

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

ESCUELA DE POSTGRADO

DOCTORADO EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN EDUCATIVA



**LA FORMACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL
UNIVERSITARIA Y LA CALIDAD ACADÉMICA EN LA FACULTAD
DE EDUCACIÓN, CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN Y
HUMANIDADES DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**

TESIS

Presentada por:

Mag. Yolanda Úrsula Terrones Salinas

ORCID: 0000-0001-8930-6062

Asesor:

Dra. Giovanna Lourdes Cuneo Álvarez

ORCID: 0000-0003-1356-1483

Para Obtener el Grado Académico de:

DOCTOR EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN EDUCATIVA

TACNA – PERÚ

2021

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

ESCUELA DE POSTGRADO

DOCTORADO EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN EDUCATIVA



**LA FORMACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL
UNIVERSITARIA Y LA CALIDAD ACADÉMICA EN LA FACULTAD
DE EDUCACIÓN, CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN Y
HUMANIDADES DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**

TESIS

Presentada por:

**Mag. Yolanda Úrsula Terrones Salinas
ORCID: 0000-0001-8930-6062**

Asesor:

**Dra. Giovanna Lourdes Cuneo Álvarez
ORCID: 0000-0003-1356-1483**

**Para Obtener el Grado Académico de:
DOCTOR EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN EDUCATIVA**

**TACNA – PERÚ
2021**

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
ESCUELA DE POSTGRADO
DOCTORADO EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN EDUCATIVA**

Tesis

**LA FORMACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL
UNIVERSITARIA Y LA CALIDAD ACADÉMICA EN LA FACULTAD
DE EDUCACIÓN, CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN Y
HUMANIDADES DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**

Presentada por:

Mag. Yolanda Úrsula Terrones Salinas

Tesis sustentada y aprobada el 11 de noviembre de 2021; ante el siguiente jurado examinador:

PRESIDENTE: Dr. Gil Gumercindo Quillama Virto

SECRETARIO: Dr. Rina María Álvarez Becerra

VOCAL: Dr. Luis Celerino Catacora Lira

ASESORA: Dra. Giovanna Lourdes Cuneo Álvarez

PÁGINA DE DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, **Yolanda Úrsula Terrones Salinas** en calidad de **doctoranda** del Doctorado en **Educación con mención en Gestión Educativa** de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, identificada con DNI Nro. 00499960.

Soy autora de la tesis titulada: **LA FORMACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA Y LA CALIDAD ACADÉMICA EN LA FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN Y HUMANIDADES DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA.**

DECLARO BAJO JURAMENTO

Ser la única autora del texto entregado para obtener el grado académico de **Doctora en Educación con mención en Gestión Educativa**, y que tal texto no ha sido entregado ni total ni parcialmente para obtención de un grado académico en ninguna otra universidad o instituto, ni ha sido publicado anteriormente para cualquier otro fin.

Así mismo, declaro no haber trasgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual.

Declaro, que después de la revisión de la tesis con el software Tumitin se declara 24 % de similitud, además que el archivo entregado en formato PDF corresponde exactamente al texto digital que presento junto al mismo.

Por último, declaro que para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real y soy conocedora de las sanciones penales en caso

de infringir las leyes del plagio y de falsa declaración, y que firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades de ella derivada.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontrasen causa en el contenido de la tesis, libro o invento. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.

Tacna, 11 de noviembre del 2021



Yolanda Úrsula Terrones Salinas

DNI Nro. 00499960.

DEDICATORIA

A Dios por guiarme e iluminarme.

*A mi querida madre, que desde el cielo guía mis
pasos por un sendero seguro.*

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a los docentes de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna (UPT), en cuyas aulas me brindaron los conocimientos y experiencias indispensables, para mi superación profesional.

INDICE DE CONTENIDOS

PÁGINA DE DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD	v
DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTOS	viii
INDICE DE CONTENIDOS	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xv
INDICE DE FIGURAS.....	xviii
ÍNDICE DE APÉNDICES.....	xx
RESUMEN.....	xxi
ABSTRACT.....	xxii
RESUMO	xxiii
INTRODUCCIÓN	24
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	28
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	28
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	33
1.2.1. Interrogante principal	33
1.2.2. Interrogantes secundarias.....	33
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	34
1.4. OBJETIVOS.....	36

1.4.1. Objetivo general	36
1.4.2. Objetivos específicos.....	36
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	38
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	38
2.1.1. Nivel Internacional.....	38
2.1.2. Nivel Nacional	41
2.2. BASES TEÓRICAS.....	45
2.2.1. Teorías de la Variable Responsabilidad Social Universitaria (Variable X)	45
2.2.1.1. Responsabilidad Social Universitaria.....	46
2.2.1.2. Los Objetivos de desarrollo sostenible 2030 y la Responsabilidad Social Universitaria.....	61
2.2.1.3. Impactos de la Responsabilidad Social Universitaria	64
2.2.1.4. Enfoque de la Responsabilidad Social Universitaria (RSU).....	64
2.2.1.5. Dimensiones de la Responsabilidad Social Universitaria	66
a. Formación académica	66
b. Gestión organizacional	67
c. Desarrollo cognitivo.....	69
d. Formación social	70
2.2.2. Teorías de la Calidad Académica (Variable Y)	73
2.2.2.1. La Calidad Académica y los estándares nacionales e internacionales...	81
2.2.2.2. El valor social de la Calidad Académica.....	81
2.2.2.3. Dimensiones de la Calidad Académica.....	82
a. Competencias del docente	82
b. Organización de la enseñanza.....	83

c. Comunicación y clima organizacional	84
d. Actitudes y comportamientos del docente	84
e. Instalaciones y equipamiento	85
f. Evaluaciones de los aprendizajes.....	85
g. Asignaturas electivas.....	86
h. Efectividad de los procesos administrativos	86
2.2.2.4. Calidad Académica y Emergencia Sanitaria.....	86
2.2.2.5. Características de las modalidades formativas.....	87
2.2.2.6. Condiciones de la Calidad Académica.....	88
2.2.2.7. La Medición de la Calidad en la Educación Superior.....	93
2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS	95
2.3.1. Aprendizaje.	95
2.3.2. Responsabilidad Social Universitaria	95
2.3.3. Capacidad.....	96
2.3.4. Competencias académicas.....	96
2.3.5. Competencias profesionales.....	96
2.3.6. Calidad de la educación	96
2.3.7. Calidad académica	96
2.3.8. Enseñanza-Aprendizaje.....	97
2.3.9. Escala de valoración.....	97
2.3.10. Habilidad.....	97
2.3.11. Infraestructura y equipamiento	97
2.3.12. Método de enseñanza	97
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	98
3.1. HIPÓTESIS.....	98

3.1.1. Hipótesis General.....	98
3.1.2. Hipótesis Específicas	98
3.2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	100
3.2.1 Identificación de la variable Independiente	100
3.2.2 Identificación de la variable Dependiente.....	100
3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN	101
3.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	101
3.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	101
3.6. ÁMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	102
3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	102
3.7.1. Unidad de estudio.....	102
3.7.2. Población.....	103
3.7.3. Muestra.....	103
3.8. PROCEDIMIENTO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	104
3.8.1. Procedimiento	104
3.8.2. Técnicas.....	105
3.8.3. Instrumento	106
3.8.4. Validación de los instrumentos	110
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	112
4.1 DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO	112
4.1.1. Planificación.....	112
4.1.2. Organización.....	113
4.1.3. Ejecución.....	113
4.1.4. Control.....	113
4.2. DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	114

4.3 RESULTADOS.....	114
4.3.1 ..Análisis estadístico descriptivo de la variable “Responsabilidad Social Universitaria”	114
4.3.2. Análisis estadístico descriptivo de la variable Calidad Académica.....	121
4.3.2.1. Variable Calidad Académica.....	121
4.3.2.1.1. Dimensión Competencias de los Docentes	123
4.3.2.1.2. Dimensión Organización de la enseñanza.....	124
4.3.2.1.3. Dimensión Comunicación y Clima organizacional.	125
4.3.2.1.4. Dimensión Actitud y Comportamiento del docente.....	126
4.3.2.1.5. Dimensión Instalaciones y equipamiento.....	127
4.3.2.1.6. Dimensión Evaluación de los Aprendizajes.....	128
4.3.2.1.7. Dimensión Asignaturas Electivas	129
4.3.2.1.8. Dimensión Efectividad de procesos administrativos.	130
4.4 PRUEBAS ESTADÍSTICAS.....	132
4.4.1. Pruebas estadísticas para la variable Responsabilidad Social Universitaria ..	132
4.4.1.1. Prueba de normalidad.....	132
4.5 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	139
4.5.1 Prueba de la primera hipótesis específica	139
4.5.2 Prueba de la segunda hipótesis específica.....	141
4.5.3 Prueba de la tercera hipótesis específica.....	143
4.5.4 Prueba de la cuarta hipótesis específica	145
4.5.5 Prueba de la quinta hipótesis específica.....	147
4.5.6 Prueba de la sexta hipótesis específica	149
4.5.7 Prueba de la séptima hipótesis específica.....	151

4.5.8 Prueba de la octava hipótesis específica.....	153
4.5.9 Prueba de la hipótesis general.....	155
4.6 DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	157
CONCLUSIONES	162
RECOMENDACIONES Y PROPUESTA	166
REFERENCIAS.....	176
APÉNDICES.....	182

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población de Estudio: Estudiantes Matriculados en FAEDCOH, - Semestre académico 2020 – II	103
Tabla 2. Muestra: Estudiantes matriculados – Semestre Académico 2020-II	104
Tabla 3. Dimensiones de la variable Responsabilidad Social Universitaria	107
Tabla 4. Escala de valor de la variable responsabilidad social universitaria	107
Tabla 5. Ficha técnica del cuestionario de la variable RSU	107
Tabla 6. Dimensiones-Items de la variable Calidad Académica	109
Tabla 7. Escala de valor de la variable Calidad Académica	109
Tabla 8. Ficha técnica del cuestionario de la variable Calidad Académica	110
Tabla 9. Alpha de Cronbach de la variable RSU. Estadísticos de fiabilidad	111
Tabla 10. Alpha de Cronbach de la variable Calidad Académica. Estadísticos de fiabilidad	111

Tabla 11. Variable Responsabilidad Social Universitaria, 2020	115
Tabla 12. Dimensión Nivel de Formación Académica, 2020	116
Tabla 13. Dimensión Nivel de Gestión Organizacional, 2020	118
Tabla 14. Dimensión Nivel de Desarrollo Cognitivo, 2020	119
Tabla 15. Dimensión Nivel de Formación Social, 2020	120
Tabla 16. Resumen de las Dimensiones de la Responsabilidad Social Universitaria, 2020	121
Tabla 17. Variable Calidad Académica, 2020	122
Tabla 18. Dimensión Nivel de las Competencias de los Docentes, 2020	123
Tabla 19. Dimensión Nivel de la Organización de la Enseñanza, 2020	124
Tabla 20. Dimensión Nivel de Comunicación y Clima Organizacional, 2020	125
Tabla 21. Dimensión Nivel de Actitud y Comportamiento del Docente, 2020	126
Tabla 22. Dimensión Nivel de Instalaciones y Equipamiento, 2020	127
Tabla 23. Dimensión Nivel de Evaluación de los Aprendizajes, 2020	128
Tabla 24. Dimensión Nivel de Asignaturas Electivas, 2020	129
Tabla 25. Dimensión Nivel de Efectividad de Procesos Administrativos, 2020	130
Tabla 26. Dimensiones de la Variable Calidad Académica, 2020	131

Tabla 27. Prueba de Normalidad para una Muestra de la variable RSU, 2020	132
Tabla 28. Dimensiones de la Variable Responsabilidad Social Universitaria, 2020	134
Tabla 29. Escala de valoración	134
Tabla 30. Prueba de Normalidad para una Muestra de la variable Calidad Académica,2020	136
Tabla 31. Dimensiones de la variable Calidad Académica, 2020	138
Tabla 32. Escala de Valoración de la variable Calidad Académica,2020	138
Tabla 33. Prueba de Correlación Rho de Spearman,2020	140
Tabla 34. Prueba de Correlación Rho de Spearman,2020	142
Tabla 35. Prueba de Correlación Rho de Spearman,2020	144
Tabla 36. Prueba de correlación rho de Spearman, 2020	148

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Responsabilidad Social Universitaria.....	48
Figura 2. Procesos claves de una universidad socialmente responsable	49
Figura 3. Teorías, postulado y orientación de la RSU	52
Figura 4. La gestión de la RSU	53
Figura 5. Actores de la RSU	55
Figura 6. La RSU promueve la mejora continua	56
Figura 7. Impactos negativos en las universidades por falta de RSU	57
Figura 8 La RSU gestión responsable de los impactos universitarios	58
Figura 9. Actores internos y externos de la RSU	59
Figura 10. Metas RSU.....	60
Figura 11. Condiciones básicas de calidad en la universidad peruana	90

Figura 12. Diseño de investigación.....	102
Figura 13. Nivel de Responsabilidad Social Universitaria, 2020	115
Figura 14. Nivel de Formación Académica, 2020	117
Figura 15. Nivel de Gestión Organizacional, 2020.....	118
Figura 16. Dimensión Nivel de Desarrollo Cognitivo, 2020.....	119
Figura 17. Dimensión Nivel de Formación Social, 2020.....	120
Figura 18. Nivel de Calidad Académica, 2020	122
Figura 19. Dimensión Nivel de Competencias de los Docentes.	123
Figura 20. <i>Nivel de Organización de la Enseñanza, 2020</i>	124
Figura 21. Dimensión Nivel de Organización de la Enseñanza, 2020.....	125
Figura 22. Dimensión Nivel de Actitud y Comportamiento Docente, 2020....	126
Figura 23 <i>Dimensión Nivel de instalaciones y equipamiento, 2020.</i>	127
Figura 24 <i>Dimensión Nivel de Evaluación de los Aprendizajes, 2020</i>	128
Figura 25. <i>Dimensión Nivel de Asignaturas Electivas 2020</i>	129
Figura 26. Dimensión Nivel de Efectividad de Procesos Administrativos, 2020	130
Figura 27. Organigrama Oficina de Responsabilidad Social Universitaria de la UPT	160

ÍNDICE DE APÉNDICES

Apéndice 1. Matriz de consistencia.....	183
Apéndice 2 Instrumentos de recolección de datos.....	188
Apéndice 3 Evidencia de juicio de expertos.....	194

RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito determinar la incidencia de la formación de la Responsabilidad Social Universitaria (RSU) del estudiante universitario y la Calidad Académica en la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades (FAEDCOH) de la Universidad Privada de Tacna (UPT).

