeto a los derechos de los trabajadores y las prácticas ambientales sostenibles, comprobados sistemáticamente.

2. Formación Profesional y Ciudadana:

Gestión de la responsabilidad social para la formación académica (sugerencias de cursos, organización de cursos, métodos, comentarios). La formación profesional y humana debe promover las capacidades responsables de los graduados. Esto significa que la dirección del plan de estudios está estrechamente relacionada con los problemas sociales reales y la exposición a partes externas relacionadas con estos temas. El aprendizaje inclusivo se basa en proyectos sociales (por ejemplo, una técnica de aprendizaje-servicio cada vez más popular) que negocia una red de programas de varios profesionales académicos con partes externas. La subcontratación puede verse afectada por mal diseñados (empresarios, gremios, tercer sector, etc.) que sean estratégicamente útiles para este fin.

3. Gestión Social del Conocimiento:

Gestión responsable para la producción y difusión del conocimiento, la investigación y los modelos epistemológicos que se facilitan en las aulas. Su objetivo es desarrollar la actividad académica a través de líneas audaces de investigación externa y convenios entre universidades que articulen la producción del conocimiento como las agendas de desarrollo regional y nacional; y los programas sociales de los sectores públicos y

privados. Además, el proceso de construcción del conocimiento involucra a otros sectores de la sociedad y se supone que es interdisciplinario (en contraposición a la supervisión interdisciplinaria). La responsabilidad social de la ciencia es amplia y comprensible para propiciar un entorno social en el que los ciudadanos deban reflexionar y desarrollar críticamente los procesos y consecuencias de sus actos.

4. Participación Social:

Es el reconocimiento de la responsabilidad social de la universidad por la participación social. El objetivo es llevar a cabo proyectos con otras partes de una manera que cree conexiones para la enseñanza mutua y el desarrollo social. El compromiso de la universidad con el medio ambiente no se limita a educar a audiencias marginadas, sino que fomenta el desarrollo de comunidades de enseñanza mutua, ayuda a resolver problemas sociales y permite que todos (estudiantes, docentes, comunidad) aprendan regularmente a resolver problemas sociales.

Estos cuatro ejes de la RSU brindan retroalimentación continua para mejorar continuamente y generar un impulso para fortalecer la permeabilidad institucional, la relevancia social del proceso universitario.

RSU también propone transformar universidades y entornos sociales en laboratorios para el aprendizaje, la enseñanza, la investigación y la innovación. En tanto, el campus responsable es un excelente laboratorio interno de investigación y desarrollo socialmente responsable y un modelo ejemplar de integridad institucional para la educación moral para los estudiantes. Mientras tanto, los diversos programas sociales de la comunidad forman un lugar ideal para educar a los profesionales y ciudadanos y brindar el sentido de educación de servicio solidario que el aula carece. No solo eso, es posible que la necesidad de innovación de la sociedad para el desarrollo de estos programas sociales esté estrechamente relacionada con la creación y gestión de conocimientos especializados de una manera socialmente adecuada.

Así, tenemos un enfoque lógico para la definición de cuatro ejes integrados de mejora en la definición de la RSU hacia el desarrollo continuo de la responsabilidad social de la universidad.

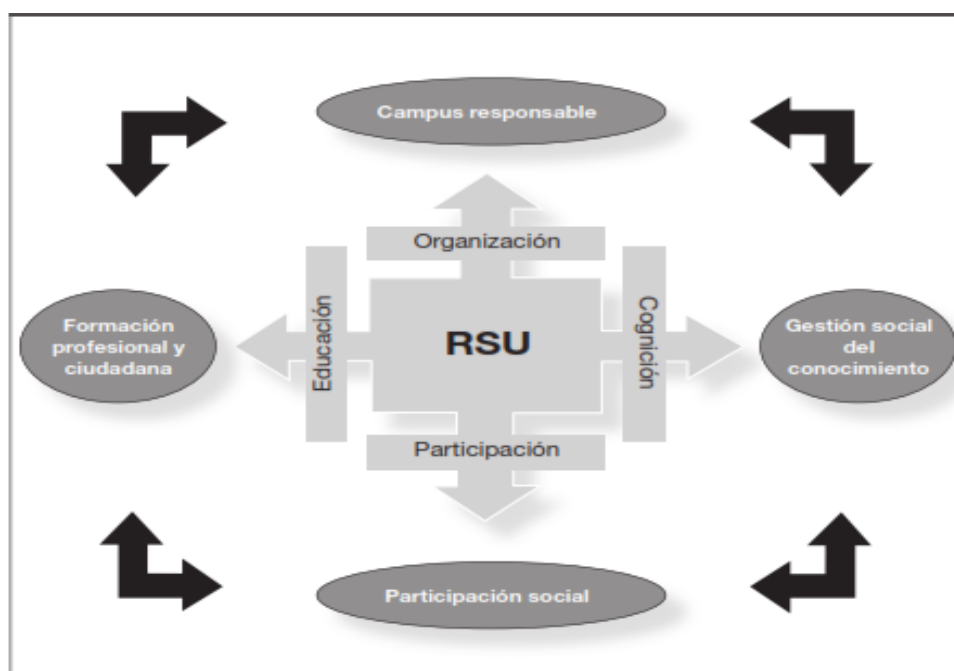


Figura 2: 4 Ejes de la Responsabilidad Social Universitaria.

Nota: Vallaes, de la Cruz, & Sasia. (2009)

2.2.2. MODELO URSULA

El modelo URSULA, está enfocado más en este importante aspecto: enseñar cómo aprender a cambiar de universidad y cómo trasladarse a una buena universidad con mejores prácticas.

En otras palabras, debe tenerse en cuenta que rara vez se logra a nivel práctico. Los campus sostenibles siguen siendo una singularidad, la investigación y el servicio de aprendizaje basados en la comunidad no rigen los hábitos de estudio de la educación superior.

Tenga en cuenta que se producirá el mismo impacto en la RSU como en la economía circular, todos están de acuerdo, pero no puedes forzarlo en tu estilo de vida. Como resultado, falta una cultura organizada de aprendizaje y cambio.

La buena noticia puede provenir de la Agenda 2030, que incluye 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Constituye una hoja de ruta de consenso muy útil para orientar las políticas de desarrollo públicas y privadas. No obstante, el primer estudio continental de URSULA muestra que las IES se encuentran lejos de incluir estos 17 ODS en su red curricular de programas de investigación.

RSU no es sinónimo de extensión solidaria extracurricular fuera del plan de estudios. Se trata de la gestión global y transversal de todos los impactos sociales y ambientales de las universidades, procesos de enseñanza, investigación, difusión y gestión organizativa para alcanzar los ODS en el sector.

Hasta que esto se comprenda, el cambio en la educación superior no progresará. Cambiar los hábitos sociales es difícil, cambiar los hábitos mentales es aún más difícil. A menudo, en el mismo entorno académico, RSU todavía no se entiende, incluso lo que no se entiende.

Por lo tanto, "El Manual de primeros pasos de RSU " y "El Modelo URSULA, Estrategias, Herramientas, Indicadores", son fundamentalmente diferentes en términos de cambio organizacional. Por lo tanto, diseñar el modelo URSULA en 5 pasos en lugar de 4, considerándolo como un aspecto básico del ejercicio de escalada RSU.

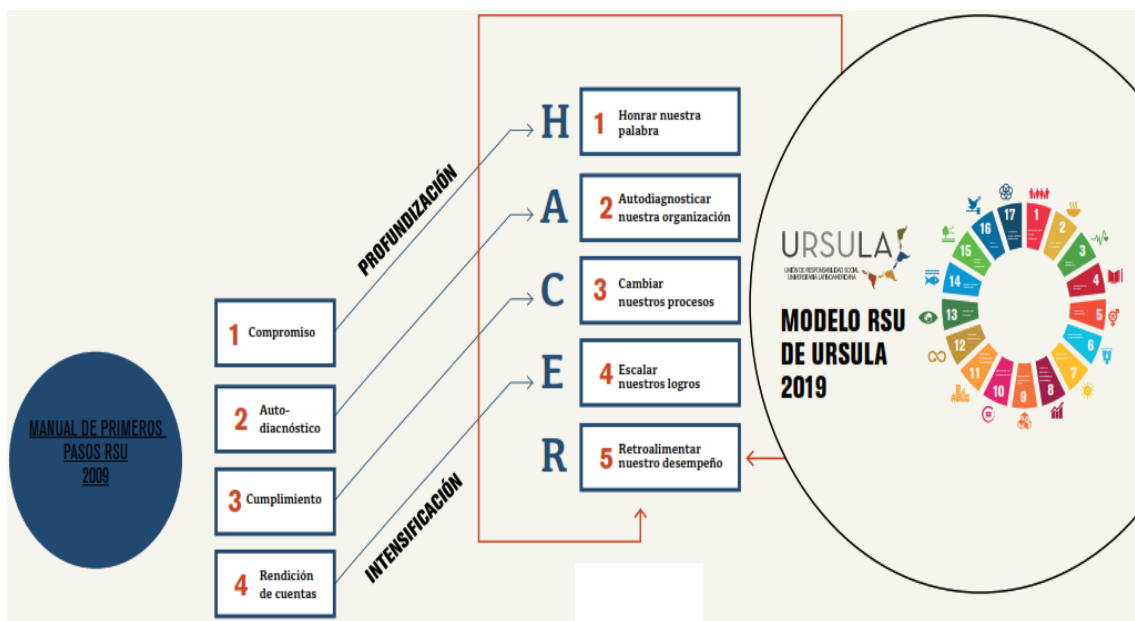


Figura 3: Vínculo entre el Manual de Primeros Pasos RSU (2009) y el Modelo RSU de URSULA (2019).

Nota: Vallaey (2019)

2.2.2.1. OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Para lograr este cambio, nos hemos beneficiado del consenso de Naciones Unidas sobre los 17 ODS, el camino que hemos tomado. Estos ODS brindan a todos los países una brújula para navegar los desafíos del trabajo y los esfuerzos conjuntos hacia 2030. Cubre casi todos los temas sociales y todas las áreas de interés. Sin duda, las escuelas profesionales, facultades y universidades que marcan la diferencia pueden encontrar inspiraciones que impactarán positivamente a la sociedad además de las metas e indicadores.

Si bien estos objetivos tienen muchas ventajas, tienen un inconveniente, esto no promueve la autoestima. Por lo tanto, deben introducirse los 18 ODS: la empatía activa por la vida. Este ODS número 18 es muy importante para promover el éxito de todos los demás objetivos y para comprometer a las IES a trabajar hacia el logro de todos los ODS. Se espera que todos los estudiantes investiguen y encuentren fuentes de empatía positiva por la vida que desarrollarán sus habilidades sociales y emocionales como ciudadanos entusiastas.



Figura 4: Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Nota: Vallaey (2019)

2.2.2.2. LAS 12 METAS DE LA RSU

Con el objetivo de transformar las universidades en instituciones innovadoras para la responsabilidad social universitaria, la URSULA ha desarrollado un modelo basado en 12 metas. Las 12 metas consisten en cuatro procesos de las universidades. Para cada proceso, se han establecido tres metas de desempeño en términos de responsabilidad social. Buscan universidades que los desafíen, quizás fuera de su zona de confort y quizás en términos de relevancia social, en base a sus cualidades académicas.

1. GESTIÓN ORGANIZACIONAL

Meta 1 Buen clima laboral y equidad: Obtener una cultura laboral armónica para el desarrollo eficaz y eficiente con fines educativos y cognitivos, sinergias entre todos los integrantes de la comunidad universitaria.

Meta 2 Campus sostenible: Alcanzar un campus responsable para todos los entornos, gracias al seguimiento de la huella ecológica; capacitando a los empleados sobre temas de gestión ambiental.

Meta 3 Ética, transparencia e inclusión: Alcanzar una excelente gobernanza institucional utilizando decisión por participación y consenso; e incluye a los empleados con habilidades especiales.

2. FORMACIÓN

Meta 4 Aprendizaje servicio: Asegúrese de que se ofrezca parte de su formación profesional, mediante una metodología basada en la resolución de problemas, aprendida en el cuerpo del alumno especialmente en situaciones de colaboración activa.

Meta 5 Inclusión curricular de los ODS: El logro de los ODS de la Agenda 2030 se integrará en el siguiente plan de estudios de educación obligatoria para todas las profesiones.

Meta 6 Mallas diseñadas con actores externos: Ganar el interés y la influencia de actores externos, el desempeño excepcional de los egresados de las universidades también participen en el rediseño de los programas de estudio regulares y garantizar la relevancia social del proceso educativo.

3. CONGNICIÓN

Meta 7 Inter y transdisciplinariedad: Dejar a los investigadores revisen estrictamente la disciplina de resolver problemas sociales, siempre tienen pensamientos complejos y conversación con todos los conocimientos académicos y no académicos.

Meta 8 Investigación en y con la comunidad: Introducción a los métodos de investigación interdisciplinarios que involucran a partes externas.

Meta 9 Producción y difusión pública de conocimientos útiles: Obtener conocimientos ventajosos para poder solucionar problemas sociales, utilizando los medios y canales adecuados.

4. PARTICIPACIÓN SOCIAL

Meta 10 Integración de la proyección social con la formación y la investigación: Estructurar tres funciones prácticas: educación, investigación y extensión social, los proyectos sociales actuales incluyen un triple beneficio y obtengan apoyo institucional completo.