La investigación es pura, con un diseño correlacional, no experimental de corte transversal; se aplicaron cuestionarios a una muestra de 242 estudiantes del ciclo académico del 2020-II. Los resultados permitieron demostrar que existe relación directa y significativa de la formación RSU y la Calidad Académica de la FAEDCOH de la UPT, habiéndose determinado un Rho de 0,763 y P-valor menor que 0,05, de igual manera, las dimensiones: competencias de los docentes (Rho=0,924), organización de la carrera (Rho=0,870), comunicación y clima (Rho=0,983), Actitud (Rho=0,817), instalación y equipamiento (Rho=0,745), evaluación (Rho=0,711), asignaturas electivas (Rho=0,765), y efectividad de procesos administrativos (Rho=0,929), están correlacionados con la RSU. Se concluye, con un nivel de confianza del 95% que la RSU incide en forma significativa en la Calidad Académica de la FAEDCOH de la UPT.

Palabras claves: *Responsabilidad social universitaria, calidad académica, estudiantes, procesos administrativos, competencias docentes.*

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the incidence of the formation of University Social Responsibility (RSU) of the university student and Academic Quality in the Faculty of Education, Communication Sciences and Humanities (FAEDCOH) of the Private University of Tacna (UPT).

The research is pure, with a correlational, non-experimental cross-sectional design; where questionnaires were applied to a sample of 242 students from the academic year 2020-II. The results allowed demonstrate that there is a direct and significant relationship between the University Social Responsibility and the academic quality of the Faculty of Education, Communication Sciences and Humanities of the Private University of Tacna, with a Rho of 0,763 and P-value-less than 0,05, in the same the dimensions Teaching competences (Rho = 0,924), Career Organization (Rho = 0,87), Communication and Climate (Rho = 0,983), Attitude (Rho = 0,817), Installation and equipment (Rho = 0,745), Evaluation (Rho = 0,711), electives subjects (Rho = 0,765), and effectiveness of administrative processes (Rho = 0,929), are related to University Social Responsibility. It is concluded, with a confidence level of 95%, that University Social responsibility is significantly related to Academic Quality.

Keywords: *University social responsibility, academic quality, students, administrative process, teacher skills.*

RESUMO

O objetivo desta pesquisa é determinar a incidência da formação de Responsabilidade Social Universitária (RSU) do estudante universitário e da Qualidade Acadêmica na Faculdade de Educação, Ciências da Comunicação e Humanidades (FAEDCOH) da Universidade Privada de Tacna (UPT).

A pesquisa é pura, com um desenho correlacional, não experimental, transversal; questionários foram aplicados a uma amostra de 242 estudantes no ano acadêmico de 2020-II. Os resultados mostraram que existe uma relação direta e significativa entre o treinamento da RSU e a Qualidade Acadêmica da FAEDCOH da UPT, tendo determinado um Rho de 0,763 e um P-valor de menos de 0,05, da mesma forma, as dimensões: competências dos professores (Rho=0,924), organização do curso (Rho=0,870), comunicação e clima (Rho=0,983), Atitude (Rho=0,817), instalação e equipamento (Rho=0,745), avaliação (Rho=0,711), matérias eletivas (Rho=0,765) e eficácia dos processos administrativos (Rho=0,929), estão correlacionadas com a RSU. Conclui-se, com um nível de confiança de 95%, que a RSU tem um impacto significativo sobre a qualidade acadêmica da FAEDCOH da UPT.

Palavras-chave: Responsabilidade social universitária, *qualidade acadêmica, estudantes, processos administrativos, competências de ensino.*

INTRODUCCIÓN

La educación juega un rol importante en la economía de los países, puesto que de ello depende el desarrollo de la gestión de conocimiento y la aplicación de las habilidades y capacidades en el mundo de trabajo. La educación superior enfrenta en el siglo XXI una serie de dificultades y desafíos que son producto de un entorno cambiante, volátil e inusual por su posición crítica en la globalización. Cada vez somos más exigentes en mejorar la calidad de la formación de los jóvenes para ingresar al mercado laboral tan competitivo, limitar el impacto negativo y aumentar los beneficios de la comunidad, así como, reducir las acciones que afecten a nuestra sociedad en sus diferentes ámbitos, como el ambiental, sociológico, económico, entre otros. Hoy en día, debido a la emergencia sanitaria provocada por la COVID-19 genera grandes posibilidades para reformular las actividades y mejoras de la RSU y la calidad académica.

Las variables en estudio, han marcado cambios sin precedentes en los últimos años no sólo en el país sino en el mundo. Así, la Responsabilidad Social Universitaria (RSU) se ha convertido en un eslabón importante en la política de gestión universitaria que se viene desarrollando en América Latina para abordar el impacto en la organización universitaria, desarrollar e integrar el concepto de universidad socialmente responsable a nuevo modelo de universidad latinoamericana. Es decir, que es una política institucional orientada a estrechar los vínculos entre la universidad y la sociedad, entendiendo esta relación como de doble vía. Por otro lado, la calidad académica en las universidades es uno de los factores

más importantes para el desarrollo de los países, este es un concepto relativo y multidimensional respecto a los objetivos y actores del sistema universitario. Por lo tanto, su análisis debe hacerse en el contexto de los procesos sociales y políticos en que interaccionan objetivos y actores.

En el propósito de lograr el desarrollo de la presente investigación doctoral, es importante determinar la relación de la Responsabilidad Social Universitaria (RSU) respecto a la Calidad Académica, por cuanto existe crisis de credibilidad de las organizaciones, empresas e instituciones ante la sociedad. Ante ello, se genera la necesidad y exigencia de plantear nuevos esquemas que permitan a la RSU legitimarse y así no perder posicionamiento. Así, surgen las universidades como actores y promotores naturales para fomentar estos temas, bajo el planteamiento de que los implicados basados en la educación y formación de servicio a la sociedad y concretamente que sus acciones estén encaminadas a erradicar la pobreza, la violencia, el hambre, el deterioro del medio ambiente y las enfermedades, desde un planteamiento inter y transdisciplinario. (UNESCO, 1998).

Bajo este razonamiento las universidades no pueden quedarse alejadas de la reflexión de la RSU, particularmente, cuando estas son formadores de capital humano que profesionalmente tendrán funciones en diversas organizaciones. En este contexto, es importante que las universidades latinoamericanas que se hayan comprometido con el fortalecimiento de su RSU incorporen los diversos elementos y características del comportamiento socialmente responsable a su identidad corporativa, lo que significa que se integren a la descripción del puesto, visión y valores institucionales, como un indicador importante del grado de institucionalización de la RSU en la gestión universitaria y por ende en otras funciones institucionales. Así, la RSU es una metodología de gestión que ha logrado un importante crecimiento en gran parte de América Latina desde el año 2000 hasta la actualidad, con importantes formas de expresión en diversos países de la región, donde los antiguos antecedentes contemporáneos del desarrollo de RSU en

Latinoamérica están asociadas al proyecto de la Universidad Construye País (UCP), implementado en Chile entre 2001 y 2008 (Muñoz Cancela, 2013).

En la actualidad, el Perú ocupa un lugar desfavorable en el ranking de universidades latinoamericanas, ubicándose al final del top 20, siendo la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) la institución que ocupa el puesto 21 y no reportando más de 20 universidades peruanas en una lista de 391 instituciones evaluadas (QS World University Rankings, 2019). Por lo tanto, la universidad peruana no es ajena a esta realidad y para encajar en este escenario competitivo, debe considerar estrategias que la lleven a superar estos desafíos, los cuales están vinculados a la búsqueda de la competitividad que debe superar la calidad académica, la investigación y los mejores servicios a la comunidad.

A nivel local, la Universidad Privada de Tacna viene desarrollando políticas y estrategias para mejorar e implementar la RSU como uno de los pilares centrales para su desarrollo y, responder a los impactos organizacionales y académicos. En este sentido, las facultades plantean acciones a fin de fortalecer y mejorar la política de la calidad académica. En especial, este trabajo de investigación doctoral estudia las acciones que se realizan en la Facultad de Educación Ciencias de la Comunicación y Humanidades (FAEDCOH) la misma que pretende establecer un programa coherente en cuanto a RSU y su relación que guarda con la calidad académica.

Para la consecución de los objetivos planteados se desarrollan los siguientes capítulos:

En el Capítulo I, se hace referencia sobre el recorrido de los problemas latentes en el sector educativo universitario enfatizando los problemas de la FAEDCOH, analizando causas y efectos. Seguidamente se plantean las preguntas problemas sobre las variables en estudio y la justificación de la investigación.

Finalmente se plantean los objetivos considerados como el hilo conductor de las recomendaciones y propuestas de la tesis.

En el Capítulo II, se detalla el marco teórico compuesto por los antecedentes de investigación los mismos que han sido divididos para una mejor comprensión del estado del arte a nivel internacional, nacional y regional. Posteriormente se analizan las teorías, definiciones y características de las variables en estudio. Se culmina el capítulo, con las definiciones conceptuales ligadas a las teorías que son guía de la investigación.

En el Capítulo III, corresponde a la metodología utilizada en la investigación, donde se presenta las hipótesis, la operacionalización de las variables, se precisa el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra, el procesamiento y técnicas de recolección de datos.

En el Capítulo IV, se presenta los Resultados de la investigación donde se describe al detalle el trabajo de campo, presentando todo el proceso realizado desde la planificación, organización, ejecución y control. Seguidamente, se expone el diseño de resultados, para posteriormente presentar el análisis e interpretación de los resultados, el desarrollo de las pruebas estadísticas, comprobación de hipótesis y la discusión de resultados.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones de la investigación, así como la exposición de las referencias bibliográficas. Se espera que este trabajo de investigación sea referente para realizar políticas de mejora educativa en la facultad de estudio y a la vez, alentar a una mayor cantidad de estudiantes a fortalecer la línea de investigación de gestión educativa.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

El presente capítulo, presenta el problema de investigación, la justificación, y objetivos de investigación, elementos necesarios para comprender los resultados del trabajo de investigación realizado.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La calidad académica universitaria es un tema importante de estudiar debido a su impacto en el desarrollo de las regiones y los países. Las universidades compiten para generar procesos de eficiencia y calidad a lo largo de sus mallas curriculares a fin de ofrecer una malla curricular que permita que los estudiantes puedan optar por tener oportunidades en el mercado de trabajo. En este sentido, los rankings internacionales definen procesos poco eficientes de calidad académica en las universidades del Perú. Son muy pocas las universidades que se encuentran en rankings latinoamericanos y mundiales, lo que es un indicador que aún se necesitan de generar protocolos que aporten a lograr una mejor calidad educativa. Pese a que la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) ha generado lineamientos de calidad, aún se carece de estándares en las universidades tanto públicas como privadas del país. Por ello, es fundamental entender la relación que tienen la calidad académica con la responsabilidad social universitaria, dado que es un concepto que aporta a desarrollar campus socialmente sostenibles que contribuyen al desarrollo nacional.

La variable Responsabilidad Social Universitaria (RSU) se vuelve en un elemento fundamental para que las organizaciones generen bienestar en la sociedad, por ello es conveniente entender el comportamiento de las prácticas que desarrollan las universidades en especial una universidad del sur del país.

En cuanto a la unidad de estudio la Universidad Privada de Tacna, ha diseñado una serie de actividades y proyectos de Responsabilidad Social Universitaria, ante ello la presente investigación pretende conocer los problemas que tiene la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades (FAEDCOH) en cuanto a las variables de estudio. Durante más de una década funcionó el Departamento de Proyección Social y Extensión Universitaria, hoy llamado Responsabilidad Social Universitaria (RSU), se encarga de brindar las políticas que rigen como misión de la universidad. A lo largo de su historia ha desarrollado diversas actividades, la mayoría de carácter social, con la finalidad de percibir los problemas que existen en la realidad tacneña. Ante ello surge el cuestionamiento como universidad para conocer si *¿es esta la manera correcta de contribuir con la sociedad? ¿Es esta la verdadera misión de la Universidad? ¿Este tipo de actividad repercute sobre la calidad académica de la FAEDCOH?*

El Perú desde el año 2014 aprobó la nueva Ley Universitaria N°30220 y que en su artículo N°124 define a la Responsabilidad Social de la universidad como la:

Gestión ética y eficiente del impacto que genera la universidad en la sociedad en razón del desempeño de sus deberes, servicios universitarios, investigación, extensión y participación en el desarrollo nacional en diferentes niveles y dimensiones; incluye gestionar el impacto que producen las relaciones entre los miembros de la comunidad universitaria, el medio ambiente y sobre otras organizaciones públicas y privadas que se convierten en grupos de interés (artículo 124).

La ley establece que cada universidad fomenta la implementación de la responsabilidad social universitaria y reconoce el esfuerzo de los órganos y miembros de la comunidad universitaria. Así mismo, considera una inversión mínima del dos por ciento de su presupuesto en este rubro. Además, establecen los mecanismos que promueven su desarrollo a través de proyectos de responsabilidad social universitaria y la creación de fondos competitivos para estos fines. Sin embargo, para Arias y Simón (2004), debido a la novedad de este tema, mencionan que aún queda mucho por conocer y por aclarar sobre lo que se entiende por estudiante universitario comprometido con la sociedad. Pese a ello, en el acuerdo de la junta directiva, publicado el 19 de junio de 2014 en el diario oficial El Peruano, parte de reconocer que el rol de las universidades es “*contribuir al bienestar de la sociedad a través de la responsabilidad social universitaria (RSU)*”. Por su parte, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU, 2014), estableció que las acciones dirigidas a la reincorporación y permanencia en el sistema universitario de los estudiantes de las universidades a quienes se les había negado la licencia institucional pueden entenderse como parte de la promoción de RSU, demostrando su compromiso con el medio ambiente, como reconocimiento del papel de las universidades en la contribución al bienestar de la sociedad. Esto requiere nuevas acciones y propuestas de RSU que deben ser desarrolladas por la propia comunidad universitaria a través de las personas, sus profesionales y sus organizaciones. Con ello, queda claro que la educación, y por tanto la universidad, juega un papel importante en el proceso de Responsabilidad Social que puede ser practicado desde el ejercicio de sus funciones; es decir, a través de la formación académica, la gestión organizacional, el desarrollo cognitivo y la formación social, fundamentalmente.

Ante ello, la Universidad Privada de Tacna plantea y materializa la creación de una “Oficina de Responsabilidad Social Universitaria”, que cuenta con un reglamento propio, el mismo que consta de siete capítulos, treinta y dos artículos y dos disposiciones finales, que fueron aprobadas con Resolución N°191-2019-UPT-CU, con fecha 13 de noviembre de 2019. Este reglamento tiene como objetivo

normar la aplicación del modelo de RSU, el funcionamiento de la Oficina de Responsabilidad Social Universitaria en la UPT en cumplimiento de la Ley Universitaria 30220. En la implementación del reglamento mencionado, se encontraron muchas dificultades, siendo lo más resaltante que la comunidad universitaria no percibió en primera instancia la diferencia entre responsabilidad social y extensión social. Es decir, brindar asistencia social directa significaba emprender proyectos que luego debían adaptarse a los indicadores de proyección social. Por otro lado, dentro de la universidad, al no ser un trabajo obligatorio, está más comprometida y es muy difícil acometer una reforma que involucre a todos, que cuestione la forma de hacer las cosas, nuevo desafío: “*generar diferentes interacciones sociales*” (Cuadros B., Ureña P, Isla C, Castro U.,2009).

En otro escenario, el proceso de acreditación universitaria confirma la importancia del enfoque de responsabilidad social y lo concretiza en los estándares de acreditación, respectivamente en las dimensiones académica, investigación, participación en el desarrollo social y divulgación, servicios ambientales e institucionales (Gaceta Oficial El Peruano, 2014). Es así que, el reglamento general de la UPT tiene una concepción centrada en la persona, que busca promover su desarrollo integral y tiene un enfoque territorial, entendido como el espacio constitutivo, que abarca la dimensión en relación al cuerpo, al hogar, a la ciudad, al país, a la región y al mundo. Este enfoque se basa en la teoría de proyectos. Así mismo, el mencionado enfoque permite mejorar los planes de estudio y generar nuevos temas de investigación; de esta manera se posibilita el desarrollo de nuevas metodologías de enseñanza-aprendizaje y la adquisición de competencias generales para optimizar la calidad académica. Asumir estas funciones, a partir de la RSU, implica un compromiso de toda la comunidad universitaria con el desarrollo cívico, democrático y sostenible, con la inclusión social y la riqueza de las redes sociales; en definitiva, con la calidad de vida de nuestra sociedad. Por tanto, la implementación de la RSU en la UPT permite establecer conceptos del qué hacer como diseñar estrategias, para determinar cómo y para qué implementar los servicios. Sin embargo, nuestro trabajo consiste en una reflexión que propone una

nueva dinámica en la universidad. La formación del estudiante universitario, en general, se basa en la adquisición de competencias y habilidades profesionales de acuerdo a un mercado laboral. La FAEDCOH como en otras facultades, existe una importancia en la preparación de la persona con formación ética que debe incluir un aspecto de reflexión introspectiva, constructora y reconstrucción, se coincide con lo mencionado por el doctor Chuaqui (2012), docente universitario de la Universidad Pontificia Católica de Chile, en su participación en el XIX Coloquio de Estudiantes de Psicología en Chile, señalando la trascendencia social de las universidades actuales en el mundo destacando que existe un rol social fundado por la naturaleza de la institución, que debe ser no solo formativa sino transformativa, debe contener un aspecto de reflexión introspectiva, de construcción y reconstrucción. Este rol se puede ver limitado por las actividades laborales y el cumplimiento de la necesidad de lograr su condición de institución acreditada.

La UPT, así como todas las instituciones académicas, se encuentra en la situación condicionante de lograr la acreditación universitaria, como una forma de ubicarse en los mayores niveles de competitividad en el país, en ámbitos como la investigación, el desarrollo y la innovación. La FAEDCOH, tiene el propósito de fortalecer un programa coherente en materia de RSU, centrado en la competencia del docente, la organización de la carrera, la comunicación y el clima organizacional. Se pueden tomar como indicadores las actitudes y comportamientos del docente; las instalaciones, equipos y evaluaciones, principalmente la formación académica, gestión organizacional, desarrollo cognitivo, formación social. Como indicadores se considera también, la labor administrativa o de gestión, sea que cumple o no en su verdadera dimensión; por ejemplo, en el aspecto gerencial, el cumplimiento de horarios, docentes, investigadores, registros excepcionales, trámites administrativos, procesos para la acreditación, entre otras; también conocer el concepto de los estudiantes de la FAEDCOH de la UPT respecto de la responsabilidad social.

En consecuencia, la universidad en el marco de la ética y de conciencia ambiental, toma posición en la responsabilidad social apoyada en sus funciones académicas, así como generador del conocimiento en ciencia y tecnología para ponerlos al servicio de la sociedad. La docencia basada en la responsabilidad social universitaria, en el marco de la pedagogía y la formación académica, se debe reflejar en los estudiantes a que contribuyan al desarrollo del país.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

De acuerdo a lo expuesto en el planteamiento se formulan las siguientes interrogantes:

1.2.1. Interrogante principal

¿Cómo incide la formación de la Responsabilidad Social Universitaria en la Calidad Académica de la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna?

1.2.2. Interrogantes secundarias

- a. ¿Cómo se relaciona la Responsabilidad Social Universitaria con la competencia de los docentes de la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna?
- b. ¿Cuál es el grado de relación de la Responsabilidad Social Universitaria con la organización de la carrera en la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna?
- c. ¿En qué medida se relaciona Responsabilidad Social Universitaria con la comunicación y clima organizacional en la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna?
- d. ¿En qué medida se relaciona Responsabilidad Social Universitaria con las actitudes y comportamiento del docente en la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna?

- e. ¿En qué medida se relaciona la Responsabilidad Social Universitaria con las instalaciones y equipamiento en la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna?
- f. ¿En qué medida se relaciona la Responsabilidad Social Universitaria con las evaluaciones en la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna?
- g. ¿En qué medida se relaciona la Responsabilidad Social Universitaria con las asignaturas electivas en la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna?
- h. ¿En qué medida se relaciona la Responsabilidad Social Universitaria con la efectividad de los procesos administrativos en la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna?

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación evalúa la responsabilidad social universitaria y su vinculación con la calidad académica de la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades (FAEDCOH) de la Universidad Privada de Tacna, constituyéndose en un complemento para el análisis de los conceptos aplicados a la actividad académica por estudiantes e investigadores de diferentes instituciones académicas interesadas en conocer la incidencia de la diversidad de indicadores considerados en la presente investigación.

Desde el punto de vista metodológico, se justifica porque se evalúa la importancia que tiene la responsabilidad social universitaria en la calidad académica, considerando los enfoques y tendencias del entorno social en el que se ubica la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna, factor que facilitará el análisis de las variables de la RSU y Calidad Académica que brinda la FAEDCOH y de esta forma identificar situaciones relevantes, en diferentes contextos.

Desde el punto de vista práctico, la tesis se vuelve relevante porque los resultados analizados, permitirán identificar y explicar características propias de la RSU en la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna, aspectos que se traducirán en recomendaciones favorables para aplicarse a su realidad concreta con mayores beneficios pragmáticos a largo plazo que favorecerán a la comunidad académica, por ende, a la sociedad.

Desde el punto de vista social, se justifica en la medida en que las personas formadas en un centro universitario ejercen una influencia en el entorno en el que se encuentran; si el producto educativo es de calidad, repercutirá favorablemente en lo cívico, comportamiento, clima de respeto, tolerancia social, colaboración, participación ciudadana, nivel cultural, mejora del entorno, desarrollo de actividades físicas y deportivas, entre otras.

De otro lado, se justifica desde el punto de vista epistemológica porque la universidad orienta la producción de conocimientos y uso de tecnologías, influye en la definición de lo que socialmente se llama verdad, ciencia, racionalidad, legitimidad, utilidad, educación. Así mismo, fomenta la fragmentación y la separación de conocimientos al participar en la delimitación de los campos de cada especialidad. Además, articula la relación entre tecno-ciencia y sociedad, permitiendo (o no) el control social de la ciencia. Genera actitudes como elitismo científico, la expertocracia o, por el contrario, promueve la democratización de la ciencia. Finalmente, influye en la definición y selección de problemas en la agenda científica.

La investigación también se justifica porque está incrementará el acervo de la línea de investigación de Responsabilidad Social Universitaria de la UPT.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo general

Determinar la incidencia de la formación de la responsabilidad social del universitario en la calidad académica de la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna.

1.4.2. Objetivos específicos

- a. Establecer cómo se relaciona la responsabilidad social del universitario con la competencia de los docentes de la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna
- b. Definir cuál es el grado de relación de la responsabilidad social del universitario con la organización de la carrera en la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna.
- c. Establecer en qué medida se relaciona la responsabilidad social del universitario con la comunicación y clima organizacional en la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna.
- d. Determinar en qué medida se relaciona la responsabilidad social del universitario con las actitudes y comportamiento del docente en la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna
- e. Establecer en qué medida se relaciona la responsabilidad social universitaria con las instalaciones y equipamiento en la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna.
- f. Definir en qué medida se relaciona la responsabilidad social del universitario con las evaluaciones en la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna.

- g. Establecer en qué medida se relaciona la responsabilidad social del universitario con las asignaturas electivas en la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna.
- h. Establecer en qué medida se relaciona la responsabilidad social del universitario con la efectividad del proceso administrativo en la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

El capítulo II denominado Marco Teórico, presenta el estado del arte de las variables de estudio: responsabilidad social universitaria y calidad académica, haciendo un recorrido por antecedentes similares al objetivo de estudio tanto internacionales, regionales y locales. Luego, se presenta las principales características y teorías de las variables para finalizar con el marco conceptual que ayuda al desarrollo y operacionalización de las variables en estudio.

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. Nivel Internacional

Cano (2017) en su tesis doctoral denominada “La incorporación del enfoque de responsabilidad social universitaria en el direccionamiento estratégico y su influencia en la percepción del comportamiento socialmente responsable de las funciones sustantivas de las universidades públicas de la provincia de Manabí – Ecuador” tuvo como objetivo analizar el efecto de la incorporación del enfoque de RSU en los objetivos del direccionamiento estratégico en la percepción del comportamiento socialmente responsable de las funciones sustantivas de las universidades públicas de la Provincia de Manabí. La metodología utilizada fue de tipo cuantitativa y se clasifica como no experimental, de diseño transversal

correlacional causal. Los resultados determinaron el efecto de un mayor nivel de acuerdo de los objetivos estratégicos con enfoque RSU en la percepción del comportamiento socialmente responsable de las funciones sustantivas de las universidades públicas de la Provincia de Manabí, con un Rho de 0,675 el cual evidencia un nivel de correlación positiva moderada fuerte para un nivel de confiabilidad de 99,9%.