Meta 11 Proyectos cocreados, duraderos y de impacto: Alcanzar los resultados de los proyectos sociales con comunidad externa se co-construye en base a: acuerdo de cooperación a largo plazo, realización de impacto, afirmaciones importantes, evitación de la felicidad.

Meta 12 Participación en la agenda de desarrollo local, nacional e internacional: Crear un papel en las IES importante en el desarrollo, territorio y coordinador de cambio social a nivel regional, gracias a la alianza estratégica.

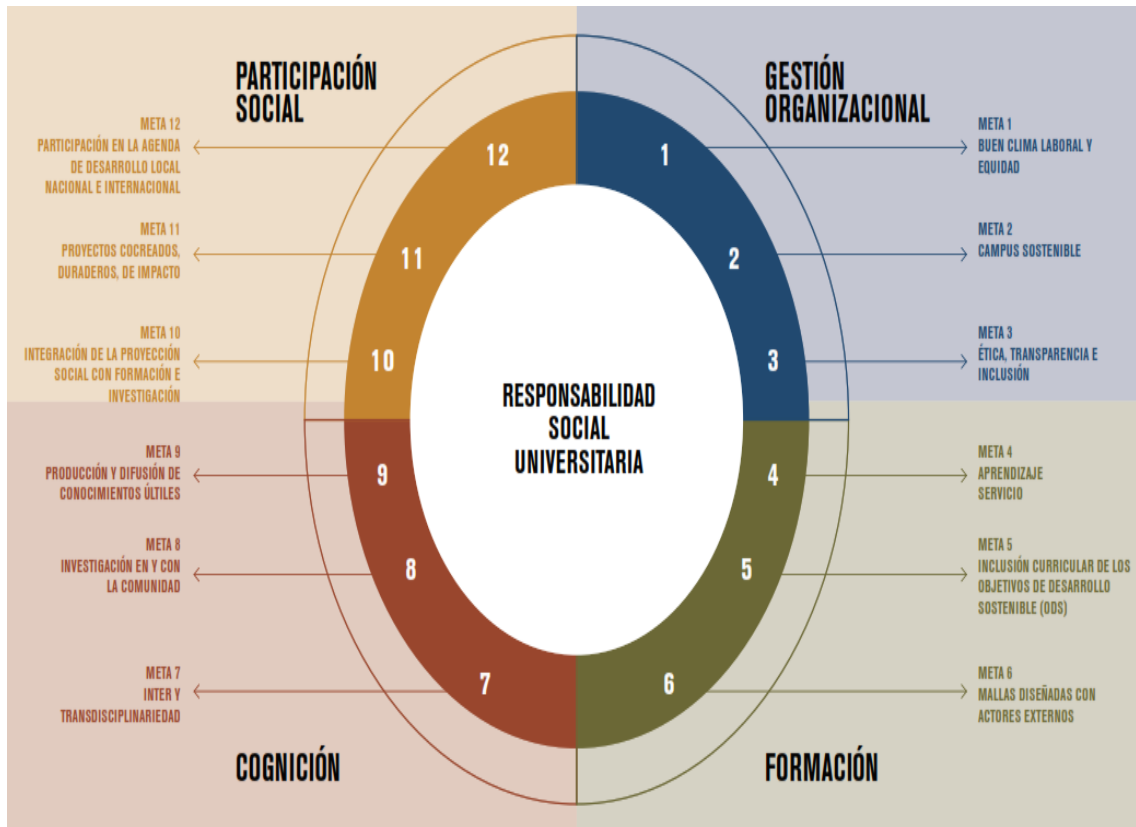


Figura 5: Las 12 metas RSU del Modelo URSULA.

Nota: Vallaeys (2019)

Cabe indicar que en este enfoque heurístico innovador se cumple con las 12 metas propuestas en el modelo URSULA. Se logran las tres primeras metas de gestión organizacional y la meta 11 del proyecto cocreado con la comunidad. Por su parte, la autoridad local y la alianza firmada podrán alcanzar la meta 12 de participación en la agenda local, nacional e internacional. En tal sentido, ayuda a lograr la meta 6 de diseño responsable del programa, la meta 4 para el aprendizaje en el servicio, la meta 7 de la inter y transdisciplinariedad, la meta 5 sobre la integración en un área de los ODS abarca desde la práctica profesional hasta el servicio. Asimismo, el modelo logra la meta 8 y 9 a través de la comunidad, encuestas comunitarias y difusión de conocimientos útiles a toda la comunidad. Al final, todo el modelo cumple la meta 10 se trata de una cuestión de integrar la extensión y proyección social con formación e investigación.

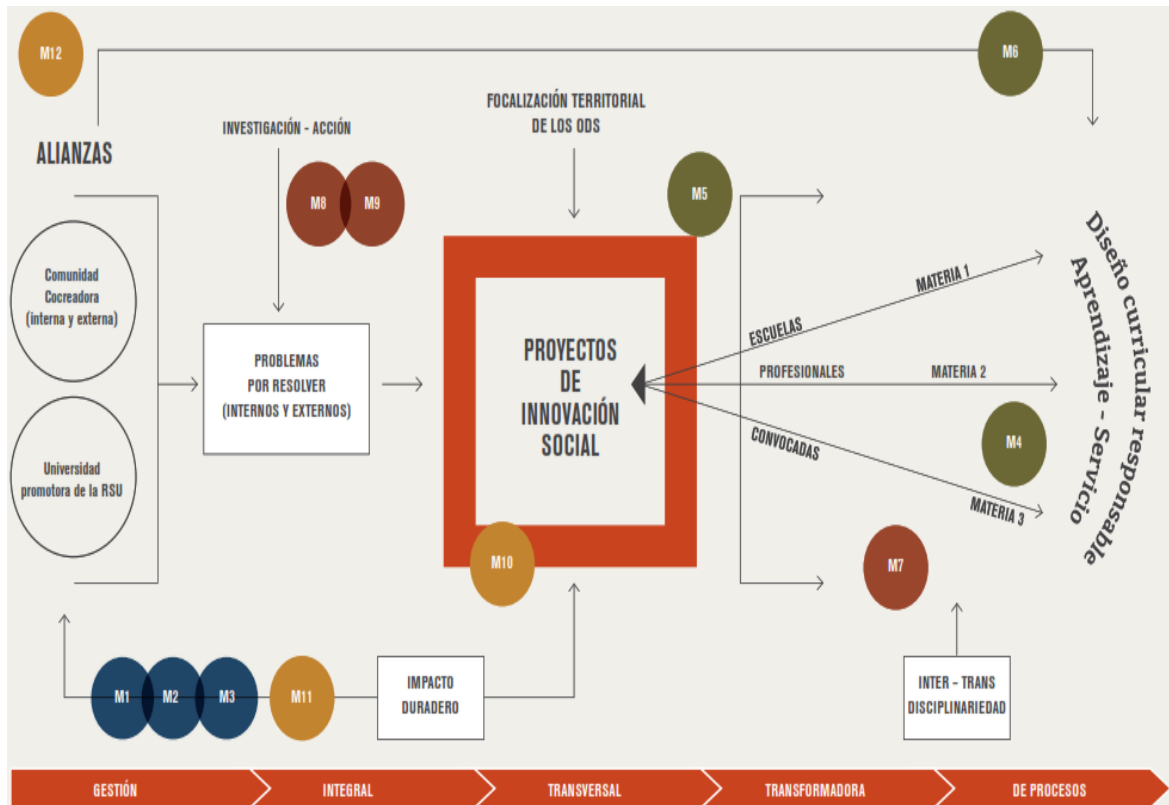


Figura 6: Modelo educativo socialmente responsable: enfoque heurístico transformador.

Nota: Vallaes (2019)

2.2.2.3. GESTIÓN POR PROCESOS

Lo que importa es la calidad del proceso general, no los beneficios de áreas individuales con las siguientes características:

- Cada individuo debe tener un conocimiento global de toda la entidad y el objetivo final del negocio.
- El principal problema no es la lealtad de los líderes, sino la flexibilidad y eficiencia para lograr los objetivos finales en las diferentes áreas.
- Requiere mucha la coordinación, la motivación, el trabajo en equipo, y el liderazgo.
- Promover la orientación ambiental y la conciencia de los impactos ambientales y sociales de la entidad.

- Fomentar la autocrítica colectiva: un esfuerzo vivo para resolver problemas con conciencia de los cuellos de botella.
- Facilitar la conciencia de la interdependencia con la organización y otras partes externas a la organización.

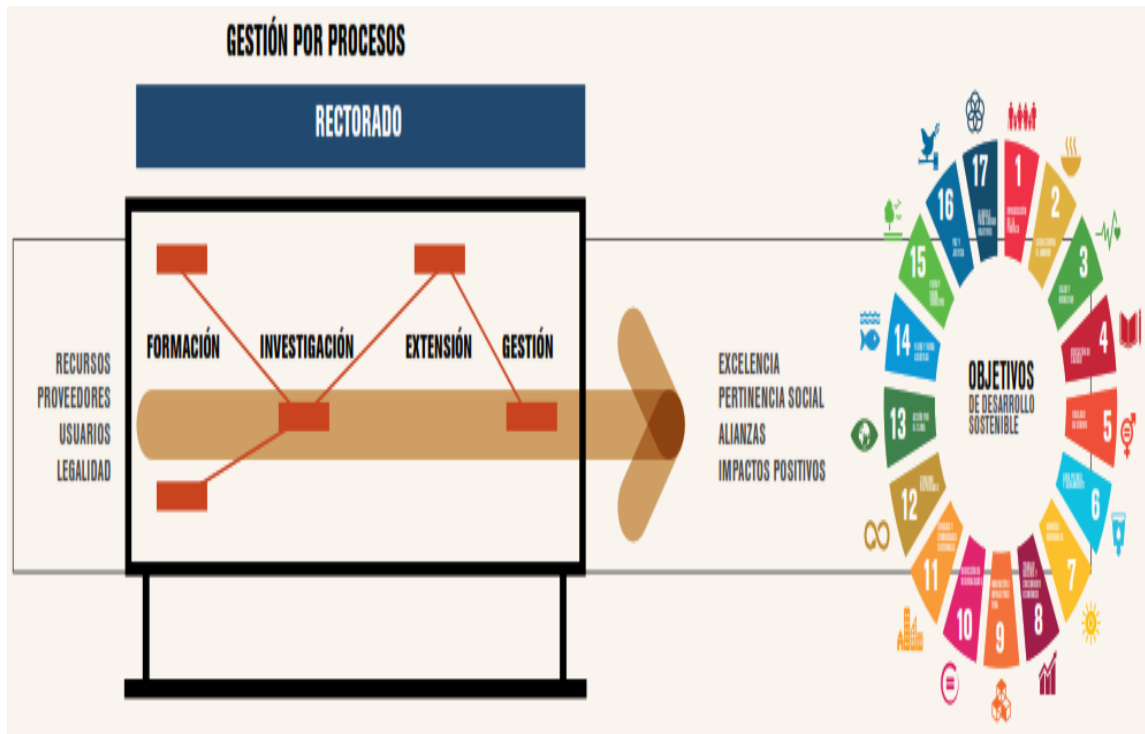


Figura 7: Gestión por procesos.

Nota: Vallaey (2019)

2.2.3. POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR UNIVERSITARIA

2.2.3.1. INFORMACIÓN CONFIABLE Y OPORTUNA

Proponemos integrar los datos universitarios en un sistema de información centralizado, y su uso es el siguiente: posibilita y provee la recopilación, organización y difusión de la información oportuna para la comunidad universitaria, las instituciones de la sociedad civil, los sistemas de conocimiento, la toma de decisiones, la experimentación y la veeduría ciudadana. (Ministerio de Educación, 2015, p. 37).

2.2.3.2. FOMENTO PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO

Son intervenciones que promueven la cultura de calidad y la mejora continua en la educación superior, y estas medidas provienen principalmente de los Estados.

2.2.3.3. ACREDITACIÓN PARA LA MEJORA CONTINUA

La acreditación está gestionada por el SINEACE, este es voluntario según la Ley Universitaria 30220, que garantiza los servicios educativos de una carrera o institución educativa; el Ministerio de Educación (2015), detalla a la acreditación de la siguiente manera: “acreditación y transparencia; y responsabilidad por el nivel de calidad de la prestación de los servicios educativos”. (p. 39).

A continuación, se muestra un modelo estructurado en cuatro dimensiones, doce factores y treinta y cuatro estándares, evaluadas por criterios contextualizados a cada programa de estudios.