Alvarado, Morales & Ortiz (2016) en su artículo científico *“Un análisis sobre la percepción que los directivos y docentes tienen de la responsabilidad social universitaria en las facultades de contaduría y administración en México”*. Colombia. Universidad del Rosario. Tuvo como objetivo observar la percepción actual que tienen los directivos y docentes en torno a la RSU en sus facultades. Como parte de la metodología se usó una encuesta aplicada a 72 directivos y 408 docentes de las instituciones afiliadas a la Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración (ANFECA), Como conclusión, el análisis realizado ofrece información relevante sobre la percepción que tienen los directivos y docentes con respecto al tema de la RSU que ofertan sus facultades.

Gaete Quezada, (2015) en su artículo científico *“El concepto de responsabilidad social universitaria desde la perspectiva de la alta dirección”*. Colombia. Universidad del Valle. Tuvo como objetivo comprender el concepto de RSU desde la mirada dialógica y simbólica conocer el significado de las partes interesadas del quehacer universitario atribuyen al mismo, para lo cual se utiliza un diseño de investigación de tipo cualitativo. La técnica de recolección de la información es la entrevista semiestructurada. Como conclusión, indica que el concepto de RSU exige esfuerzos importantes a las universidades para que su quehacer institucional responda a las necesidades y problemáticas sociales, especialmente aquellas que son propias del territorio en donde están instaladas, por lo que la pertinencia del quehacer universitario se transforma en un eje central de la RSU.

Valarezo González & Túnnez López, (2014) en su artículo de investigación *“Responsabilidad Social Universitaria. Apuntes para un modelo de RSU”*. La investigación tuvo como objetivo conocer si a la extensión universitaria y a la responsabilidad social se los puede asumir como sinónimos; determinar los objetivos internos y externos de la RSU, sus parámetros y la forma de comunicar este modelo de gestión. En la metodología, para cumplir con los objetivos de la investigación se recurrió al método Delphi con expertos en educación superior, comunicación ética y RS. Se concluye también que la RSU se constituye en un compromiso activo, integral, real con el entorno interno y externo de la universidad, tomando en cuenta la trascendencia de la universidad como motor de la sociedad; las características propias que los cumplimientos de las dimensiones universitarias conllevan en la sociedad del conocimiento; y, sus impactos particularmente importantes y diferentes, a las de cualquier otra organización de la sociedad. El documento argumenta que la RS inspira a la planificación estratégica denominada ciudadanía corporativa y a la vez, delimita la RSU para identificar objetivos internos y externos, sus parámetros y la forma de comunicar RSU como un modelo de gestión integral.

Alfárez (2014) *“Responsabilidad Social Universitaria en la formación curricular y la participación social”*. Catalunya: Universidad Internacional de Catalunya (UIC). El objetivo planteado fue analizar la adquisición de las competencias genéricas en el alumnado de grado de Educación de la UIC mediante la participación social curricular como uno de los ejes en la RSU. Metodológicamente se planteó la hipótesis de que la participación social curricular en el Grado de Educación de la UIC promueve la adquisición de competencias genéricas en el alumnado y mejora el grado de Responsabilidad Social de los universitarios mediante un diseño cuasi experimental en un estudio de caso, se estableció una metodología mixta. Los resultados manifiestan que a través de la implementación de técnicas cualitativas aplicadas al grupo experimental ha sido más sencillo “ver lo invisible”, ya que se observa claramente el trabajo de

competencias genéricas personales y profesionales de los estudiantes y la mejora de éstas.

2.1.2. Nivel Nacional

En el caso de los aportes al análisis de las variables responsabilidad social universitaria y calidad académica, se han encontrado aportes a nivel de maestría en una mayor proporción que para el caso doctoral. A continuación, se citarán algunas tesis tanto de maestría así como documentos de investigación en torno a las variables en estudio.

Arispe Montoya, (2016) en su tesis de maestría *“La responsabilidad social universitaria y su relación con la interculturalidad en estudiantes universitarios 2016”*. Lima: Instituto para la Educación de la Escuela de Postgrado de la Universidad San Martín de Porres. La tesis de maestría tuvo como objetivo conocer la relación que existe entre en el ejercicio de la responsabilidad social universitaria y la interculturalidad de los estudiantes. Se trato de un estudio cuantitativo de tipo correlacional, utilizando como recolección de datos, la encuesta. Los contenidos de los resultados se evidenciaron una relación positiva y alta en las variables de estudio: responsabilidad social universitaria y la interculturalidad de los estudiantes de la universidad. El estudio identifico como un medio óptimo que los estudiantes valoren y respeten la diversidad cultural sobre todo como medio para el futuro de su ejercicio profesional.

Vargas, (2016) en su tesis doctoral *“Responsabilidad Social Universitaria desde la percepción del estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa – 2016”* tuvo como objetivo de investigación el identificar la percepción de la RSU en el estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional San Agustín, así como el grado de Responsabilidad Social. La metodología aplicada fue la hipotética deductiva. Sobre los resultados de la investigación logró identificar la percepción de la RSU en el estudiante observando que en las dimensiones de extensión,

investigación, docencia, gestión organizacional y gestión ambiental están en el nivel medio con tendencia hacia los niveles bajos, datos que indicarían que la universidad como organización no tiene políticas claras sobre RSU. Al identificar el grado de RS que tiene el estudiante de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, se observa que el estudiante presenta puntajes altos en la función de RSU, ello se evidencia que es consciente de la necesidad de un desarrollo sostenible en el respeto de la dignidad de toda persona y de sus derechos.

León Velarde, (2015) en su tesis doctoral titulada *“La responsabilidad social universitaria y la calidad educativa en el país”*. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega. La investigación buscó brindar aportes respecto a la RSU y la calidad educativa en el país, utilizó la metodología de la investigación científica, instrumento que sirvió para desarrollar aspectos importantes del trabajo así utilizó como instrumento el cuestionario conformado por 14 preguntas que fueron respondidas por funcionarios de las diferentes universidades públicas y privadas a nivel de Lima Metropolitana. Como conclusión, se ha determinado que la aplicación de la Responsabilidad Social Universitaria, incide en la calidad de las Universidades de Lima Metropolitana. Los datos del estudio han permitido establecer que la tenencia de una estructura específica para la labor social, permite el logro de satisfacción absoluta en las necesidades académicas del estudiante universitario. Los análisis de los datos han permitido verificar que la frecuente vinculación de la Universidad con la comunidad en proyectos de desarrollo humano y sostenible, permite lograr la participación plena de los estudiantes universitarios en la sociedad.

Bruno Díaz, (2014) en su tesis de maestría para optar el grado en maestría de desarrollo ambiental titulada *“Institucionalización de la sostenibilidad ambiental del campus universitario desde el enfoque de responsabilidad social universitaria en la Pontificia Universidad Católica del Perú entre los años 2007 y 2013”*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) propuso como objetivo conocer el impacto que el respaldo de los órganos de gobierno y el perfil

académico del enfoque de RSU impulsado por la Dirección Académica de Responsabilidad Social (DARS) ha tenido sobre el proceso de institucionalización de la gestión ambiental en la PUCP en los últimos cinco años. Usaron como instrumentos las entrevistas individuales y grupales, en ambos casos de carácter semiestructurado. El estudio concluye que la universidad latinoamericana ha ido evolucionando, a lo largo de su historia, a la par con la evolución de la sociedad, reflejando sus transformaciones políticas, sociales y culturales.

Flores Aguilar, (2015) en la tesis doctoral denominada “Gestión de la Responsabilidad Social Universitaria y la Calidad Académica en las Universidades de Puno”. Realizada en la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez”. Tuvo como objetivo determinar la influencia de la RSU en la calidad académica de las universidades de la región Puno. También busco medir la relación que existe entre las dimensiones principios y valores en el plano universitario, en el plano social y en el plano personal con la Calidad Académica. En cuanto a la metodología del estudio fue de tipo básica, documental y de campo, descriptiva y expos-facto. Según el diseño la investigación es no experimental de tipo transeccional. Se aplicaron dos instrumentos consistentes en una escala de Likert con cuatro categorías de respuesta. La escala sobre RSU se validó a través del coeficiente de concordancia de Kappa (0,737). El coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach para el instrumento fue de $\alpha = 0,935$. El segundo instrumento, fue la escala de Calidad Académica que obtuvo un coeficiente de concordancia de Kappa de 0,689 y un Alfa de Cronbach de $\alpha = 0,864$. Los resultados confirman una relación positiva entre la variable Responsabilidad Social Universitaria y Calidad Académica con un $r = 0,798$. Por otro lado, se ha corroborado la hipótesis de que la variable RSU influye en la Calidad Académica con un $R^2 = 0,636$. Esto expresa la proporción de varianza de la variable dependiente que está explicada por la variable independiente. Con estos resultados se llegó a la conclusión de que la RSU influye de manera directa en la Calidad Académica en las universidades de Puno.

Inquilla Mamani, Calsina Ponce, & Velasco Reyes, (2017) elaboraron el artículo científico titulado “*La calidad educativa y administrativa vista desde dentro caso Universidad Nacional del Altiplano*” – Puno – Perú que tuvo como objetivo identificar atributos del servicio académico y administrativo para validar la fiabilidad y consistencia interna del servicio percibido. La investigación es del tipo aplicada y explicativo, emplea un modelo ya existente SERVQUAL. Se consideró una muestra de 349 estudiantes de los últimos ciclos de las áreas de sociales, ingeniería y biomédicas, docentes y administrativos de la Universidad Nacional del Altiplano (UNA). En conclusión, los resultados reportaron que la calidad del servicio percibida por los individuos se encuentra por debajo de los niveles de expectativas.

Mego Cubas, (2013) elaboró la tesis de maestría titulada “*Análisis de la calidad de servicio, desde la perspectiva de la satisfacción estudiantil*”, en la Escuela Académico Profesional de administración de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, en el año 2012, en Tacna, Perú. El objetivo fue analizar la calidad del servicio universitario desde la perspectiva del estudiante. La investigación fue del tipo aplicada. Consideró una muestra de 120 estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración de los 5 años académicos de estudio. Se concluye que, en general, la calidad de servicio universitario percibido por los estudiantes es baja y, con respecto al indicador de las expectativas de los estudiantes, se tiene a la competencia del docente con mayor valoración y, con respecto al indicador de las percepciones, se tiene a la organización de la enseñanza con mayor valoración en comparación con el resto.

Villanueva Benites, (2011) en su tesis doctoral denominada “*Modelo de gestión socialmente responsable para la promoción de los impactos educativos, cognitivos, organizacionales y sociales de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo 2007-2008*”. Huaraz. Universidad Nacional de Trujillo (UNT). El objetivo de la tesis doctoral fue diseñar una propuesta de Modelo de Gestión Socialmente Responsable para la promoción de los impactos humanos,

organizacionales y sociales de la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo” planteando la siguiente pregunta problema *¿De qué manera un Modelo de Gestión Socialmente Responsable contribuye a la promoción de los impactos educativos, cognitivos, organizacionales y sociales de la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo”?* El estudio fue tipo descriptivo correlacional y la revisión bibliográfica. La muestra estuvo conformada por 267 miembros de la comunidad universitaria entre docentes, estudiantes y personal administrativo y 15 expertos en el tema. El análisis de los resultados permitió concluir que El Modelo de Gestión Socialmente Responsable de la UNASAM propuesto al articular elementos relacionados interdependientes e interactuantes, como son los principios y valores de RSU y los procesos universitarios como la formación humana y profesional, investigación, gestión administrativa y extensión y proyección social, socialmente responsables, promueve los impactos educativos, cognitivos, organizacionales y sociales de la Universidad. La tesis propone que es necesario que la UNASAM adopte un Modelo de gestión socialmente responsable, el mismo que debe promover las mejoras de sus impactos educativos, cognitivos, organizacionales y sociales dentro y fuera de la universidad y proporcione una orientación para trabajar como un sistema de gestión universitaria con responsabilidad social (p.13).

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Teorías de la Variable Responsabilidad Social Universitaria (Variable X)

La responsabilidad social se desarrolla cuando una organización toma conciencia de sí misma, su entorno y su rol con sus grupos de interés. Además, esta conciencia organizacional intenta ser holística e integral y, al mismo tiempo, “extenderse” a todas las partes de la organización. Debe poder acceder a este nivel de conciencia.

2.2.1.1. Responsabilidad Social Universitaria

Para De Ferrari, Delpiano, Fernández (2006, p.50) citado en Valleys (2017) indica que la RSU es una:

Política de mejora continua de la Universidad hacia el efectivo cumplimiento de su misión social a través de cuatro procesos: gestión ética y ambiental de la institución, formación de ciudadanos responsables y benevolentes, producción y difusión de conocimientos socialmente relevantes, participación social en la promoción de desarrollo sostenible. (De Ferrari, Delpiano, Fernández, 2006, p.50)

Jiménez, (2008) manifiesta que la universidad realiza a través de tres funciones tradicionales (docencia, investigación y extensión) y de una actividad indispensable en toda organización, para el desarrollo de su gestión. En el centro de estas relaciones se encuentran los principios y valores de la RSU formando un sistema armonioso donde los procesos de comunicación aportan a generar valor en la institución.