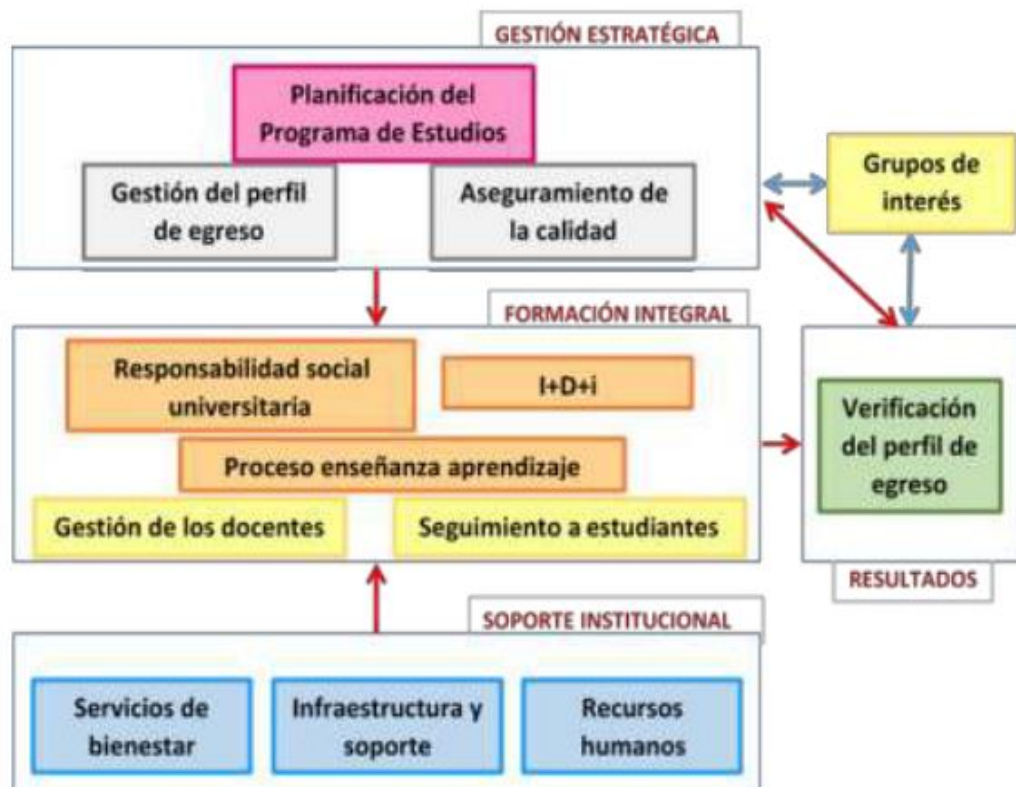


Figura 8: Modelo de procesos del Proceso de Acreditación.

Nota: SINEACE (2016, p. 15)

2.2.3.4. LICENCIAMIENTO COMO GARANTÍA DE LAS CONDICIONES BÁSICAS DE CALIDAD (CBC)

El otorgamiento de licencias es administrado por la SUNEDU, este es un trámite obligatorio según la Ley Universitaria N° 30220, que constituye la garantía de las CBC a nivel institucional y en los programas de estudio; el Ministerio de Educación (2015), menciona que el licenciamiento está encargado de “revisar y gestionar las CBC que habiliten a las universidades para brindar servicios de educación superior”. (p. 39).

2.2.4. POLÍTICA DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

Presidencia del Consejo de Ministros (2013), que establece como objetivo: “orientar, unificar y promover el proceso de modernización hacia el control público en todas las instituciones públicas para producir resultados que impacten de manera positiva en el bienestar de las personas y el desarrollo nacional” (p. 9), el alcance es: “todas las instituciones públicas que lo integran sin comprometer el grado de autonomía que otorga la Ley.

La institución que preside el Consejo de Ministros (PCM) es la Secretaría de la Función Pública (SGP), que administra el “Sistema Administrativo para la Modernización de la Administración Pública”, cuya principal guía es la PNMGP. Presidencia del Consejo de Ministros (2013), que tiene como objetivo: “liderar, armonizar y promover el proceso de modernización del control público en todas las instituciones públicas para obtener resultados que impacten de manera positiva el bienestar del pueblo y el desarrollo nacional” (p. 9), y detalla su ámbito de la siguiente manera: todas las instituciones públicas que lo integran, sin perjuicio de la autonomía que les otorga la ley, comprende los poderes administrativos, los órganos autónomos, los gobiernos descentralizados, las instituciones políticas y organizaciones de derecho civil a través de las diversas organizaciones. (p. 8).

2.2.4.1. PILARES CENTRALES DE LA POLÍTICA DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA PNMGP

Los cinco pilares del PNMGP se basan en sus cinco componentes, los cuales constan de tres ejes transversales como se muestra en la Figura 9.



Figura 9: Pilares de la Política de Modernización de la Gestión Pública.

Nota: Presidencia del Consejo de Ministros (2013, p. 35)

1^{er} PILAR: “Políticas Públicas, Planes Estratégicos y Operativos”

El Estado Peruano ha elaborado políticas públicas que priorizan las necesidades de los ciudadanos, y esto también debe guiarse por planes estratégicos en todos los niveles del estado, cuya articulación estratégica y operativa está a cargo del Centro de Planeamiento Nacional (CPLAN). PCM (2013)

2^{do} PILAR: “Presupuesto por Resultados”

La Dirección General de Presupuesto Público (DGPP) del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) es responsable del segundo pilar a través de la reforma presupuestaria; la PCM (2013), señala que la reforma pretende: “(i) Mantener la disciplina financiera; (ii) Mejorar la asignación de los recursos; (iii) Mejorar la calidad del gasto y asegurar la eficiencia y eficacia de las actividades de las unidades e instituciones de los tres niveles de gobierno.”

Y los programas presupuestarios logran un mejor alineamiento con las prescripciones de política pública y prioridades gubernamentales, las cuales se formulan en planes estratégicos y de acción en todos los niveles del país a través de mecanismos de seguimiento y evaluación permanente.

3er PILAR: “Gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional”

La PCM (2013), prevé implementar la gestión por procesos en todas las dependencias gubernamentales para su mejora de manera efectiva y eficiente los servicios al ciudadano, generando valor por resultados orientados al ciudadano.

Los procesos de misión de la organización deben estar alineados con los procesos de apoyo para que las características de los bienes o servicios respondan a las perspectivas de los ciudadanos, en los cuales sea posible identificar sus secuencias y conexiones entre procesos y priorizarlos, para producir cadena de valor.

Entonces, los procesos en su conjunto funcionan de manera consistente y articulada, y como resultado de la operación se pueden esperar resultados que generen valor para el ciudadano por la transparencia y eficiencia con procesos óptimos.

La Gestión por Procesos permite simplificar la administración, eliminar las actividades y los recursos innecesarios en las operaciones de la administración pública en beneficio a los ciudadanos.

En relación con la organización institucional, la implementación de los procesos antes mencionados debe estar suficientemente organizada, de manera que los resultados esperados de los procesos sean efectivamente alcanzados.

4to PILAR: “Servicio civil meritocrático”

Según la PCM (2013), la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) es el responsable de la implementación del cuarto pilar, que tiene como objetivo mejorar la eficiencia de los servidores públicos de manera que impacte positivamente en la misión pública en base a logros e igualdad de oportunidad. Para los puestos administrativos importantes se prioriza la meritocracia y la adecuada gestión de los recursos humanos, y se requieren servidores con alta capacidad profesional.

La PCM (2013, p. 45), nombra los principales objetivos de la reforma de la función pública:

- “Crear un régimen de deberes y derechos para la buena obra pública”.
- “Asegura la dotación adecuada de personal para cumplir con las metas institucionales”.
- “Debe fortalecerse la institucionalización del sistema nacional de gestión de recursos humanos”.

La implementación de las políticas públicas relacionadas con la reforma es responsabilidad de cada responsable de la oficina de personal de la administración estatal, la cual es administrada por el órgano rector (SERVIR), lo cual administra el sistema de revisión de política y solución de controversias.

5^{to} PILAR: “Sistema de información, seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento”

Según PCM (2013), los sistemas de información procesan la información y la transforman en una información precisa y útil para la toma de buenas decisiones, gestionada mediante indicadores cuantitativos y cualitativos, del cual los factores medidos se enumeran en el plan estratégico de las instituciones. Las métricas se presentan de una manera simple, comprensible, medible y alcanzable, están dirigidas a resultados que se pueden lograr en un período de tiempo específico y se validan por su calidad, confiabilidad y transparencia para tomar decisiones pertinentes.

Existen dos momentos importantes en el proceso de gestión de la información, que son el monitoreo y seguimiento, asegurando que las actividades y secuencias se realicen de acuerdo al plan, y una evaluación, que determina el cambio o la secuencia de las actividades planificadas.

Finalmente, en este pilar donde las organizaciones han aprendido todo, la información debe ser manejada a través de un flujo de información que proporcione los resultados correctos y pueda ser utilizada rápidamente para que toda la organización sepa sobre la información que se genera de forma clara y precisa.

2.2.4.2. GESTIÓN POR PROCESOS EN EL MARCO DE LA PNMGP

Con el fin de llevar a cabo la implementación del tercer pilar y como ente rector la Secretaría de Gestión Pública (2018), aprueba la “Norma Técnica para la implementación de la Gestión por procesos en las entidades de la administración pública”, (p. 1), que establece normas técnicas para su correcta implementación en las entidades administrativas públicas.

La SGP (2018), indica que: “la implementación de la gestión por procesos en todas las instituciones públicas es progresiva”. (p. 18), para lo cual define tres fases, “1) Determinación de Procesos, 2) Seguimiento, medición y análisis de procesos, 3) Mejora de procesos” (p. 5), como se muestra en la Figura 10.



Figura 10: Fases de la Gestión por Procesos.

Nota: Secretaría de Gestión Pública (2018, p. 5)

La base para implementar la gestión por procesos es formalizar diversos documentos administrativos, como la planificación estratégica de las instituciones, organización, presupuesto, mejora de procesos, tráfico civil, gestión de riesgos, etc.

2.2.4.3. GESTIÓN POR PROCESOS

En esta sección se analizan las tres etapas de la gestión por procesos descritas en la Norma Técnica de la Secretaría de la Gestión Pública (2018).

Fase 1: “Determinación de Procesos”

Esto significa identificar y caracterizar los procesos estructurales en cinco pasos, como muestra la Figura 11.

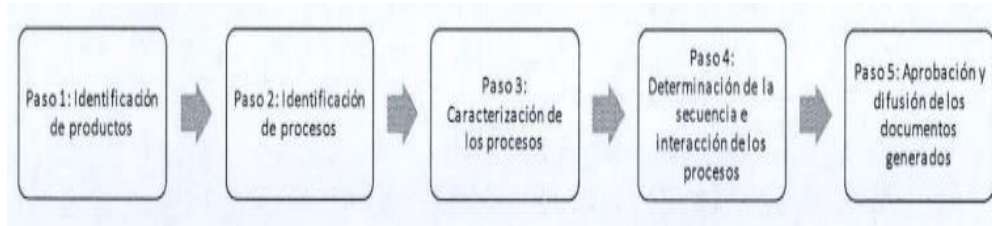


Figura 11: Pasos de la Fase 1 “Determinación de Procesos”.

Nota: Secretaría de Gestión Pública (2018, p. 8)

- **Paso 1: “Identificación de productos”**

Para la identificación de los procesos de la organización, en base en su marco de competencias al equipo técnico enumera los productos que produce la organización y esto se refleja en sus documentos creativos.

- **Paso 2: “Identificación de procesos”**

A partir de los productos enumerados en el paso anterior, se identificarán los procesos de misión necesarios para su implementación, se consideran las interacciones y la información anterior se utiliza para identificar procesos estratégicos y de apoyo, y se creará el inventario de procesos.

- **Paso 3: “Caracterización de Procesos”**

Se definen en detalle las características del proceso previamente identificado, que son: objetivos, propietarios, elementos de entrada, actividades, controles, productos, personas, recursos e indicadores.

- **Paso 4: “Determinación de la secuencia e interacción de los procesos”**

Se establece el orden y la interacción de una lista de procesos debidamente identificados y caracterizados, los productos que producen, las entradas y las salidas de los procesos. Se tiene como resultado un mapa de procesos de entidades que se representan a sí mismas en diagramas.

- **Paso 5: “Aprobación y difusión de los documentos generados”**

Los mapas de procesos, formularios técnicos y diagramas son pre-aprobados por los ingenieros que elaboran, luego revisados y aprobados por el dueño del proceso y finalmente por la máxima autoridad de la entidad.

Una vez que se aprueba la documentación de control de procesos, se debe enviar y distribuir a los interesados dentro de la organización a través de varios canales de comunicación.

Fase 2: “Seguimiento, Medición y Análisis de Proceso”

Es gestionar el rendimiento oportuno de los procesos e identificar oportunidades de mejora, esta fase tiene dos pasos, como muestra la Figura 12.

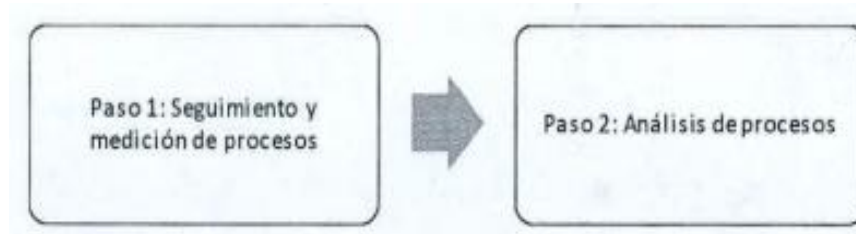


Figura 12: Pasos de la Fase 2 “Seguimiento, Medición y Análisis de Procesos”.

Nota: Secretaría de Gestión Pública (2018, p. 12)

- **Paso 1: “Seguimiento y Medición de Procesos”**

El propietario del proceso realiza el seguimiento y la medición después de seleccionar las métricas.

- **Paso 2: “Análisis de Procesos”**

A continuación, examinamos el desempeño de cada proceso, identificando mejores oportunidades para cada proceso.

Fase 3: “Mejora de Procesos”

Se realiza una evaluación de procesos y la medición de resultados, la mejora del desempeño está determinado por las prioridades y recursos de las entidades, según la Secretaría de Gestión Pública (2018) esta etapa tiene cuatro pasos, como muestra la Figura 13.

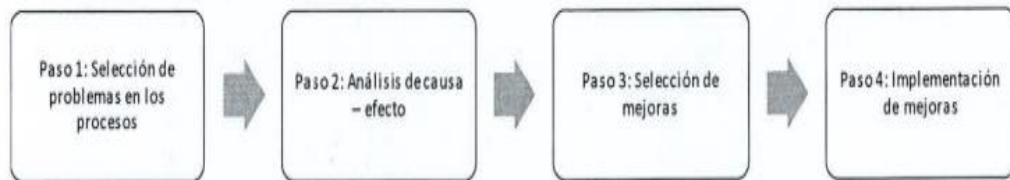


Figura 13: Pasos de la Fase 3 “Mejora de Procesos”.

Nota: Secretaría de Gestión Pública (2018, p. 12)

- **Paso 1: Selección de problemas en los procesos.**

Los problemas u oportunidades se priorizan en función del impacto general.

- **Paso 2: Análisis de Causa-Efecto.**

Analiza el origen del problema cuyo impacto es un problema visible.

Paso 3: Selección de Mejoras.

Este paso intenta seleccionar la mejora más viable que reduzca significativamente el problema.

- **Paso 4: Implementación de Mejoras.**

La mejora se implementa mediante planes de trabajo que permiten monitorear y gestionar las actividades establecidas en la mejora de procesos.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

- a) **ACREDITACIÓN:** “Institución pública, disciplina, carrera, especialización o programa que demuestre el cumplimiento de los estándares de calidad determinados por SINEACE tras un informe evaluado y presentado por un organismo evaluador externo y aprobado por SINEACE oficialmente confirmado.” (SINEACE, 2016, p.30)
- b) **CALIDAD:** “Un conjunto único de propiedades de un objeto cumple todos los requisitos establecidos.” (Organización Internacional de Normalización [ISO], 2015)
- c) **EXTENSIÓN CULTURAL:** “Se trata de cualquier actividad destinada al público en general y/o la comunidad universitaria para difundir la cultura, el arte, el folclore, el patrimonio cultural y artístico de la universidad.” (Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2020)
- d) **EXTENSIÓN SOCIAL:** “Se clasifican en actividades de extensión universitaria, de proyección social y de extensión cultural.” (Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2020)
- e) **EXTENSIÓN UNIVERSITARIA:** “Toda la capacitación está diseñada para ayudar a las personas a abordar problemas personales, familiares, sociales, profesionales, de productividad y similares.” (Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2020)
- f) **MODELO URSULA:** “Un modelo universitario activo e integral que inspira a las personas, orienta el diseño, orienta políticas públicas y privadas en las IES, y se enfoca en criterios evaluativos y cognitivos para lo que realmente importa: académico responsable y hacia una equidad científica, profesional y doctrinal; y un desarrollo sostenible al servicio de la sociedad.” (La Unión de Responsabilidad Social Universitaria Latinoamericana [URSULA], 2020)

- g) **PROCESO:** “Una serie de actividades relacionadas que utilizan insumos para entregar los resultados esperados.” (Organización Internacional de Normalización [ISO], 2015)
- h) **PROCEDIMIENTO:** “Forma específica de realizar una tarea o procesos.” (Organización Internacional de Normalización [ISO], 2015)
- i) **PROYECCIÓN SOCIAL:** “Es toda aplicación de la ciencia, la tecnología, el equipamiento y la infraestructura necesaria para resolver los problemas humanos y comunitarios dependiendo de la intervención de la comunidad universitaria.” (Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2020)
- j) **RESPONSABILIDAD SOCIAL:** “Es la gestión ética y eficaz de los impactos de la universidad en la sociedad derivados del cumplimiento de su misión, tales como los servicios académicos, la investigación, divulgación, y la participación social en el desarrollo del país en sus diversos aspectos y niveles.” (Ley N° 30220, 2014).
- k) **SISTEMA:** “Un conjunto de elementos relacionados que interactúan.” (Organización Internacional de Normalización [ISO], 2015)
- l) **GESTIÓN:** “Actividades coordinadas en la planificación, organización, dirección y gestión de la organización.” (Organización Internacional de Normalización [ISO], 2015, pág. 03)
- m) **EXTENSIÓN SOCIAL:** La extensión social como parte de la RSU “es una serie de programas que permiten a la universidad planificar acciones hacia la comunidad nacional para contribuir al mejoramiento de la organización. Se clasifica en actividades de educación continua (extensión universitaria), extensión cultural, proyección social y difusión universitaria.” (Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2016, pág. 60).

- n) **EXTENSIÓN CULTURAL:** “La extensión cultural se refiere a la difusión de la cultura, el arte, el folklore y el patrimonio artístico universitario hacia el público en general y a la comunidad universitaria.” (Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2016, pág. 60).
- o) **DIFUSIÓN UNIVERSITARIA:** “La difusión universitaria significa la difusión social de las actividades y resultados que la universidad ha logrado en el ejercicio de su función.” (Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2016, pág. 60).
- p) **EXTENSIÓN UNIVERSITARIA (EDUCACIÓN CONTINUA):** “La extensión universitaria (educación continua) significa un programa de capacitación diseñada para ayudar a las personas a abordar problemas personales, familiares, sociales, profesionales, de productividad y similares.” (Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2016, pág. 60).
- q) **PROYECCIÓN SOCIAL:** “La proyección social se entiende como una intervención de la comunidad universitaria para resolver problemas humanos y comunitarios aplicando ciencia, tecnología, equipamiento e infraestructura según sea necesario.” (Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2016, pág. 60).

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. LUGAR DE EJECUCIÓN

La Facultad de Ingeniería en Informática y Sistemas (FIIS) de la UNAS, se encuentra ubicado en la ciudad de Tingo María, Distrito de Rupa, Provincia de Leoncio Prado, Región Huánuco, Perú; con una ubicación geográfica de $9^{\circ}18'45.8''S$ $75^{\circ}59'48.0''E$, E 0 Rd, Peru 61354.

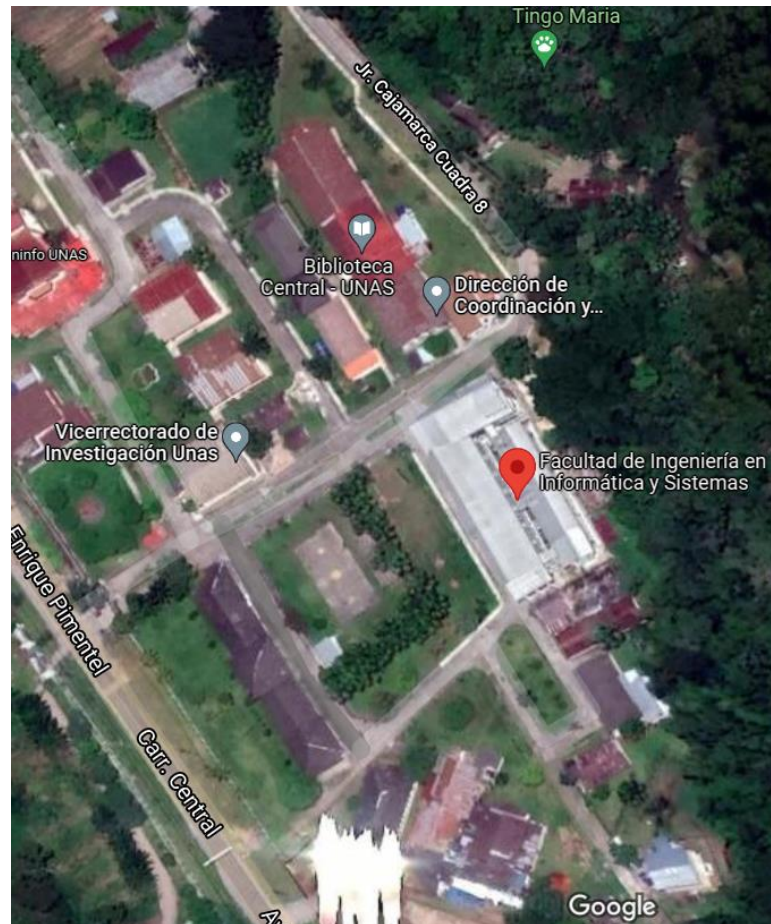


Figura 14: Ubicación de la FIIS dentro del campus universitario.

Nota: Google maps.

3.2. MATERIALES Y MÉTODOS

3.2.1. MATERIALES Y EQUIPOS

Los materiales utilizados en la investigación fueron útiles de escritorio como: papel bond, lapicero, cuaderno; los equipos de cómputo utilizados fueron: una laptop, mouse e impresora; y los softwares utilizados son: Visio y el Bizagi Modeler.

3.2.2. METODOLOGÍA

3.2.2.1. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN: Investigación Aplicada

La presente investigación es de tipo aplicada, según Muñoz Razo (2011), menciona que: “La investigación aplicada se caracteriza por la aplicación de conocimientos derivados puramente del trabajo científico en la solución de problemas prácticos, empíricos y tecnológicos para la promoción de los bienes y servicios de la sociedad.” (p. 26), en este sentido la investigación hará uso de los conocimientos existentes sobre la RSU para plantear un Sistema de RSU para la FIIS.

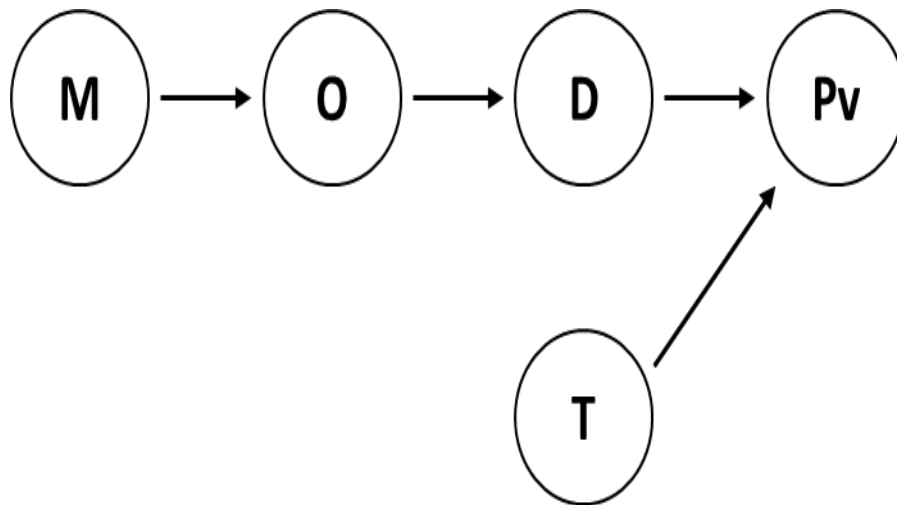
3.2.2.2. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN: Descriptiva - Propositiva

El nivel de la investigación es Descriptiva – Propositiva, según Hernández Sampieri & Mendoza Torres (2018), manifiesta que: “El propósito de la investigación descriptiva es definir las características de las personas, grupos de interés, procesos, comunidades, objetos u otros fenómenos analizados.” (p. 108), y (Charaja, 2011) infiere que una investigación propositiva se basa fundamentalmente en los problemas dentro de una institución y se formula una alternativa de solución ante el problema diagnosticado, en ese sentido en la investigación se propondrá un Sistema de RSU de la FIIS.

3.2.2.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: No Experimental

El diseño de la investigación es de carácter no experimental de tipo transeccional, según Hernández Sampieri & Mendoza Torres (2018) menciona que: “Estos son estudios donde no hay manipulación intencional de las variables y solo observan fenómenos en su entorno natural para analizarlos.” (p. 175), en este contexto se realizó el diagnóstico del impacto social de la FIIS, luego se recopiló información sobre el modelo URSULA y finalmente se determinó que estrategias son pertinentes para proponer el Sistema de RSU de la FIIS.

Quedando de la siguiente manera el diseño:



Donde:

M: Muestra

O: Información relevante o de interés

D: Diagnóstico de la realidad

T: Teorías

Pv: Propuesta validada

3.2.3. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

El método utilizado es el deductivo según Bernal Torres (2010) menciona que se trata de realizar el estudio de manera integral y luego estudiarlas en forma separada, comienza con el análisis de postulados, teoremas, leyes, principios, etc., generalmente válidos y demostrablemente validados, para su aplicación a soluciones o hechos específicos.

3.2.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.4.1. POBLACIÓN

En la presente investigación la población está conformada por la población que participan en la RSU de la Facultad de Ingeniería de Informática y Sistemas (FIIS).

3.2.4.2. MUESTRA

En la presente investigación se ha definido un tipo de muestreo cualitativo no probabilístico, según Hernández Sampieri & Mendoza Torres (2018), refiere que: “La muestra no probabilística o muestreo dirigido es un subgrupo del conjunto principal, donde la selección de la muestra no depende de la probabilidad, sino de las características y el contexto del estudio.” (p. 200), por muestras diversas o de máxima variación debido a que, se pretende obtener información sobre aspectos de la organización, formación profesional, investigación y participación social de la FIIS; por lo que para el estudio de acuerdo a las características de la investigación se seleccionara a las personas vinculadas con el proceso de RSU quedando de la siguiente manera.

Tabla 4: Resumen del muestreo no probabilístico.