La RSU es considerada como:

El compromiso que tiene la institución para difundir y poner en práctica un conjunto de conocimientos y valores en la formación profesional, en los procesos de investigación, innovación y proyección social, funciones que deben estar enfocadas a la solución de problemas sociales (Arana et al, 2008)

Según Valleys (2017), el ser socialmente responsable significó comprender que todas nuestras acciones tienen impactos sistémicos potencialmente negativos en la sociedad y el medio ambiente, perpetuando las injusticias y aumentando los riesgos planetarios. Estos impactos no son inmediatamente perceptibles y controlables, por lo que nos obligan a investigar para revelarlos. Participa en grandes acciones colectivas para controlarlos. Por

lo tanto, la responsabilidad social no es personal sino colectiva, no termina con actos de la naturaleza, sino que exige cambios sistémicos, y requiere el aprendizaje de habilidades específicas: pensamiento sistémico, conocimiento científico y compromiso mutuo entre muchos actores sociales, tanto públicos como privados para la innovación social. La universidad juega un papel central en la promoción de la responsabilidad social, ya que puede proporcionar a los profesionales las habilidades adecuadas y producir el conocimiento necesario para diagnosticar los impactos negativos, así como encontrar las soluciones innovadoras necesarias. Pero, la responsabilidad social de la universidad comienza en casa, porque la universidad no es inmune a los impactos sociales y ambientales negativos.

La Unión de Responsabilidad Social Universitaria Latinoamericana, según Vallaeys & Solano, (2018) han tomado en cuenta los impactos de la universidad hacia su comunidad interna y el medio ambiente, hacia sus estudiantes, hacia el conocimiento y hacia la sociedad, considera que cada institución debe responsabilizarse por un desempeño socialmente responsable en cuatro ámbitos de acción:

- a. Gestión ética y ambiental de la institución para evitar impactos negativos.
- b. Formación de ciudadanos conscientes, innovadores y solidarios.
- c. Producción y difusión de conocimientos socialmente pertinentes en comunidad.
- d. Participación social en la promoción de un desarrollo más equitativo y sostenible con los actores locales, organizando el encuentro de saberes y aprendizajes.

Cada uno de estos cuatro ámbitos de acción facilitan el desarrollo de la RSU de manera horizontal y continua, facilitando los canales de comunicación y generando conocimiento en cada uno de los estamentos de la organización.

Por tanto, la universidad se vuelve socialmente responsable y promueve una serie de actividades que aportan al compromiso social.

Figura 1.
Responsabilidad Social Universitaria



Fuente: Elaboración propia.

Las estrategias específicas socialmente responsables para lograr la mejora son:

- a. La participación integrada de los grupos de interés internos y externos en la Universidad.
- b. La articulación de los planes de estudios, la investigación, la extensión y los métodos de enseñanza con la solución de los problemas de la sociedad.
- c. El autodiagnóstico regular de la institución con herramientas apropiadas de medición para el mejoramiento continuo y la rendición de cuentas hacia los grupos de interés.

En cuanto a la academia, los tres procesos claves para el logro de un egresado socialmente responsable en una universidad socialmente responsable son:

- a. La promoción de cursos dictados bajo la metodología del Aprendizaje basado en proyectos sociales (Aprendizaje + Servicio Solidario).
- b. La promoción de investigaciones basadas en la comunidad (*Community based research*) con participación estudiantil.
- c. La redefinición de la Extensión solidaria en términos de construcción de comunidades de aprendizaje mutuo con actores externos para el encuentro de saberes y la mejora continua de las políticas públicas locales.

Figura 2.

Procesos claves de una universidad socialmente responsable



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a Vallaes (2017), existen dos errores muy comunes en cuanto a la definición de la Responsabilidad Social. El primer error es confundirlo con “acción social solidaria”. Aunque mucha gente todavía cree en ella, la responsabilidad social no es sinónimo de "bienestar". En ningún caso una organización que practica la protección social puede pretender ser "socialmente responsable" sólo por esta razón. Al operar esta confusión, la Responsabilidad

Social da como resultado el mismo discurso de valores y buenas intenciones de siempre, pero puramente verbal. Confundir responsabilidad social y acción social benéfica despierta las legítimas sospechas que siempre ha generado la “filantropía” puntual, acusada de ser más un paternalismo asistencialista que una verdadera promoción del cambio social y, en todo caso, una máscara cosmética para darle buena conciencia a los directivos de las organizaciones gracias a algunos actos de ayuda a los necesitados. El segundo error en la responsabilidad social es entenderla ideológicamente según la oposición derecha-izquierda. Aquí, según el color político del locutor, se acusa a la responsabilidad social de ser la artimaña de las grandes empresas para pretender ser buenas personas y evitar que su hegemonía sea controlada por controles sociales universales, o se denuncia como artimaña de los sindicatos, ONG y movimientos de izquierda para derrocar a la sociedad capitalista e introducir el socialismo mundial. Este segundo error, en el ámbito académico tradicionalmente volcado a la izquierda, provoca el rechazo a priori de la RSU, calificada como discurso “empresarial”, en el sentido equivocado del término por supuesto. Abandonar la responsabilidad social de la universidad sería también abandonar la institución de estándares internacionales de buenas prácticas laborales y ambientales en la universidad.

Vallaey (2017), refiere que la responsabilidad social permite reformular el compromiso social universitario hacia una mayor relevancia y la integración de sus diferentes funciones, tradicionalmente fragmentadas entre ellas. Así, la responsabilidad social académica busca alinear los cuatro procesos académicos fundamentales de gestión, formación, investigación y divulgación con los requerimientos científicos, profesionales y educativos que buscan un desarrollo local y global más justo y sostenible. A continuación, se presentan una serie de teorías de la administración que desarrollan una relación con la Responsabilidad Social Universitaria.

- **Teoría de la Agencia**, la cual postula que los conflictos e intereses entre la parte administrativa y la gestión de la universidad. La RSU

puede ser vista como la rendición de cuentas a los involucrados del proceso educativo,

- **Teoría de Stakeholders**, la cual postula la satisfacción de las expectativas de los grupos de interés y su orientación a la RSU se da a través de su Modelo de gestión socialmente responsable.
- **Teoría de la Legitimidad**, que postula la importancia de generar un contrato social entre las universidades y la sociedad y orienta su RSU en la mejora de la imagen y reputación social. Esta legitimidad aporta a la mejora de la reputación social de la universidad sobre todo por el tipo de proyectos y actividades que se realiza a favor de la sociedad y del territorio. Por ello, es fundamental que las universidades cuenten con convenios con el gobierno regional y local así como con las instituciones que desarrollan acción que favorecen el desarrollo.
- **Teoría Institucional** que representa la presión ejercida por los organismos institucionales y su orientación con la RSU se da en el desarrollo de políticas de responsabilidad social. Orientado a las universidades, se deben promover el desarrollo de dichas políticas a fin de generar no solo campus sostenibles, sino que cada una de las actividades que se realizan deben estar emanadas a crear el bien común.
- **Teoría de recursos y capacidades** las cuales establecen un reto de la diferenciación para conseguir ventajas competitivas y su orientación con la RSU se da en cuanto a su estrategia de responsabilidad social. El contar con estrategias de responsabilidad social aportan a crear mejores condiciones en capacidades y conocimiento a favor de la sociedad ello se se sostiene en acciones

que están ligadas por ejemplo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, Pacto Mundial, entre otras.

A continuación, la figura 3 presenta el resumen de los principales postulados que se ha desarrollado en la literatura mundial sobre la responsabilidad social y que se aproximan a las prácticas y orientación de acciones de responsabilidad social universitaria.

Figura 3.
Teorías, postulado y orientación de la RSU

Teoría	Postulado	Orientación RSU
Agencia	Conflictos e intereses entre actividades académicas e investigación	Resolución de conflictos
Stakeholders	Satisfacción expectativas de los grupos de interés	Modelo de gestión socialmente responsable
Legitimidad	Crédito social sobre las actividades y la universidad	Mejora de la imagen y reputación social
Institucional	Presión ejercida por los organismos normativos	Políticas de responsabilidad social
Recursos y capacidades	Riesgo de la diferenciación para mantener ventajas competitivas	Estrategia de responsabilidad social

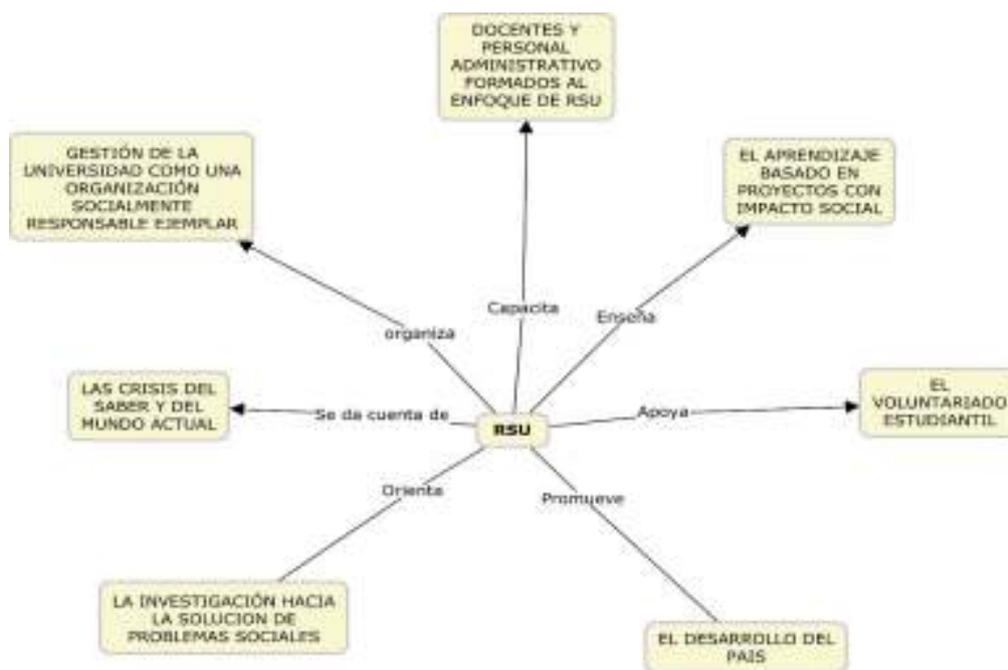
Fuente: Elaboración propia.

Vallaey (2015), postula un ecosistema de la Responsabilidad Social Universitaria donde cada uno de los estamentos de la universidad desarrolla acción sobre la RSU, así la gestión de la universidad como organización socialmente responsable organiza actividades en favor de fomentar la RSU; los docentes y el personal administrativo han sido capacitados y formados en el enfoque de RSU; se enseña bajo el aprendizaje basado en proyectos con impacto social; a través del voluntariado estudiantil se apoya el diseño y ejecución de proyectos con enfoque RSU; se promueve el desarrollo del país a través de acciones de RSU orientando la

investigación hacia la solución de problemas actuales sabiendo dar cuenta en el desarrollo de crisis y hacer frente a los problemas que enfrenta el mundo y la sociedad.

Uno de los factores más importantes que promueve la RSU es el desarrollo de investigaciones que buscan solucionar problemas sociales y en ese sentido, es la universidad el lugar clave que a través de las tesis de pregrado y postgrado se pueden promover acciones que ayuden a mejorar el desarrollo social del país.

Figura 4.
La gestión de la RSU



Fuente: Vallaeys (2015)

En el caso peruano, la Ley Universitaria 30220, indica que la responsabilidad social universitaria como:

Una política de calidad ética del desempeño de la comunidad universitaria (estudiantes, docentes y personal administrativo) a

través de la gestión responsable de los impactos educativos, cognitivos, laborales, sociales y ambientales que la Universidad genera, en un diálogo participativo con la sociedad para promover el Desarrollo Humano Sostenible.

A su vez, la RSU desarrolla cuatro impactos en la universidad:

- Impactos organizacionales que abarca los aspectos laborales y ambientales de la institución
- Impactos cognitivos que buscan fomentar la investigación en la universidad a todo nivel ligados principalmente a resolver los problemas sociales.
- Impactos educativos el desarrollo de la formación académica ligada al aprendizaje basado en problemas.
- Impactos sociales desarrollo de actividades que están ligadas a la extensión, transferencia tecnológica, proyección social, entre otras.

En cuanto a los tipos de actores interesados en RSU se encuentran las autoridades y el personal (administrativo, docentes) y proveedores que forman parte de la organización de la institución; en el área cognitiva están los docentes que imparten las enseñanzas y actividades a favor de la RSU; por el lado educativo están los estudiantes que aprenden y transmiten lo aprendido de RSU; y la participación de todos los actores externos de la sociedad. Estos cuatro actores trabajan constantemente en desarrollar una reforma universitaria socialmente responsable donde se busque generar un campus responsable y sostenible, donde se busque inculcar la gestión social del conocimiento; con una formación ciudadana responsable y Comunidades de aprendizaje mutuo para el desarrollo donde el capital social actúa como un puente para el desarrollo.

Por tanto, la RSU promueve la mejora continua desarrollando una investigación y aprendizaje de servicio; donde se busca una mejora continua de adentro hacia afuera donde se produce investigación y conocimiento formando

estudiantes capaces de por hacer frente a los múltiples problemas que se tiene en el entorno social y económico. En este sentido, la calidad académica es indispensable donde los docentes estén comprometidos a desarrollar sesiones de clase que estén adaptadas a la realidad nacional e internacional que le brinden al estudiante las bases conceptuales y prácticas que generen una mejor mirada al territorio. Con la mejora continua la RSU fortalece transversalmente cada una de las acciones que desarrolla la universidad y a la vez genera un mejor bienestar para la sociedad.