MUESTRA	CARACTERÍSTICAS
Decano de la FIIS	Responsable de gestionar todo lo referido con la organización de la facultad en el marco de la RSU.
Director de Escuela de la FIIS	Responsable de gestionar todo lo referido con el proceso de formación profesional de la facultad en el marco de la RSU.
Director de Investigación de la FIIS	Responsable de gestionar todo lo referido con el proceso de investigación de la facultad en el marco de la RSU.
Extensionista de la FIIS	Responsable de la gestión de la extensión y proyección social de la facultad en el marco de la RSU.

Nota:

Elaboración Propia.

También la presente investigación tiene 2 muestras para verificar la satisfacción de la propuesta del modelo de RSU de la FIIS, los cuales son los docentes y estudiantes de la FIIS. Para ambas muestras se realizará un estudio por muestreo probabilístico donde todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser incluidos en la muestra. La determinación del tamaño de muestra se va a calcular con población conocida.

(Bermúdez Pino) Fórmula para la muestra preliminar.

$$n = \frac{Z^2 PQN}{(N-1)\delta^2 + Z^2 PQ}$$

Siendo: n=muestra preliminar.

Z=1.96 (Valor en la tabla al 95% de nivel de confianza).

P=probabilidad de éxito (90%= 0.9).

Q = probabilidad de fracaso (10% = 0.1).

e = margen de error (5% = 0.05).

N = Tamaño de la población

Ahora para saber si se debe hallar la muestra corregida se tiene el siguiente criterio:

Si:

$$\frac{n}{N} < 0.05 \rightarrow \text{no } \cong n$$

$$\frac{n}{N} \geq 0.05 \rightarrow \text{Hallar la muestra corregida}$$

Por lo tanto:

Muestra Docentes:

$$N = 20$$

$$no = \frac{17}{20} = 0.87 > 0.05$$

En consecuencia, hallar muestra ajustada.

$$n = \frac{17}{1 + 17/20} \cong 9$$

Muestra Estudiantes:

$$N = 310$$

$$no = \frac{96}{310} = 0.30 > 0.05$$

En consecuencia, hallar muestra ajustada.

$$n = \frac{96}{1 + 96/310} \cong 73$$

Tabla 5: Resumen del muestreo probabilístico.

ESTRATO	TIPO DE SELECCIÓN DE INDIVIDUOS	POBLACIÓN	MUESTRA
Docente	Muestreo probabilístico	20	9
Estudiante	Muestreo probabilístico	310	73

Nota: Elaboración propia.

3.2.5. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN Y VALIDACIÓN DE DATOS

3.2.5.1. ENTREVISTA

Como técnica de recolección de datos se utilizó la entrevista personal, según Hernández Sampieri & Mendoza Torres (2018), menciona que: “Las entrevistas son tomadas por una persona capacitada y calificada; el cual primero hace las preguntas y anota las respuestas de los entrevistados”. (p. 269), de esta manera se aplicó la entrevista a través de llamadas telefónicas y video conferencias debido al estado de emergencia nacional por la pandemia del COVID-19.

El instrumento utilizado fue el cuestionario tipo Likert con cinco escalas, conforme a la variable y sus dimensiones en estudio. (Ver Anexo 02)

3.2.5.2. ENCUESTAS

Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta autoadministrado, según Hernández Sampieri & Mendoza Torres (2018), menciona que: “Significa que le das el cuestionario directamente al participante que lo contestará, no hay intermediarios y la respuesta lo marca el mismo participante; pero la forma de autoadministración puede tener un contexto diferente: individual, grupal o de difusión (correo electrónico tradicional y web o similar).” (p. 268), de esta manera se realizó las encuestas a los docentes y estudiantes de la FIIS sobre la satisfacción del sistema de RSU.

Se hizo la difusión de un video previo a los docentes y estudiantes sobre el sistema de RSU, para que sabiendo de que se trata puedan responder la encuesta de manera verídica.

El instrumento utilizado fue el cuestionario de tipo preguntas cerradas, conforme a la variable y sus dimensiones en estudio. (Ver Anexo 11)

3.2.5.3. VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

El cuestionario, fue sometido al juicio de cinco expertos entre los cuales fueron el Dr. Walter Rubén Bernuy Blanco, el Dr. Tomás Menacho Mallqui, el Dr. César Lindo Pizarro y el Ing. Alberto Acevedo Aliaga; en lo cual vimos que los expertos realizaron la verificación de cada uno de los indicadores propuestos con la variable de estudio, y teniendo como resultado la valoración mayor a 40 entonces concluimos la validez del instrumento; cabe mencionar que el primer instrumento ya fue validado por URSULA. Ver (Anexo 04), (Anexo 09) y (Anexo 13).

3.2.6. PROCESAMIENTO DE DATOS

1. **Listado de involucrados:** Se solicitó la relación de quienes estaban a cargo de la decanatura, dirección de escuela, dirección de investigación y de la unidad de extensión de la FIIS; a efecto de realizar una entrevista sobre el diagnóstico de la RSU en la FIIS. Así mismo se pidió a la DICDA la cantidad total de docentes y estudiantes para luego realizar una encuesta de satisfacción sobre el sistema de RSU.
2. **Elaboración del instrumento para el diagnóstico:** En base a los distintos formatos sobre la RSU se procedió a elaborar una entrevista para medir el diagnóstico. (Ver Anexo 02)
3. **Validación de instrumento:** Se contó 4 expertos que dieron la viabilidad del instrumento mediante una ficha de valoración el instrumento fueron la guía de entrevista para el diagnóstico. (Ver Anexo 04)
4. **Aplicación de los instrumentos:** La aplicación de la entrevista para medir el diagnóstico se hizo a los involucrados del sistema de RSU de la FIIS. (Ver Anexo 05).

- 5. Procesamiento de información:** Todos los instrumentos aplicados los trasladamos para incluirlos en el programa Excel, luego los trasladamos a un análisis estadístico utilizando una tabla sencilla para caracterizar tesis por frecuencias absolutas y relativas.

- 6. Elaboración de la Propuesta del sistema de RSU:** Se elaboró la propuesta del sistema de RSU para la FIIS de la UNAS.

- 7. Elaboración de instrumentos de validación:** Se elaboró una ficha para medir la viabilidad del sistema y una encuesta para medir la satisfacción de usuarios. Ver (Anexo 07) y (Anexo11)

- 8. Validación de instrumento:** Se contó con 4 expertos que dieron la viabilidad de los instrumentos mediante una ficha de valoración de instrumentos; los instrumentos fueron la ficha de validación del sistema y la encuesta de satisfacción del sistema. Ver (Anexo 09) y (Anexo 13)

- 9. Validación de sistema de RSU:** Este sistema fue presentado a juicios de expertos para su conocimiento, revisión y validación.; así como también a los docentes y estudiantes para su satisfacción. Ver (Anexo 10) y (Anexo 14)

IV. RESULTADOS

En esta parte de la investigación se redacta los resultados obtenidos durante la ejecución de la tesis.

4.1. DIAGNÓSTICO

En esta etapa se realizó el diagnóstico del impacto social en sus 4 dimensiones: el medio ambiente e institución, enseñanza-aprendizaje, investigación y participación social y extensión; en una escala de 1 a 5 donde se representa:

1. No lo hemos contemplado
2. Se han desarrollo actividades aisladas
3. Existen esfuerzos para lograrlo
4. La FIIS ha institucionalizado el tema como política y cuenta con algunos resultados
5. Nuestra política transversal tiene impactos y resultados sistematizados

A. MEDIO AMBIENTE E INSTITUCIÓN

La dimensión Medio Ambiente e Institución del impacto social fue valorada por el Decano de la FIIS, debido a que representa a la máxima autoridad que gestiona a la facultad donde se ha obtenido el siguiente resultado, respecto a los indicadores en diagnóstico.

Tabla 6: Calificación promedio del Medio Ambiente e Institución en la FIIS-UNAS.

ORDEN	INDICADOR	NÚMERO DE ITEMS	PROMEDIO
1	Buen clima laboral y equidad	7	1.71
2	Campus sostenible	5	1.40
3	Ética, transparencia e inclusión	6	1.67
TOTAL			1.59

Nota: Elaboración propia.

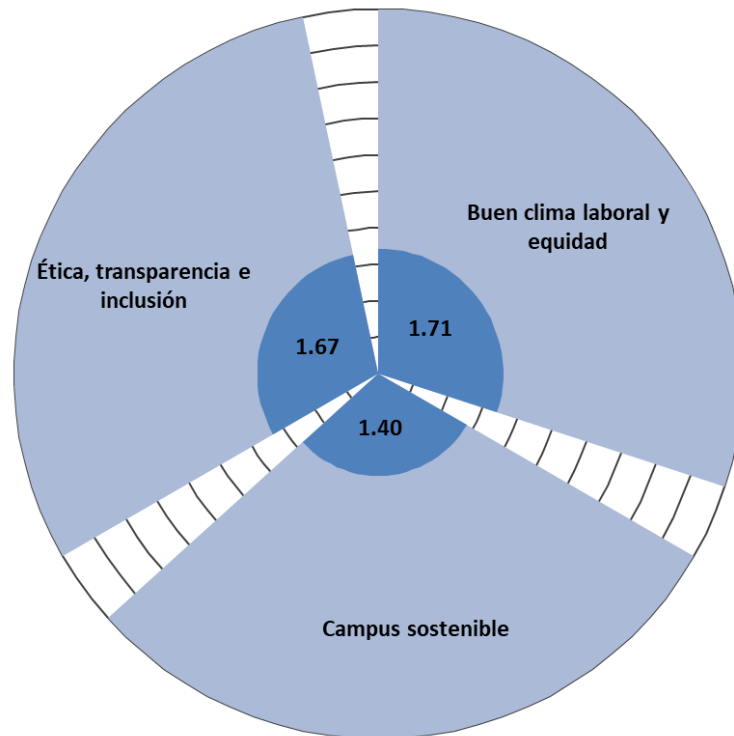


Figura 15: Calificación promedio del Medio Ambiente e Institución en la FIIS-UNAS.

Nota: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

En la figura 15, se muestra los resultados de la calificación obtenida del Medio Ambiente e Institución de la FIIS, donde el buen clima laboral y equidad está valorada con 1.71 que representa que han desarrollado actividades aisladas para lograr el indicador, el campus sostenible está valorado con 1.40 que representa no han contemplado el indicador; y ética, transparencia e inclusión está valorado con 1.67 que representa que han desarrollado actividades aisladas para lograr el indicador.

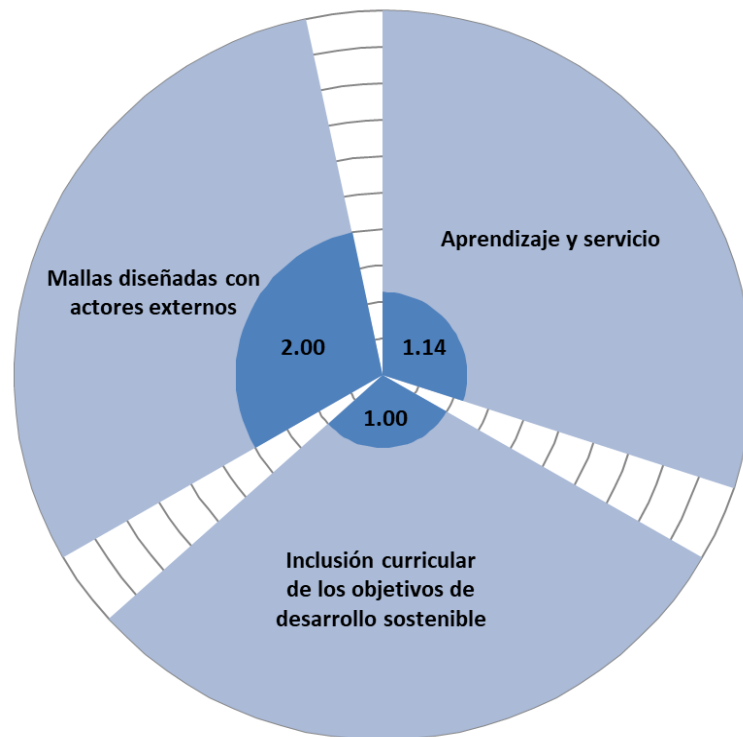
B. ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

La dimensión Enseñanza-Aprendizaje del impacto social fue valorada por el director de Escuela de la FIIS, debido a que representa a la autoridad encargada de los temas de enseñanza-aprendizaje de la facultad donde se ha obtenido el siguiente resultado, respecto a los indicadores en diagnóstico.

Tabla 7: Calificación promedio de la Enseñanza-Aprendizaje en la FIIS-UNAS.

ORDEN	INDICADOR	NÚMERO DE ITEMS	PROMEDIO
4	Aprendizaje y servicio	7	1.14
5	Inclusión curricular de los objetivos de desarrollo sostenible	6	1.00
6	Mallas diseñadas con actores externos	4	2.00
TOTAL			1.38

Nota: Elaboración propia.

**Figura 16:** Calificación promedio de la Enseñanza-Aprendizaje en la FIIS-UNAS.

Nota: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

En la figura 16, se muestra los resultados de la calificación obtenida de Enseñanza-Aprendizaje de la FIIS, donde el aprendizaje y servicio está valorada con 1.14 que representa que no han contemplado el indicador, la inclusión curricular de los objetivos de desarrollo sostenible está valorado con 1.00 que representa no han contemplado el indicador; y mallas diseñadas con actores externos está valorado con 1.67 que representa que han desarrollado actividades aisladas para lograr el indicador.

C. INVESTIGACIÓN

La dimensión Investigación del impacto social fue valorada por el director de Investigación de la FIIS, debido a que representa a la autoridad encargada de los temas de investigación de la facultad donde se ha obtenido el siguiente resultado, respecto a los indicadores en diagnóstico.

Tabla 8: Calificación promedio de la Investigación en la FIIS-UNAS.

ORDEN	INDICADOR	NÚMERO DE ITEMS	PROMEDIO
7	Inter y transdisciplinariedad	5	3.00
8	Investigación en y con la comunidad	5	1.00
9	Producción y difusión conocimientos útiles	6	1.00
TOTAL			1.67

Nota: Elaboración propia.

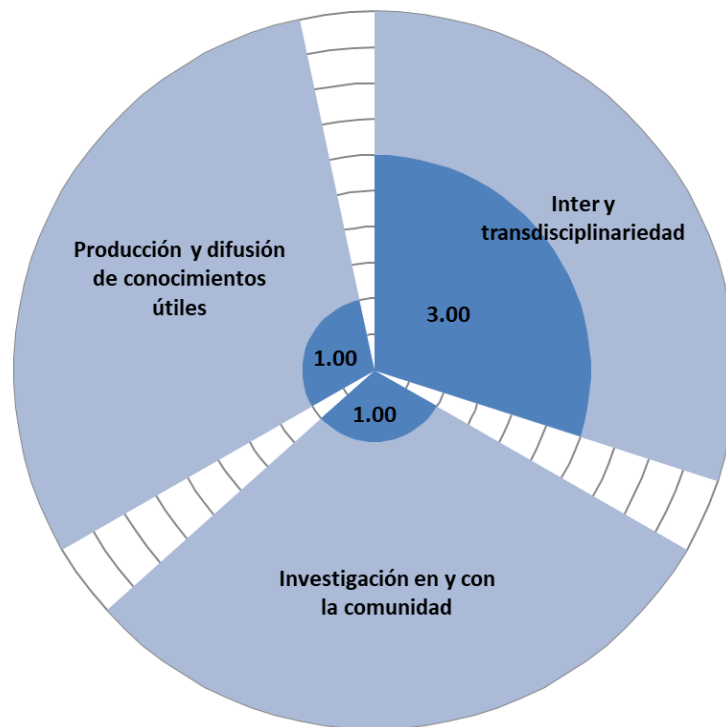


Figura 17: Calificación promedio de la Investigación en la FIIS-UNAS.

Nota: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

En la figura 17, se muestra los resultados de la calificación obtenida de la Investigación de la FIIS, donde la inter y transdisciplinariedad está valorada con 3.00 que representa que existen esfuerzos para lograr el indicador, la investigación en y con la comunidad está valorado con 1.00 que representa no han contemplado el indicador; y la producción y difusión de conocimientos útiles está valorado con 1.00 que representa que no han contemplado el indicador.

D. PARTICIPACIÓN SOCIAL Y EXTENSIÓN

La dimensión Participación Social y Extensión del impacto social fue valorada por el Extensionista de la FIIS, debido a que representa a la autoridad encargada de los temas de proyección y extensión universitaria donde se ha obtenido el siguiente resultado, respecto a los indicadores en diagnóstico.

Tabla 9: Calificación promedio de la Participación Social y Extensión en la FIIS-UNAS.

ORDEN	INDICADOR	NÚMERO DE ITEMS	PROMEDIO
10	Integración de la proyección social con formación e investigación	4	2.75
11	Proyectos cocreados, duraderos y de impacto	6	2.00
12	Participación en la agenda de desarrollo local y nacional e internacional	5	1.80
TOTAL			2.18

Nota: Elaboración propia.



Figura 18: Calificación promedio de la Participación Social y Extensión en la FIIS-UNAS.

Nota: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

En la figura 18, se muestra los resultados de la calificación obtenida de la Participación social y extensión de la FIIS, donde la integración de la proyección social con formación e investigación está valorada con 2.75 que representa que existen esfuerzos para lograr el indicador, los proyectos cocreados, duraderos y de impacto está valorado con 2.00 que representa han desarrollado actividades aisladas para lograr el indicador; y la participación en la agenda de desarrollo local y nacional e internacional está valorado con 1.80 que representa que han desarrollado actividades aisladas para lograr ese indicador.

E. RESUMEN**Tabla 10:** Resumen de la calificación promedio de los indicadores.

ORDEN	INDICADOR	PROMEDIO
1	Buen clima laboral y equidad	1.71
2	Campus sostenible	1.40
3	Ética, transparencia e inclusión	1.67
4	Aprendizaje y servicio	1.14
5	Inclusión curricular de los objetivos de desarrollo sostenible	1.00
6	Mallas diseñadas con actores externos	2.00
7	Inter y transdisciplinariedad	3.00
8	Investigación en y con la comunidad	1.00
9	Producción y difusión conocimientos útiles	1.00
10	Integración de la proyección social con formación e investigación	2.75
11	Proyectos cocreados, duraderos y de impacto	2.00
12	Participación en la agenda de desarrollo local y nacional e internacional	1.80
TOTAL		1.71

Nota: Elaboración propia.

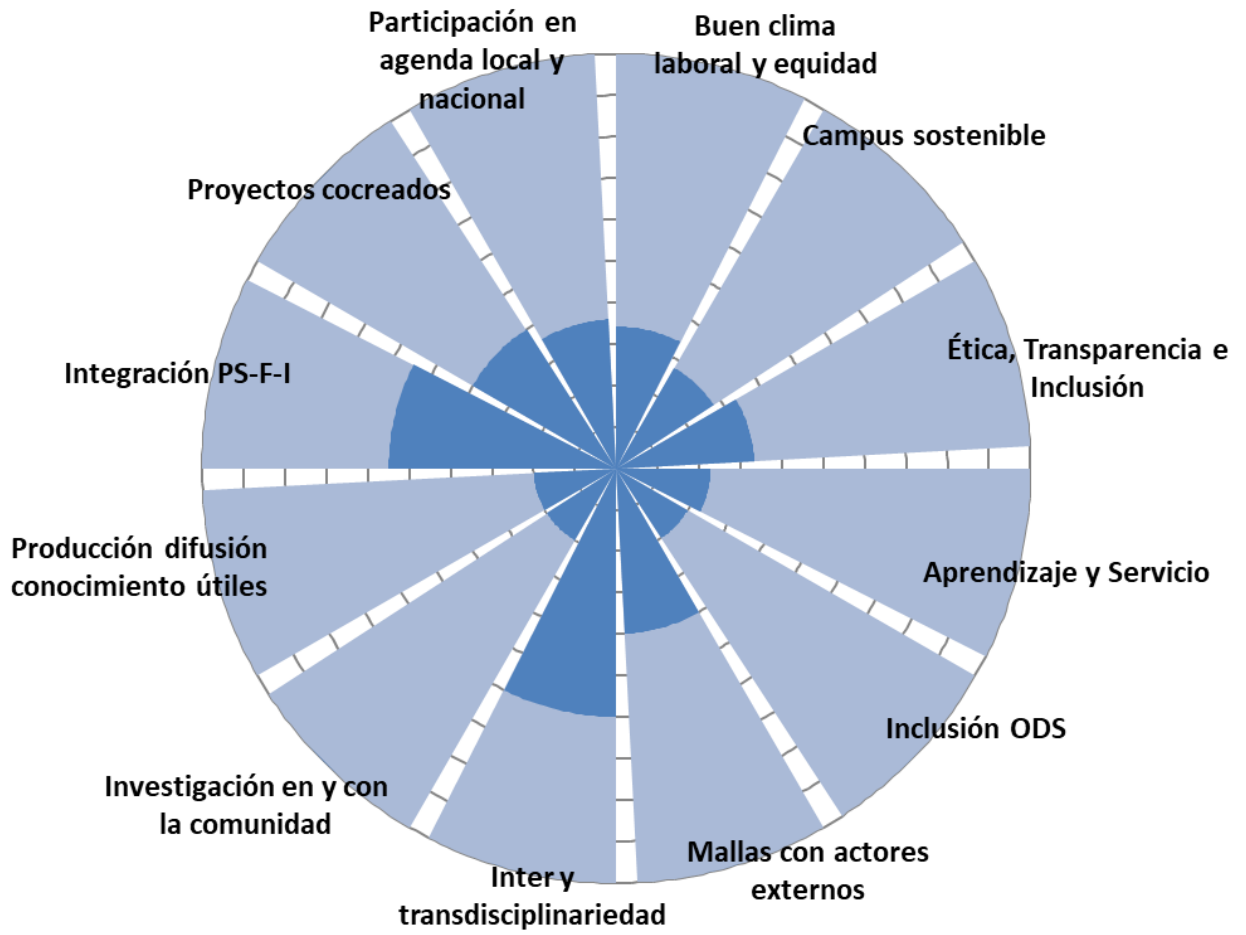


Figura 19: Resumen de la calificación promedio de los indicadores.

Nota: Elaboración propia.

4.2. PROPUESTA DEL SISTEMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Después de encontrar muchas deficiencias para el cumplimiento de la Ley Universitaria 30220 referente a la RSU según el diagnóstico que se realizó a la FIIS, se propone un Sistema de Responsabilidad Social Universitaria que tiene como definición un conjunto integrado de políticas, estrategias y acciones alineados a los objetivos estratégicos planteados en el Plan Estratégico Institucional 2019 – 2023, que agilizan la función de vinculación de la facultad con la sociedad; en coherencia con la Ley Universitaria, el Estatuto de la UNAS, el Reglamento de la UNAS y el Modelo Educativo de la UNAS.

A continuación, en la Figura 20 se muestra el Sistema de RSU para la FIIS.

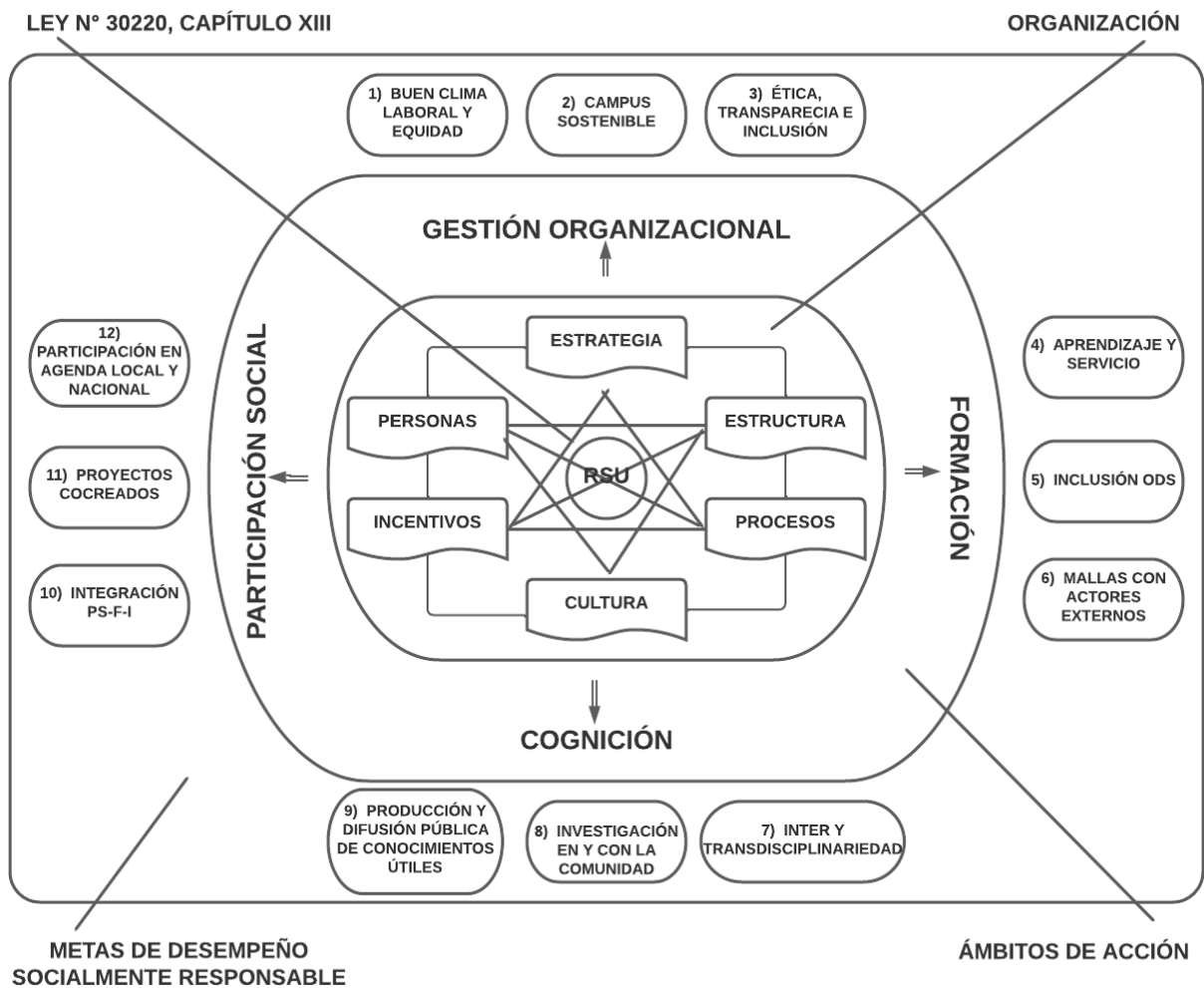


Figura 20: Sistema de Responsabilidad Social Universitaria de la FIIS.