Figura 5.

Actores de la RSU



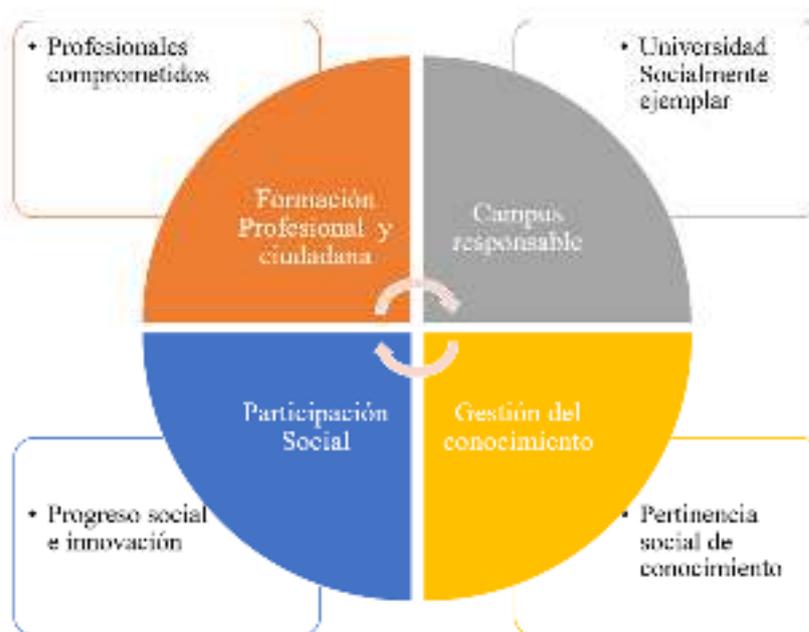
Fuente: Elaboración propia.

Vallaey (2017) determina que la RSU promueve la mejora continua, donde cada una de las áreas de la universidad (campus responsable, gestión del conocimiento, participación social, y la formación profesional y ciudadana) desarrollen un trabajo continuo donde generan acciones para cumplir con la

sociedad desarrollando acciones que conciban a la universidad como “socialmente ejemplar”; donde sus profesionales estén comprometidos con el desarrollo de sus organizaciones y con el desarrollo regional y local. Donde a través de proyectos se genere un progreso social e innovación aunados en la tercera misión de la universidad donde la pertinencia social del conocimiento aporte a generar acciones para una sociedad responsable.

Figura 6.

La RSU promueve la mejora continua



Fuente: Vallaes (2021).

Esta mejora continua es fundamental implementarla con cada uno de los actores de la Responsabilidad Social Universitaria porque hoy en día existen impactos negativos que afectan la reputación de la universidad y que promueven malas prácticas de calidad académica. Dado que al no generarse un monitoreo y seguimiento de las acciones, funciones y gestiones que realiza la organización muchas veces se suele tener problemas en cuanto a las incongruencias éticas

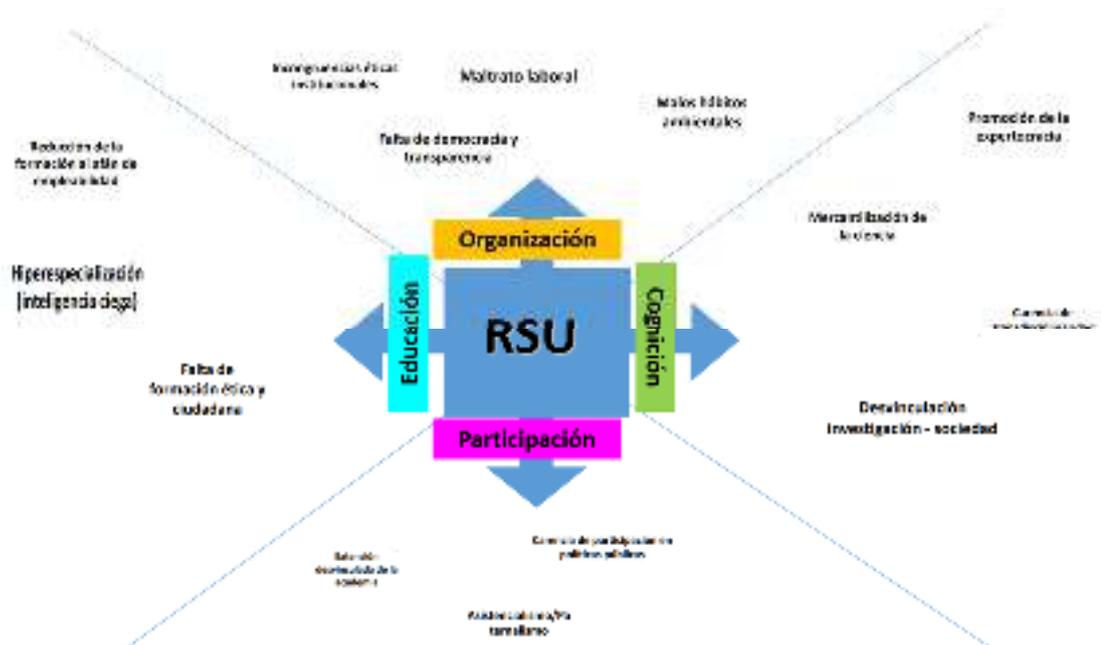
institucionales, maltrato laboral, carencia de transparencia y democracia, malos hábitos ambientales sobre todo en el desarrollo de estructuras, y materiales dentro de la universidad.

En cuanto a la cognición, se encuentran también malos hábitos dentro de la universidad donde se promueve por ejemplo la mercantilización de la ciencia; la promoción de la expertocracia; se carece de transdisciplinariedad, y sobre todo la desvinculación entre la investigación y la sociedad.

En cuanto a la participación, existen problemas o impactos negativos que van de la mano con el desarrollo de proyectos que sostienen el asistencialismo, paternalismo; la carencia de participación en políticas públicas; extensión desvinculada de la academia. En cuanto a la educación, se encuentran problemas en cuanto a la reducción de la formación al afán de empleabilidad; hiperespecialización; carencia de formación ética y ciudadana.

Figura 7.

Impactos negativos en las universidades por falta de RSU



Fuente: Vallaeys (2021).

La otra cara de la moneda la aplicación de la RSU, promueve la gestión responsable en la universidad en cuanto a la organización promueve las buenas prácticas laborales, las buenas prácticas ambientales y un sistema de gestión ético y transparente. En cuanto a los impactos positivos a la cognición se busca promover la promoción de la inter y transdisciplinariedad, pertinencia social de la investigación y la responsabilidad social de la ciencia. En el caso de la participación la RSU busca una gestión responsable que busque las redes del capital social, comunidades incluyentes de aprendizaje, proyectos de desarrollo socialmente sostenibles. Se muestran tras la aplicación de la RSU impactos en la educación donde se promueve la formación ciudadana y profesional responsable, aprendizaje socialmente solidario, mallas curriculares socialmente consensuadas.

Figura 8

La RSU gestión responsable de los impactos universitarios



Fuente: Vallaeys (2021).

En este sentido la universidad genera una serie de relaciones tanto a nivel interno como a nivel externo de la universidad. Así, en el nivel interno encontramos como actores claros a docentes, estudiantes, administrativos y autoridades, quienes son los que al interior deben promover la responsabilidad social. En el nivel externo hay dos niveles de actores que apoyan a la universidad en el desarrollo de las acciones de la responsabilidad social universitaria, en el primer nivel externo están los empleadores, los egresados, proveedores, socios estratégicos directos ya sea por los convenios o contratos que tiene la universidad. En el siguiente nivel externo se encuentra el Estado, la sociedad, el desarrollo y el medio ambiente.

Figura 9.
Actores internos y externos de la RSU



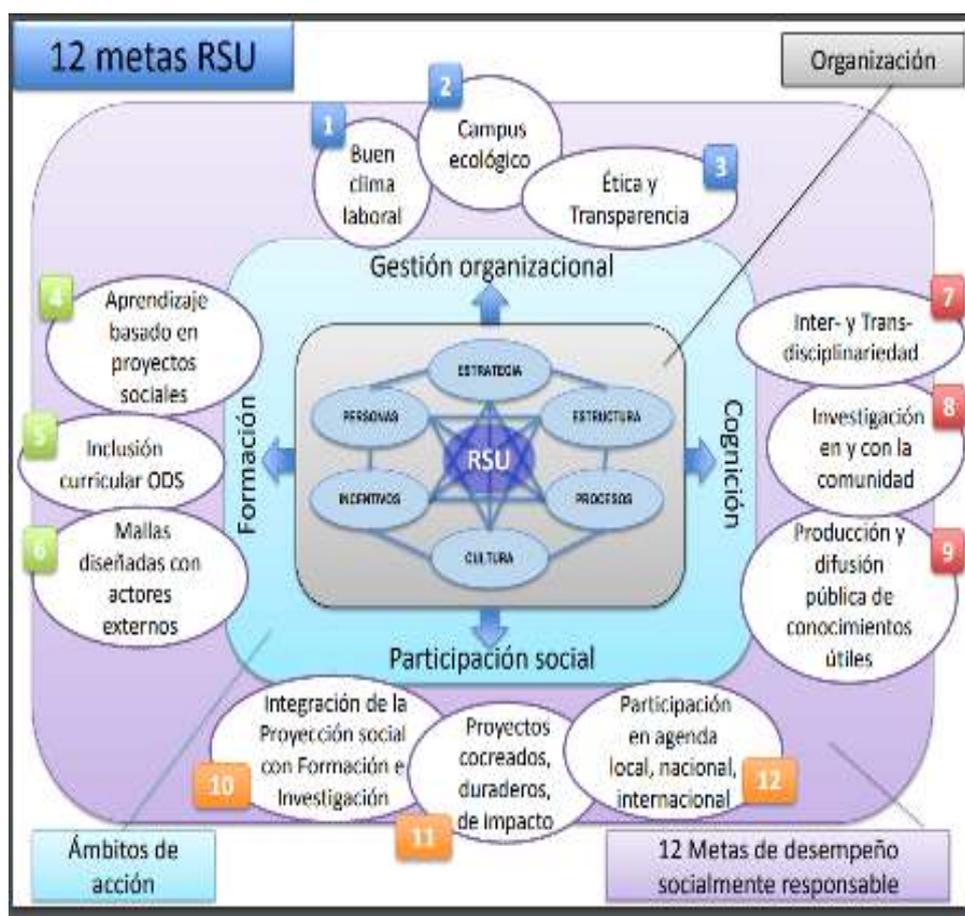
Fuente: Elaboración propia.

La RSU considera 12 metas que las universidades deben desarrollar a fin de crear campus sostenibles:

- 1- Buen clima laboral
- 2- Campus ecológico

- 3- Ética y Transparencia
- 4- Aprendizaje basado en Proyectos sociales
- 5- Inclusión curricular ODS
- 6- Mallas diseñadas con Actores externos
- 7- Inter- y Trans- disciplinariedad
- 8- Investigación en y con la comunidad
- 9- Producción y difusión pública de conocimientos útiles
- 10- Integración de la proyección social con formación e investigación
- 11- Proyectos co-creados, duraderos de impacto
- 12- Participación en agenda local, nacional e internacional

Figura 10.
Metas RSU



Fuente: Ursula ORG.

2.2.1.2. Los Objetivos de desarrollo sostenible 2030 y la Responsabilidad Social Universitaria.

La Responsabilidad Social Universitaria (RSU) guarda una estrecha relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, siendo la RSU una corriente latinoamericana que tiene casi 20 años¹. Logró formular una nueva filosofía en la universidad, con un enfoque ético crítico sobre las epistemologías y los saberes que se imparten en la universidad, abarcando los cuatro procesos de la RSU y con una voluntad de planear un cambio a nivel de la gestión universitaria, de no quedarse en el discurso y las buenas intenciones declarativas. La mayor ventaja de la RSU es ser un movimiento que implica directamente la gestión integral y transversal de las IES, que trata con exigencias éticas expresadas en indicadores de poner solución a las barreras institucionales que impiden que el conocimiento producido hoy por la educación superior tenga una real relevancia social para la solución de nuestros problemas de desarrollo, tales como se pueden definir en los 17 objetivos de desarrollo sostenible (ODS) de la ONU (Vallaey, 2021, p.11)

La Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2015) aprobó la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible la misma que es acatada por todos los países del mundo dado que es una oportunidad para que ellos y sus sociedades emprendan un nuevo camino con el cual mejorar la vida de todos, “sin dejar a nadie atrás”. La Agenda 2030 cuenta con 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, que incluyen desde la eliminación de la pobreza hasta el combate al cambio climático, pasando por la educación, la igualdad de la mujer, la defensa del medio ambiente o el diseño de nuestras ciudades.

El objetivo número 4, Educación de Calidad, no puede alcanzarse sin formar ciudadanos socialmente responsables, que ejerzan su profesión con ética y valores, integrando y liderando organizaciones con transparencia que no sean solo reactivas

¹ Inició en los años 2000 en América Latina con la red chilena de universidades “Universidad Construye País”, seguida por la Iniciativa Interamericana de Ética, Capital social y Desarrollo del BID (Red Ursula 2021, p.10)

a los problemas del entorno, sino proactivas para anticipar y prevenir los mismos. En el sentido de lo que se está viviendo en la emergencia sanitaria ante el cierre de las escuelas y universidades ha provocado la aplicación de unas series de medidas para no acrecentar brechas en este sentido la enseñanza online no es accesible para todos.