Nota: Elaboración Propia.

El Sistema de Responsabilidad Social Universitaria de la FIIS de la UNAS, es una propuesta para orientar los esfuerzos de integración entre la facultad y la sociedad a nivel local, nacional e internacional, para la creación, transferencia e intercambio de conocimientos lo que permite crear una sociedad más estable y justa.

Este sistema corresponde a la comprensión filosófica, pedagógica y social del profesorado en su nacimiento, presente y futuro, como referente en el desarrollo de habilidades y competencias para el desarrollo integral de la persona.

En la misión y visión del FIIS es importante llevar su responsabilidad con la sociedad, que incluye lineamientos, estrategias, organización estructural, mapa de procesos y listado de procesos, trata de mejorar el sentido de vinculación con la sociedad para el desarrollo de las personas y la protección del medio ambiente.

De manera similar, en el mapa de procesos del FIIS, vemos que la secuencia de procesos comenzaría desde la creación de recursos (apoyo), la orientación institucional (estratégica), la prestación de servicios (misionera) hasta la realización de resultados.

Para poder cumplir con la propuesta de Sistema de RSU se elabora el sistema con un enfoque a procesos, para lo que se utilizó la “Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública”. A continuación, en la Figura 21 se muestra el mapa de procesos de la FIIS.

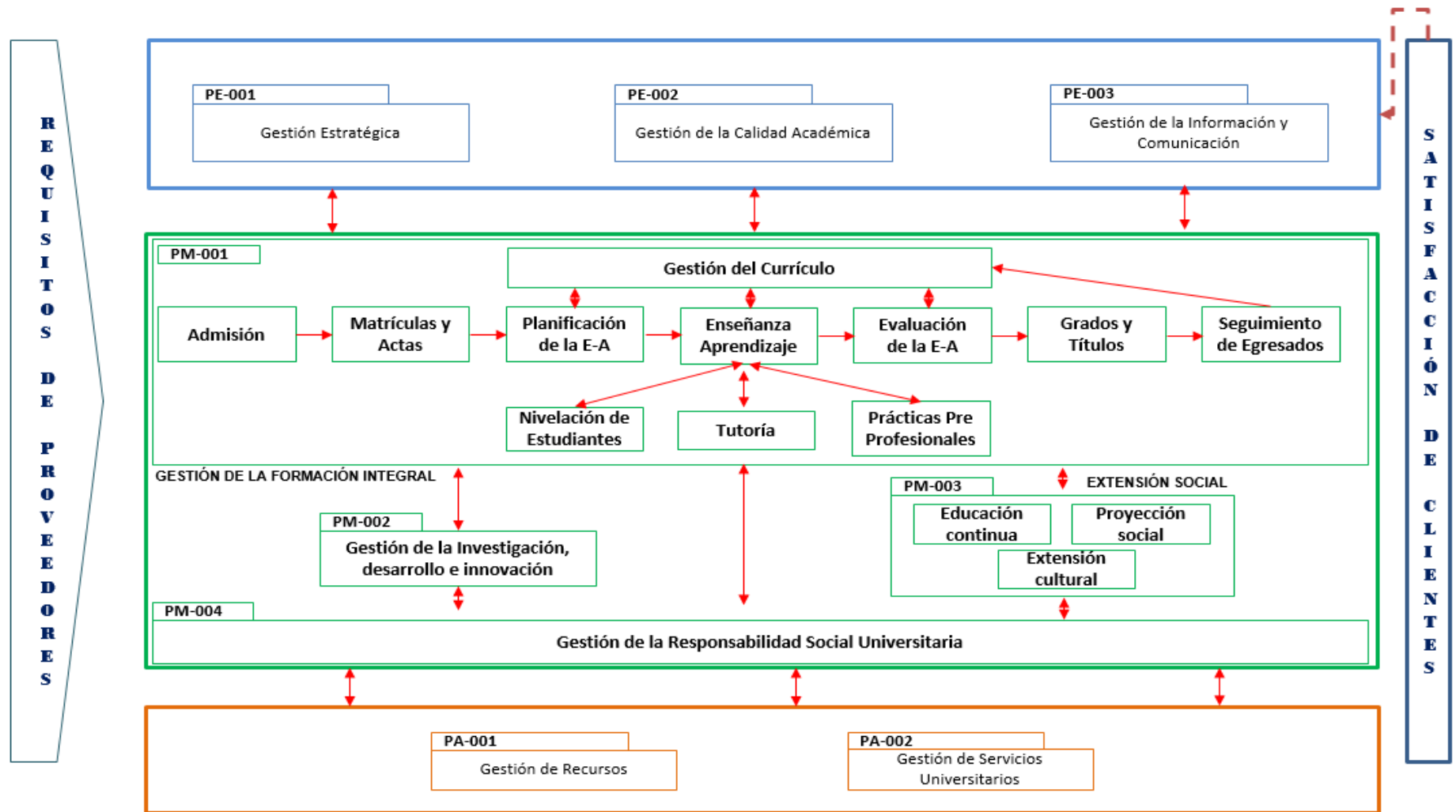


Figura 21: Mapa de procesos de la FIIS – UNAS.

Nota: Adaptación de la Dirección de Calidad.

Después de analizar el mapa de procesos de la FIIS, identificamos que anteriormente se tomaba a la RSU como sinónimo de extensión universitaria y proyección social, es por ello por lo que para la fácil comprensión se optó por darle un nombre que agrupe los elementos planteados y estén acorde a la ley universitaria y al ROF de la UNAS, por ello, lo llamaremos extensión social (extensión cultural, proyección social y educación continua); luego realizamos la caracterización de procesos y procedimientos en el cual pudimos identificar 1 proceso de nivel 0, 2 procesos de nivel 1, 3 procesos de nivel 2, 3 procesos de nivel 3 y 26 productos. A continuación, se muestra el mapeo del proceso Gestión de la Responsabilidad Social Universitaria, los demás procesos y procedimientos se encuentran en el Anexo 06.

A. PROCESO DE GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Tabla 11: Ficha Técnica del Proceso: Gestión de Responsabilidad Social Universitaria.

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO GRSU		
Código	Versión	Fecha
MRSU-FIIS-001	1.0	10/05/2021
1. Denominación del Proceso		
Nombre del proceso		
Gestión de la Responsabilidad Social Universitaria		
Tipo de proceso		
Misional		
Dueño del proceso		
Departamento Académico de Ciencias en Informática y Sistemas (director del DACIS)		
Objetivo del proceso		
Contribuir con la formación personal (valores, ética, solidaridad, equidad responsabilidad, actitud crítica, autocrítica y proactiva) y profesional de los miembros de la comunidad universitaria del DACIS y la EPIIS.		
Indicador de desempeño		
<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia del procedimiento de gestión de RSU • Porcentaje de cumplimiento de metas • Eficiencia del proceso de extensión social 		
2. Descripción del producto		
Producto		
Política y objetivos de la RSU		
Reglamento de RSU		
Plan de sensibilización y evaluación de RSU		
Informe de sensibilización		
Informe de cumplimiento de metas de RSU		
Informe de iniciativas de mejoras de la gestión de RSU		
Plan de trabajo de extensión social		
Plan de trabajo de educación continua		
Informe de evaluación de educación continua		

Informe de Iniciativas de mejora de mejora continua
Informe de evaluación de extensión cultural Informe de Iniciativas de mejora de extensión cultural
Plan de trabajo de proyección social Registro de convenios firmados Informe de evaluación de la agenda de desarrollo Informe de Iniciativas de mejora
Informe de identificación de comunidades vulnerables Registro de convenios firmados Proyectos cocreados Informe de evaluación de proyectos cocreados Inventario de proyectos Informe de Iniciativas de mejora de proyectos cocreados
Informe de diagnóstico de las necesidades de voluntariado Registro de voluntariado Informe de evaluación de voluntariado Informe de iniciativas de mejora de voluntariado
Persona que recibe el producto
<ul style="list-style-type: none"> • Estudiante • Decano • Director de la EPIIS • Docentes
Elemento de entrada
<ul style="list-style-type: none"> • Normas internas • Plan de trabajo • Indicadores del INEI • Exigencias de la comunidad
Controles
Revisión del cumplimiento del plan acorde al cronograma
3.Recursos
Recursos humanos
<ul style="list-style-type: none"> • Extensionista • Docente • Estudiante universitario • Director del DACIS • Secretaria del DACIS • Director de la EPIIS
Instalaciones
<ul style="list-style-type: none"> • Módulo de la FIIS • Oficina de proyección e imagen institucional • Unidad de Extensión de la Facultad • Comité de Responsabilidad Social • Departamento Académico de Ciencias en Informática y Sistemas
Sistemas informáticos
Software en general
Equipos
<ul style="list-style-type: none"> • Laptop • Computadora • Proyector visual

Nota: Elaboración Propia.

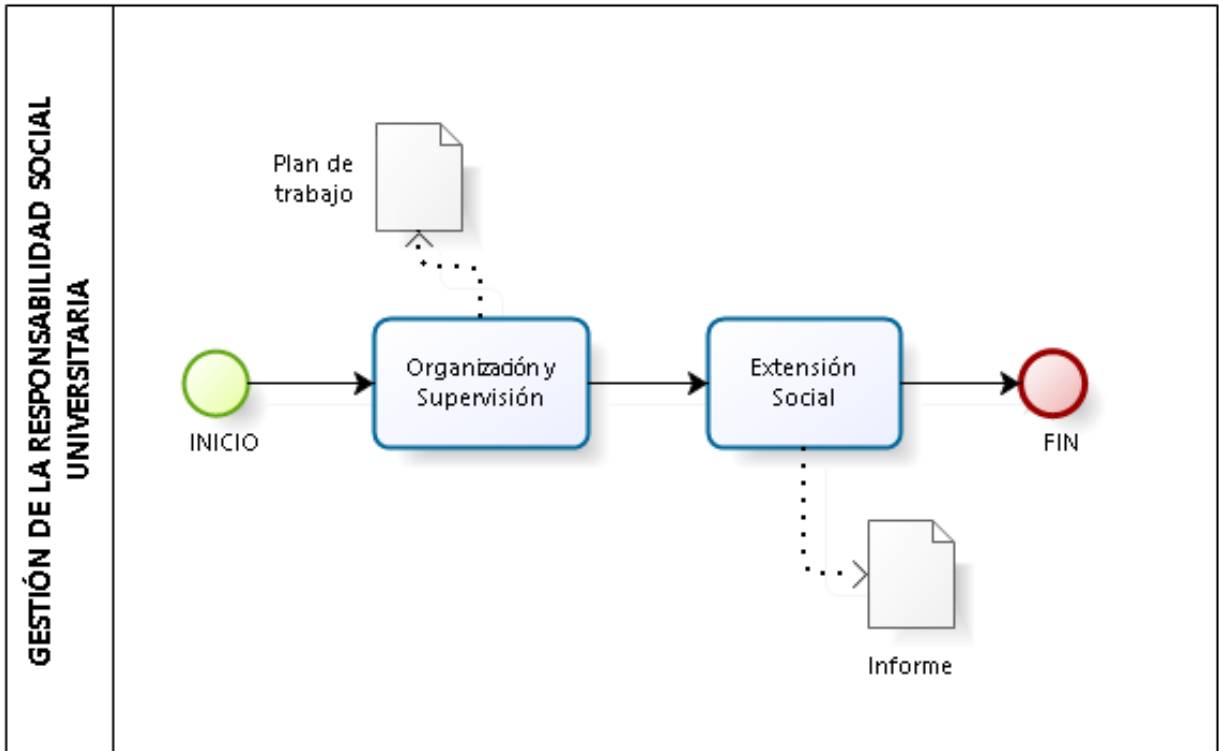


Figura 22: Proceso: Gestión de la Responsabilidad Social Universitaria.

Nota: Elaboración Propia.

4.3. VALIDACIÓN DE HIPÓTESIS

Se hace una validación estadística descriptiva en el cual consistió en hacer entrevistas a juicios de expertos y encuestas para docentes y estudiantes de la FIIS.

El Sistema de Responsabilidad Social de la FIIS, fue presentada a 04 expertos a través de un cuestionario de evaluación, y luego emitirán si la propuesta del sistema es viable o no. Los expertos fueron el Dr. Walter Rubén Bernuy Blanco, el Dr. Carlos Arévalo Arévalo, el Ing. Raraz Tupac Yupanqui, Omar Ciprian y el Ing. Alberto Acevedo Aliaga; lo cual en su evaluación dijeron que la propuesta si es viable y aplicable para la FIIS. (Ver Anexo 10).

Así mismo, se encuestó a 09 docentes y 73 estudiantes de la FIIS, a través de un cuestionario de 08 y 07 items respectivamente, para conocer si el sistema de RSU que se ha planteado en la investigación ayuda a comprender sus actividades relacionados a la RSU, a continuación, los resultados se muestran en las siguientes tablas. (Ver Anexo 14).

Tabla 12: Resumen de la valoración de los docentes sobre la propuesta del sistema de RSU de la FIIS.

PREGUNTA	PORCENTAJE
1. ¿El modelo de RSU le ha permitido comprender el proceso de RSU en la FIIS?	100%
2. ¿Le ha ayudado a comprender mejor la RSU en sus 4 dimensiones?	100%
3. ¿le ha ayudado a comprender mejor la RSU la dimensión de gestión organizacional?	78%
4. ¿Le ha ayudado a comprender mejor la RSU en la dimensión de formación?	100%
5. ¿Le ha ayudado a comprender mejor la RSU en la dimensión de cognición?	78%
6. ¿Le ha ayudado a comprender mejor la RSU en la dimensión de participación social?	100%
7. ¿Con el modelo propuesto, cree Ud. que le ayudará a identificar mejor sus actividades?	100%
8. ¿Con el modelo propuesto le ayudará a aplicar mejor la RSU en sus cursos?	100%
TOTAL	95%

Nota: Elaboración Propia.

Tabla 13: Resumen de la valoración de los estudiantes sobre la propuesta del sistema de RSU de la FIIS.

PREGUNTA	PORCENTAJE
1. ¿El modelo de RSU le ha permitido comprender el proceso de RSU en la FIIS?	95%
2. ¿Le ha ayudado a comprender mejor la RSU en sus 4 dimensiones?	95%
3. ¿le ha ayudado a comprender mejor la RSU la dimensión de gestión organizacional?	84%
4. ¿Le ha ayudado a comprender mejor la RSU en la dimensión de formación?	90%
5. ¿Le ha ayudado a comprender mejor la RSU en la dimensión de cognición?	96%
6. ¿Le ha ayudado a comprender mejor la RSU en la dimensión de participación social?	100%
7. ¿Con el modelo propuesto le ayudará a aplicar mejor la RSU en sus cursos?	95%
TOTAL	94%

Nota: Elaboración Propia.

De las tablas anteriores se tiene como resultado que el 95% de docentes y 94% de estudiantes manifiestan que el sistema de RSU les ha permitido comprender la RSU para la realización de sus actividades. Por lo que se puede concluir que los resultados son favorables como parte de la validación del sistema de RSU.

Debido a que la investigación realizada es descriptiva-propositiva con un diseño no experimental, de tipo transeccional, además de tener un enfoque cuantitativo, el resultado de la hipótesis se obtiene de la validación por expertos y encuesta de satisfacción a los docentes y estudiantes del Sistema de Responsabilidad Social de la FIIS teniendo como resultado:

H₀= La descripción del impacto social de la FIIS, y la identificación de estrategias del modelo URSULA no permitirán proponer adecuadamente un Sistema de Responsabilidad Social Universitaria.

H₁= La descripción del impacto social de la FIIS, y la identificación de estrategias del modelo URSULA permitirán proponer adecuadamente un Sistema de Responsabilidad Social Universitaria.

De los datos obtenidos en el diagnóstico, en la validación y encuesta de satisfacción del Sistema de Responsabilidad Social de la FIIS, concluimos en rechazar la hipótesis nula (H₀) y aceptar la hipótesis alterna (H₁) que afirma que “La descripción del impacto social de la FIIS, y la identificación de estrategias del modelo URSULA permitirán proponer adecuadamente un Sistema de Responsabilidad Social Universitaria.”

V. CONCLUSIONES

1. El impacto social de la FIIS, fue evaluada por los actores internos a través de 12 ítems, obteniendo con un puntaje de 1.71 en una escala de 1 a 5, en el cual se identificó que el impacto social es muy deficiente; es así que se realizó la propuesta del Sistema de RSU de la FIIS basado en el modelo URSULA, donde se determinó 4 estrategias las cuales son: Gestión Organizacional, Formación, Cognición y Participación Social; así mismo se determinó los procesos y procedimientos de la RSU, alineados a la gestión por procesos, que permitirá mejorar el impacto social, la imagen institucional y la toma de decisiones de la FIIS, asegurando el compromiso desde las autoridades, administrativos, docentes y estudiantes. Para la validación del sistema se recurrió al juicio de expertos obteniendo un resultado que el sistema de RSU si es VIABLE para su ejecución; también se encuestó a docentes y estudiantes sobre la comprensión del modelo de RSU donde el 95% de docentes y el 94% de estudiantes manifiestan tener un mejor entendimiento con la propuesta del modelo sobre la RSU.
2. El medio ambiente y la institución de la FIIS, fue evaluada en 3 ítems con un puntaje de 1.59 en una escala de 1 a 5, el cual representa una ponderación deficiente, para cual se determinó la estrategia de Gestión Organizacional como parte del sistema de la RSU, determinado sus procesos y procedimiento para su operación; del mismo modo se encuestó a docentes y estudiantes sobre la comprensión del mismo donde el 78% de docentes y el 84% de estudiantes manifiestan tener un mejor entendimiento sobre la propuesta.
3. La enseñanza-aprendizaje de la FIIS, fue evaluada en 3 ítems con un puntaje de 1.38 en una escala de 1 a 5, el cual representa una ponderación deficiente, para cual se determinó la estrategia de Formación como parte del sistema de la RSU, determinado sus procesos y procedimiento para su operación; del mismo modo se encuestó a docentes y estudiantes sobre la comprensión del mismo donde el 100% de docentes y el 90% de estudiantes manifiestan tener un mejor entendimiento sobre la propuesta.

4. La investigación de la FIIS, fue evaluada en 3 ítems con un puntaje de 1.67 en una escala de 1 a 5, el cual representa una ponderación deficiente, para cual se determinó la estrategia de Cognición como parte del sistema de la RSU, determinado sus procesos y procedimiento para su operación; del mismo modo se encuestó a docentes y estudiantes sobre la comprensión del mismo donde el 78% de docentes y el 96% de estudiantes manifiestan tener un mejor entendimiento sobre la propuesta.

5. La participación social y extensión de la FIIS, fue evaluada en 3 ítems con un puntaje de 2.18 en una escala de 1 a 5, el cual representa una ponderación deficiente, para cual se determinó la estrategia de Participación Social como parte del sistema de la RSU, determinado sus procesos y procedimiento para su operación; del mismo modo se encuestó a docentes y estudiantes sobre la comprensión del mismo donde el 100% de ambos manifiestan tener un mejor entendimiento sobre la propuesta.

6. Los postulados del modelo URSULA fueron base fundamental para proponer el Modelo de RSU de la FIIS, así mismo los establecido en la metodología establecida por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros para la implementación de la Gestión Por Procesos en la Gestión Pública.

VI. RECOMENDACIONES

1. A los encargados de la implementación del Sistema de Responsabilidad Social Universitaria de la FIIS, tener en cuenta una ficha de evaluación para el control y evaluación de esta.
2. Tener más compromiso por parte de las autoridades, docentes, administrativos y estudiantes acerca de la importancia de la Responsabilidad Social Universitaria, para que la implementación de esta.
3. Dotar de recursos para la implementación de sistema de RSU planteada y fortalecer las capacidades de los actores internos para una adecuada gestión de la RSU.
4. Trabajar de manera articulada la propuesta del sistema de RSU de la FIIS con los procesos institucionales.

VII. BIBLIOGRAFÍA

- Alfárez Villareal, A. (2014). *La participación social curricular en la Responsabilidad Social Universitaria: El caso de la Facultad de Educación de la Universitat Internacional de Catalunya*. Barcelona.
- Bermúdez Pino, W. J. (s.f.). *Separata de Estadística Descriptiva. Estadística Aplicada*.
- Bernal Torres, C. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Tercera ed.). Colombia: Pearson.
- Carhuaricra Nano, D. E. (2018). *Diseño del Sistema de Responsabilidad Social Universitaria usando la gestión por procesos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán*. Huánuco.
- Charaja Cutipa, F. (2011). *El MAPIC en la Metodología de Investigación*. Puno: Sagitario impresiones.
- Congreso de la República. (9 de Diciembre de 1983). Ley N° 23733. *Ley Universitaria*. Lima, Perú: Diario Oficial El Peruano.
- Congreso de la República. (9 de Julio de 2014). Ley N° 30220. *Ley Universitaria*. Lima, Perú: Diario Oficial El Peruano.
- Elías Mesías, T. N., & Vila Córdova, S. (2014). *Análisis de la Responsabilidad Social Universitaria de la Pontificia Universidad Católica del Perú en el Proyecto construcción de viviendas seguras y saludables, para las familias afectadas por el sismo en el centro poblado La Garita - Chincha*. Lima.
- FACULTAD DE INGENIERÍA EN INFORMÁTICA Y SISTEMAS. (Junio de 2019). **CURRÍCULO DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA EN INFORMÁTICA Y SISTEMAS 2018-2020**. Tingo María, Perú.
- Flores Ramírez, R. (2019). *Modelo de Responsabilidad Social Universitaria para mejorar la imagen organizacional de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2018*. Tarapoto.
- Gaete Quezada, R. (2012). *Responsabilidad Social Universitaria: una nueva mirada a la relación de la universidad con la sociedad desde la perspectiva de las partes interesadas. Un estudio de caso*. Valladolid.

- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Sexta ed.). México D.F: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES.
- La Unión de Responsabilidad Social Universitaria Latinoamericana. (2020). *La Unión de Responsabilidad Social Universitaria Latinoamericana URSULA*. Obtenido de <https://unionursula.org/>
- Malagón Plata, L. A. (2009). La relación universidad-sociedad: una. *Perspectivas Educativas*, 17-50.
- Ministerio de educación. (2014). *ley universitaria para una educación de calidad para nuestros jóvenes*. Lima.
- Ministerio de Educación. (2015). Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación superior Universitaria. Lima, Perú.
- Müller Núñez, J. N. (2016). *Diseño de un Sistema de Control de Gestión para la implementación de la Responsabilidad Social Universitaria*. Santiago.
- Muñoz Razo, C. (2011). *CÓMO ELABORAR Y ASESORAR UNA INVESTIGACIÓN DE TESIS; Investigación aplicada*. Perú: Pearson.
- Norma Internacional ISO 9000. (2015). *Sistemas de gestión de calidad-fundamentos y vocabulario*.
- Organización Internacional de estandarización. (s.f.). *Normas ISO y su cobertura*.
- Organización Internacional de Normalización. (2010). Guía de Responsabilidad Social (ISO 26000). Suiza.
- Organización Internacional de Normalización. (2015). Sistemas de Gestión de la Calidad (ISO 9000). Suiza.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2013). Decreto Supremo N° 004-2013-PCM. *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Lima, Perú: Diario Oficial El Peruano.

- Presidencia de la República. (26 de Setiembre de 2015). Decreto Supremo N° 016-2015-MINEDU. *Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria*. Lima, Perú: Diario Oficial El Peruano.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2019). MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS EN EL SECTOR PÚBLICO. *Primera edición*. Lima, Perú.
- Secretaría de Gestión Pública. (27 de Diciembre de 2018). Resolución de Secretaria de Gestión N° 006-PCM/SGP. *Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública*. Lima, Perú: Diario Oficial El Peruano.
- Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. (Octubre de 2016). Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria (SINEACE). Lima, Perú.
- Universidad Nacional Agraria de la Selva . (10 de Mayo de 2018). Estatuto. Tingo María, Perú.
- Universidad Nacional Agraria de la Selva . (2020). Foro Regional Selva de Responsabilidad Social Universitaria [Archivo de video]. Tingo María. Recuperado el 5 de Octubre de 2020, de <https://web.facebook.com/unas.edu.pe/videos/1829517180538605>
- Universidad Nacional Agraria de la Selva. (26 de Junio de 2018). Reglamento de Organización y Funciones. Tingo María, Perú.
- Universidad Nacional Mayor de San Marcos. (2016). *Estatuto de la Universidad Nacional Mayor de san Marcos*. Lima.
- Vallaes, F. (2019). *RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA EL MODELO URSULA ESTRATEGIAS HERRAMIENTAS INDICADORES*.
- Vallaes, F., de la Cruz, C., & Sasia, P. M. (2009). *Responsabilidad Social Universitaria*. México, D.F.: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Wilmar, G. (13 de Mayo de 2009). *Técnicas de recolección de datos*. Obtenido de <http://recodatos.blogspot.pe/2009/05/tecnicas-de-recoleccion-de-datos.html>

VIII. ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**ANEXO 02: GUÍA
DE ENTREVISTA
DIAGNÓSTICO**

ANEXO 03:
INSTRUMENTO DE
VALIDACIÓN
DIAGNÓSTICO

ANEXO 04:
VALIDACIÓN DE
INSTRUMENTO
DIAGNÓSTICO

ANEXO 05:
ENTREVISTAS
RESPONDIDAS
DIAGNÓSTICO

**ANEXO 06:
SISTEMA DE
RESPONSABILIDAD
SOCIAL
UNIVERSITARIA**

**ANEXO 07: GUÍA
DE ENTREVISTA
VALIDACIÓN SRSU**

ANEXO 08:
INSTRUMENTO DE
VALIDACIÓN SRSU

ANEXO 09:
VALIDACIÓN DE
INSTRUMENTO
VALIDACIÓN SRSU

**ANEXO 10:
VALIDACIÓN DEL
SISTEMA DE
RESPONSABILIDAD
SOCIAL
UNIVERSITARIO**

ANEXO 11:
ENCUESTA DE
SATISFACCIÓN DEL
SISTEMA DE RSU
DE LA FIIS

ANEXO 12:
INSTRUMENTO DE
VALIDACIÓN DE
SATISFACCIÓN DEL
SISTEMA DE RSU
DE LA FIIS

ANEXO 13:
VALIDACIÓN DE LA
ENCUESTA DE
SATISFACCIÓN DEL
SISTEMA DE RSU
DE LA FIIS

ANEXO 14:
RESULTADOS DE
LA ENCUESTA DE
SATISFACCIÓN DEL
SISTEMA DE RSU
DE LA FIIS