Si bien son muchas las ventajas que brindan estos ODS tienen una desventaja: no promueven el amor hacia ellos mismos. Por eso, es necesario introducir un décimo octavo ODS: la empatía activa por la vida. Este objetivo número dieciocho es muy importante, ya que condiciona el éxito de todos los demás y compromete a las instituciones educativas a trabajar por el cumplimiento de todos los ODS. Todos los estudiantes deberían encontrar en el estudio la fuente de una empatía activa por la vida, que pueda nutrir de entusiasmo sus competencias socioemocionales como ciudadanos y ciudadanas (Vallaey, 2021, p.23). Las ventajas para la RSU son,

- Son agenda pública local, nacional e internacional.
- Tienen poder de convocar a todos los actores públicos y privados
- Abarcan todas las disciplinas y conciernen a todas las carreras profesionales
- Tienen metas e indicadores medibles para enrumbar los proyectos y evaluar los avances.

En cuanto a la desventaja falta uno muy importante que condiciona el éxito de todos los demás: es responsabilidad social de todas las instituciones educativas trabajar para el ODS 18 (Vallaey, 2021, p.24)

Las Naciones Unidas (2021) indican en su página web oficial que la educación es la clave para salir de la pobreza, y antes de la pandemia se consiguieron grandes avances en cuanto al acceso de educación. Pero cerca de 260 millones de niños aún estaban fuera de la escuela en 2018; cerca de una quinta parte

de la población mundial de ese grupo de edad (párr. 1). A medida de la emergencia sanitaria provocada por la COVID-19 en el año 2020 la mayor parte de los países anunciaron el cierre temporal de las escuelas, lo que afectó a más del 91% de los estudiantes en todo el mundo. En abril de 2020, cerca de 1 600 millones de niños y jóvenes estaban fuera de la escuela y cerca de 369 millones de niños que dependen de los comedores escolares tuvieron que buscar otras fuentes de nutrición diaria (párr. 2).

En este sentido la RSU juega un papel importante dentro de los objetivos desarrollo sostenible. Donde la Responsabilidad Social Universitaria no solo es un tema en el cual hay un significativo y creciente interés, sino que también es difícil de delimitar. Díaz afirma que:

Las Universidades tienen la responsabilidad de proporcionar formación científica, profesional, humanística, artística y técnica del más alto nivel, contribuir a la competitividad económica y al desarrollo humano sostenible; promover la generación, desarrollo y difusión del conocimiento en todas sus formas; contribuir a la preservación de la cultura nacional, y desarrollar las actitudes y valores que requiere la formación de personas responsables, con conciencia ética y solidaria, reflexivas, innovadoras, críticas, capaces de mejorar la calidad de vida, consolidar el respeto al medio ambiente, a las instituciones del país y a la vigencia del orden democrático (Díaz, 2008, p. 4).

Por tanto, la responsabilidad social es la “responsabilidad de la sociedad” para consigo misma, a través de las acciones de todos sus actores organizados, cuidando cada uno los impactos que provoca en el medio a través de una gestión de impactos negativos, y promoviendo todos juntos las metas universalmente deseables, como son los Objetivos de Desarrollo Sostenible el mismo que es generado por una buena gestión de impactos positivos.

2.2.1.3. Impactos de la Responsabilidad Social Universitaria

a. Impacto interno laboral

Estos son los relacionados con los impactos en el trabajo. El papel de las universidades es complejo en cuanto a su constitución y funcionamiento. Implica estrategias y la implementación de políticas que orienten las acciones universitarias. El sistema administrativo y académico en las universidades implica superar desafíos para asegurar la calidad del servicio y cumplir con las expectativas de una población estudiantil que aspira a obtener una profesión. Su estructura y funcionamiento dan lugar a muchos conflictos que deben ser regulados y controlados.

b. Impactos educativos

Estos son los que surgen del conocimiento que construyen desde sus centros de investigación y sus hipótesis epistemológicas, que sustentan sus decisiones académicas. Asimismo, están asociados a las carreras profesionales que ofrece y los perfiles profesionales construidos para satisfacer las necesidades y requerimientos del mercado laboral y del sistema productivo del país.

c. Impactos de las relaciones con el entorno social

Son las que surgen de sus relaciones con el entorno social, sus redes, contratación, relaciones locales y vecinales, participación social, económica y política, las universidades deben velar por que estos impactos no se vuelvan negativos para la sociedad y el medio ambiente ello es fundamental sobre todo cuando las universidades generan condiciones para generar positividad en la sociedad.

2.2.1.4. Enfoque de la Responsabilidad Social Universitaria (RSU)

Al igual que los empresarios tienen mucha dificultad en entender que la responsabilidad social de la empresa no es filantropía, los universitarios tienen

mucha dificultad en entender que la responsabilidad social universitaria, no es extensión solidaria. Dentro de la rutina mental que define a la universidad latinoamericana con base en el famoso tríptico “formación, investigación, extensión”.

La responsabilidad social universitaria, que en la actualidad es más amplia, deja la idea enfocada internamente y proyecta hacia la idea de acercamiento bien intencionado a los más vulnerables. Así, las iniciativas de proyección social solidaria se confunden fácilmente con iniciativas de responsabilidad social universitaria. La nueva responsabilidad social universitaria permite atender las exigentes condiciones de responsabilidad de los impactos universitarios en la sociedad, impactos que van mucho más allá de lo que el mejor programa de proyección social puede pretender resolver. Este constituye el gran aporte teórico y práctico de la responsabilidad social universitaria.

El nuevo enfoque de la responsabilidad social de las universidades permite introducir muchos problemas nuevos en la reflexión de la universidad sobre su relación con la sociedad el tema de la buena gestión universitaria, el del campus respetuoso con el medio ambiente y ejemplar, el del buen trato con el trabajo, el de la participación en la Política pública de cualificación, la revisión del currículum a la luz de los retos socioeconómicos y medioambientales actuales, entre otras. La responsabilidad social de las universidades abre la caja de pandora con toda una serie de cuestiones de gran trascendencia epistemológica, ética y social, que, sin embargo, han sido disfrazadas y vetadas en el modelo de expansión universitaria, con el objetivo de la formación, la educación, la investigación y la administración central para "inmunizar". frente a la necesidad de responsabilizarse de sus respectivos impactos sociales y ambientales negativos, ya que al área de la ampliación se le ha confiado el mantenimiento de un buen comportamiento institucional hacia la sociedad, aliviando así las otras áreas de preocupaciones tan molestas.

2.2.1.5. Dimensiones de la Responsabilidad Social Universitaria

Según, (Vallaey, "Responsabilidad social universitaria. Propuesta para una definición madura y eficiente", Programa para la formación en humanidades, 2017), plantea las siguientes dimensiones de la RSU:

Formación académica

La Universidad, por supuesto, tiene un impacto directo en la formación académica de los jóvenes y profesionales, su forma de entender e interpretar el mundo, de comportarse en él y de valorar determinadas cosas de su vida. También influye en la ética profesional, orienta (conscientemente o no) la definición de la ética profesional en cada disciplina y de su rol social. Articula la relación entre tecnociencia y sociedad, permitiendo (o no) el control social de la ciencia. Genera actitudes como elitismo científico, la “periciacracia” o, por el contrario, promueve la democratización de la ciencia. Finalmente, influye en la definición y selección de problemas en la agenda científica.

Es así que Vallaey, de la Cruz y Sasia (2016) señalan que la gestión socialmente responsable de la formación académica y pedagógica, debe integrar tanto en sus temáticas, organización curricular como en sus metodologías y propuestas didácticas a la gestión integral de la RSU. Aquí, la idea es que la formación profesional y humanista esté realmente orientada hacia un perfil del egresado que ha adquirido e integrado competencias cívicas de Responsabilidad Social para el desarrollo sostenible de su sociedad. Esto implica que la orientación general de los programas, y parte de los recorridos de cada carrera, están en estrecha relación con los problemas reales del desarrollo el método de Aprendizaje Basado en Proyectos Sociales (Aprendizaje-Servicio).

Vallaey (2014) en lo que concierne la docencia indica que el objetivo es formar docentes en el enfoque de la responsabilidad social universitaria y

promover en las especialidades "aprendizajes basados en proyectos sociales", abriendo el aula a la comunidad social como fuente de enseñanza significativa y práctica aplicada a la resolución de problemas reales. Se trata aquí de ser creativo, y de imaginar² cómo el alumno puede aprender lo que tiene que aprender haciendo cosas socialmente útiles y por formación como ciudadano informado y responsable.

Esto promoverá la creación de talleres de aprendizaje en las facultades, una mayor articulación entre disciplinas³, y una mayor articulación entre la docencia, la investigación y la proyección social.

Todo lo relacionado con los procesos de enseñanza-aprendizaje y la construcción curricular que derivan en el perfil del egresado que se está formando⁴. Formación académica integral de ciudadanos responsables y capaces de participar en el desarrollo humano sostenible de su sociedad mediante la enseñanza de los conocimientos esenciales a la vida ciudadana responsable en el siglo XXI, uso de métodos de aprendizaje relacionados con la solución de problemas sociales, aprendizaje-servicio, entre otras.

Gestión organizacional

Vallaeys, de la Cruz y Sasía (2016) decantan que la gestión socialmente responsable de la propia organización debe integrar el clima laboral, la gestión de los recursos humanos, los procesos democráticos internos y la preocupación por el medio ambiente. Aquí, la idea es lograr un comportamiento organizacional éticamente ejemplar para la educación continua no formal (partiendo de los mismos hábitos cotidianos) de todos

² No solo a través de las prácticas socio profesionales, sino también en los cursos teóricos de cada carrera

³ Debido a la necesidad de un enfoque multi e interdisciplinario para abordar la problemática social

⁴ ¿Qué tipo de profesionales y personas vamos formando? ¿Cómo debemos estructurar nuestra formación para formar ciudadanos responsables del desarrollo humano sostenible en el país?

los integrantes de la Universidad, agentes administrativos, profesorado, estudiantes.

Al vivir y reafirmar a diario valores de buen trato interpersonal, democracia, transparencia, buen gobierno, respeto de los derechos laborales, seguridad, prácticas ciudadanas, entre otros., los veinte miembros de la comunidad universitaria aprenden e interiorizan normas de convivencia éticas. Al vivir y seguir las reglas diarias para la protección del medio ambiente, la elección de residuos, el ahorro de energía, el reciclaje de residuos y agua, etc., en un campus ecológicamente sostenible, la comunidad universitaria también tiene la oportunidad de aprender las reglas de comportamiento ecológico para el desarrollo sostenible. Vallaey (2014) en lo que concierne la Gestión interna de la Universidad indica que la meta es orientarla hacia la transformación de la Universidad en una pequeña comunidad ejemplar de democracia, equidad, transparencia, y hacer de ella un modelo de desarrollo sostenible. Será pertinente utilizar herramientas empleadas ya por las empresas para lograr niveles de calidad como la norma SA 8000 por ejemplo, o el Balance social. Hacer de la Universidad una comunidad socialmente ejemplar, es beneficiarse de una doble fuente de aprendizaje: el estudiante aprende en la Universidad su carrera, pero también aprende de la Universidad los hábitos y valores ciudadanos.

Es importante subrayar que, en este esquema, el eje vertical de los impactos organizacionales y sociales es común a todo tipo de organizaciones puesto que todas emplean personas, tienen una huella ecológica y se relacionan con un entorno social, mientras que el eje horizontal es, en buena medida, específicamente universitario, puesto que las Universidades son las principales organizaciones encargadas de la formación profesional de la nueva generación y de la definición y evolución de la ciencia.

Desarrollo cognitivo

Vallaey, de la Cruz y Sasia (2016) menciona que la gestión socialmente responsable exige de la participación social de la universidad en el Desarrollo Humano Sostenible de la comunidad. Aquí, la idea apunta a la organización de proyectos con actores externos de tal modo que se constituyan vínculos de puente como el capital social para el desarrollo social entre los participantes de los proyectos, de modo que estos últimos puedan aprender juntos durante el intercambio, razón por la cual la participación socialmente responsable de la universidad en el desarrollo social de su entorno no se limita en proyección para la capacitación de diversos públicos necesitados, sino que promueve la constitución de comunidades de aprendizaje mutuo para el desarrollo, en las que se beneficie tanto los estudiantes y los docentes como el resto de actores externos, entidades con las que colabora o destinatarios finales de la acción social.

Vallaey (2014) en lo que concierne la investigación indica que la meta es de promover la investigación para el desarrollo, bajo todas las formas posibles. Por ejemplo, una estrategia posible es que la Universidad firme convenios de hermanamiento con distritos urbano marginales o rurales e invite a los departamentos de las diversas carreras a desarrollar investigaciones interdisciplinarias aplicadas con dichas localidades. Así, investigadores y docentes se encuentran trabajando sobre la misma problemática en el mismo lugar desde sus especialidades respectivas, creando una sinergia de saberes, y la interdisciplinariedad deja por fin de ser el “elefante blanco” del cual todos hablan pero que nunca nadie ha podido domar y montar. Todo lo relacionado con las orientaciones epistemológicas y deontológicas, los enfoques teóricos y las líneas de

investigación, los procesos de producción y difusión del saber, que derivan en el modo de gestión del conocimiento⁵.

Formación social

Vallaes (2014) Vallaes, de la Cruz y Sasia (2016) indican que la gestión socialmente responsable de la producción y difusión del saber, la investigación, y los modelos epistemológicos promovidos desde el aula. Aquí, la idea consiste en orientar la actividad científica y práctica experta hacia su responsabilidad social, no solo a través de una concertación de los ejes de investigación universitaria con interlocutores externos, con el fin de articular la producción de conocimiento con la agenda de desarrollo local y nacional y con los grandes programas que se llevan a cabo desde el sector público, pero también para que los procesos de construcción de conocimiento se realicen de manera participativa con actores no académicos.

La responsabilidad social de la ciencia implica también la tarea de difundir los procesos y resultados de la actividad científica de manera amplia y comprensible para que los ciudadanos puedan reflexionar críticamente sobre ellos (accesibilidad social del conocimiento).

En cuanto a la proyección social el objetivo es trabajar en interfaz con los departamentos de investigación y los docentes de las diferentes facultades para implementar y gestionar proyectos de desarrollo que puedan ser fuente de investigación aplicada y recursos didácticos para la comunidad universitaria. Para dejar atrás la marginación institucional de estas iniciativas humanitarias voluntarias por el débil vínculo con la formación profesional y la didáctica universitaria, se pretende lograr una integración

⁵ ¿Qué tipo de conocimientos producimos, para qué y para quiénes? ¿Qué conocimientos debemos producir y cómo debemos difundirlos para atender carencias cognitivas que perjudican el desarrollo en el país?

de la proyección social en el seno de la institución gracias a una Dirección Académica de Servicios Sociales Universitarios, que gestiona las iniciativas de estudiantes y profesores y su calidad puede controlarse. Es inútil señalar que un vínculo tan estrecho entre la proyección social, la docencia y la investigación indudablemente conducirá a un aumento significativo en el voluntariado de los estudiantes, ya que los estudiantes tuvieron la oportunidad de utilizar el aprendizaje basado en proyectos durante su educación.

Todo lo relacionado con los vínculos de la universidad con actores externos, su participación en el desarrollo de su comunidad y de su capital social, que derivan en el papel social que la universidad está jugando como promotora de desarrollo humano sostenible⁶ (Vallaey, 2017).

En cualquier caso, aquí es donde termina el debate erróneo sobre si RSU se está confundiendo o no con la responsabilidad social corporativa: cada tipo de organización debe lidiar principalmente con sus propios efectos. La diferenciación de los efectos marca la diferencia en los procesos de responsabilidad social. Así, practicar RSU no significa, nunca, confundir la Universidad con un negocio; Es asumir tus responsabilidades sociales como estudiante universitario. En todo caso, de ser válido este análisis de impactos universitarios, es posible diseñar políticas de promoción de la RSU, que luego cada universidad formulará en programas específicos, teniendo en cuenta sus propias características y visión institucional.

Por otro lado, la gestión social del conocimiento capaz de superar la inaccesibilidad social del conocimiento y la irresponsabilidad social de la ciencia, en un mundo donde la calidad de vida depende cada vez más del

⁶ En el papel del desarrollo de la sociedad respondiendo a las preguntas de ¿Cómo la universidad puede ser, desde su función y pericia específica, un actor partícipe del progreso social a través del fomento de capital social?).

acceso a conocimientos relevantes⁷ y métodos de investigación desarrollados democráticamente y la participación social solidaria y eficiente⁸.

La RSU se basa en la gestión de impactos tiene 4 grandes implicancias:

- **Transversalidad**, Al ser una responsabilidad y no sólo la decisión de tomar un compromiso institucional desde la rectoría, y al ser una responsabilidad por impactos, y no sólo por los actos de la IES, la RSU exige ser transversal a toda la institución: somos responsables prioritariamente de no permitir incoherencias internas entre ciertas prácticas y otras, lo que implica alinear las diversas dependencias, los diversos órganos de la institución, con la política general de RSU. (Vallaey, 2021, p.40).
- **Integralidad**, cada IES es imputable y corresponsable desde la interpelación social, la RSU debe ser un sistema inmunológico que abarque a todos los rincones de la IES, desde el proceso de compras, hasta la definición de las líneas de investigación, pasando por el dictado de clases y las asociaciones con actores externos. La institución es una sola ante la sociedad y el medioambiente, ante las generaciones futuras y las poblaciones vulnerables de hoy. Por lo que la política transversal de RSU debe ser también una política integral que articule las 3 funciones sustantivas académicas

⁷ selección y producción de conocimientos socialmente útiles y adecuadamente difundidos a la comunidad, con participación participativa

⁸ construcción de conocimiento y procesos participativos con comunidades para resolver problemas urgentes de la agenda de desarrollo social, proyectos sociales y ambientales, comunidades de aprendizaje mutuo para el desarrollo, creación de nuevas redes de capital social para la inclusión de decisiones ilustradas para la sostenibilidad. desarrollo humano, etc

con todos los procesos administrativos (Vallaey, 2021, p.40).

- **Sinergia**, una política transversal e integral de RSU exigirá una sinergia entre los diversos actores de la comunidad universitaria: reunirse, motivarse y coordinar para llevar a cabo los cambios organizacionales necesarios y las innovaciones sociales. El reto es lograr existir como una verdadera comunidad institucional, y no como grupos separados y escasamente articulados dentro de la institución. Es un enorme reto de cambio organizacional para las IES, y ante todo un reto de cambio de mentalidad (Vallaey, 2021, p.42).

- **Rendición de cuentas**, Al ser una política transversal e integral focalizada en los impactos sociales y ambientales, la RSU necesita de indicadores de logro para medir la eficacia y eficiencia de las medidas tomadas y los esfuerzos conjuntos realizados. No podemos quedarnos en los discursos y la multiplicación de las buenas prácticas, las iniciativas altruistas. Necesitamos lograr impactos positivos, y dar cuenta tanto de los éxitos como de las carencias y fracasos ante los diversos públicos interesados en el buen desempeño de la educación superior (Vallaey, 2021, p.45).

2.2.2. Teorías de la Calidad Académica (Variable Y)

En principio, de acuerdo a Tumino y Poitevin (2013), el concepto de calidad es:

El resultado de un acuerdo entre quienes pretenden establecer funciones sobre un determinado objeto o materia en un espacio, tiempo y

condiciones determinados. Dado que es una construcción, no puede ser inequívoca ni monolítica; genera controversia porque siempre habrá intereses en conflicto en su construcción. Santos Guerra (2003) declaró que “la calidad encierra una amplia gama de acepciones y provoca muchos prejuicios, deseos, intereses, decisiones” (...) (p.9)

La calidad y gestión de acuerdo a la literatura tiene una relación directa puesto que la calidad es tácita o explícitamente se ha realizado una gestión y si se evalúa se hace con algún criterio. Siguiendo esta línea, es poco congruente hablar de calidad sin hablar de evaluación, puesto que tildar una cosa como algo que tiene calidad exige realizar una medida, compararla con un referente ideal y elaborar un juicio sobre la adecuación del objeto o sujeto evaluado al referente utilizado" (González, 2004, p.17).

El concepto de "calidad" se ha impuesto en la situación actual de la COVID-19 como un tema ineludible en el discurso educativo puesto que las condiciones de cómo se desarrolla las clases son determinantes para el futuro de miles de estudiantes. En los países miembros de la OCDE el debate actual se centra en la necesidad de elevar la calidad de la escolarización es decir la expresión "calidad" en el vocabulario de los educadores, de los políticos, y del público en general constituye un nuevo fenómeno; no obstante, se menciona hace bastante tiempo el término de “la excelencia”, “modelo pedagógico” "niveles", "logros" “currículo” y demás. Lo que representa un énfasis naciente en el discurso educacional que puede inducir a una confusión conceptual (Quitán, 2015, p.29).

Garvín (1984, p.25) hace una recopilación de diferentes definiciones de la calidad en los siguientes términos:

- a. Definiciones trascendentes: es vista como perdurable en el tiempo, de característica absoluta y universal. Uno la reconoce cuando la ve.
- b. Definiciones basadas en el producto: calidad vista como medible, mayor calidad es mayor cantidad de producto.
- c. Definiciones basadas en el usuario: altamente subjetiva pues la define el usuario. La mayor calidad está dada por la satisfacción de mayor número de clientes. *¿Qué características realmente dan calidad y no solo satisfacción al cliente?*
- d. Definiciones basadas en la producción: cumplimiento de especificaciones, adecuación a clientes y horarios previstos.
- e. Definiciones basadas en el valor: producto que satisface necesidades a un precio razonable.

El surgimiento del concepto de calidad como ciencia de la gestión se remonta a la década de 1920 en el mundo administrativo y comercial. Las empresas le han dado diferentes formas de evaluar y medir la calidad. Este fenómeno ha pasado por diferentes paradigmas a lo largo del tiempo, desde la inspección de la calidad, el control de calidad y el aseguramiento de la calidad, donde se han propuesto modelos para los problemas que se presentan, hasta la gestión de la calidad (Tumino, 2013).

El primer interés en la calidad se centró en los productos y luego se extendió a los servicios en muchas industrias, incluida la educación. Se ha convertido así en un "factor estratégico de competitividad" Sangüesa (2006). La calidad debe entenderse como "un término abstracto que tiene una definición y aplicación tan

amplias que cualquier organización puede entenderlo en función de sus propios intereses". (Traba, 2010).

Para Sverdlick, (2012):

Calidad versus gestión en educación se ha transformado desde el ámbito comercial y se ha vinculado a la idea de control en el proceso productivo. Cuando el concepto de calidad se aplica al campo educativo, es necesario considerar la posición desde la que se hace, esto implica el propósito, significado y funciones de la educación. Es decir, se ponen en juego sus funciones, los procesos de enseñanza-aprendizaje, la acción de los docentes y la evaluación, considerando el sistema educativo en su conjunto (p.29)

Existe consenso en que la calidad no significa necesariamente aplicar estándares internacionales aprobados por 157 países o aumentar las horas de cursos o exámenes; El concepto de calidad implica un cambio profundo en la forma de pensar, programar, evaluar y sentir la educación. (Sverdlick, 2012).

Como lo considera Barnett, (1992):

Las cuatro actividades institucionales que afectan a la formación del estudiante comprenden la calidad del método de enseñanza, la calidad del proceso de evaluación del aprendizaje, la calidad del diseño de los cursos y la calidad del programa de desarrollo del profesorado, actividades comunes a toda institución de educación superior y viables de ser evaluadas". (...) "El afán de lograr la eficiencia llevo a muchas instituciones a preocuparse por la calidad dejando de lado el asegurar la enseñanza y aprendizaje en los estudiantes". (p.113)

Puede afirmarse de calidad en la docencia, cuando promueve el progreso de sus alumnos gracias a un amplio abanico de logros intelectuales, sociales, morales y emocionales, teniendo en cuenta su nivel socioeconómico, su entorno familiar y su aprendizaje previo. Con esto, es importante afirmar que un sistema educativo eficaz es aquel que maximiza la capacidad de las instituciones para lograr estos resultados.

Aguerrondo, (2015) enfatiza la potencia del concepto de calidad al tratarse de un concepto totalizante, amplio y multidimensional cuando afirma:

La calidad es un concepto que se puede aplicar a cualquiera de los elementos que entran en el campo de la educación, hablando de la calidad de los docentes, la calidad del aprendizaje, la calidad de la infraestructura o la calidad de los procesos, aunque es necesario considere cómo se define en cada caso. (p. 48).

En la confirmación de que actualmente existe una marcada preocupación de los gobiernos por la evaluación de la calidad dentro de los sistemas educativos, también existe una preocupación entre los educadores por encontrar nuevas formas de llegar a los estudiantes con estrategias de enseñanza que faciliten el aprendizaje.

Capelleras, (2014) hace un excelente aporte en este concepto porque percibieron el creciente interés en la evaluación de la calidad de la docencia que no se centra exclusivamente en la labor del docente y han elaborado una síntesis de las investigaciones realizadas en este campo con los siguientes factores comunes para definir la calidad académica: La metodología utilizada es similar en casi todos los casos. Los estudios están generalmente centrados en una disciplina en particular.

- a. No existe una escala estandarizada dado que la mayoría de investigadores desarrollan una batería de ítems propia.

- b. No existe unanimidad en cuanto a la conceptualización de la calidad de servicio en el ámbito universitario desde la perspectiva del usuario.

Se obtienen resultados diferentes en cuanto a las diferentes dimensiones de calidad percibida en educación superior, puesto que no siempre se mide el mismo concepto. Sin embargo, a pesar de los factores mencionados, existen también autores que señalan que existe una desconexión entre el esfuerzo que hace la academia y lo que requiere su sociedad; y eso se traduce en una falta de calidad.

Szodo, (2015) afirma que:

La preocupación por la calidad de la educación que exhiben las universidades se expresa en la estructura y gestión, así como con la metodología o estrategias para impartir conocimientos con el fin de cambiar y desarrollar competencias. Si los servicios no son de buena calidad, deterioran el clima institucional y los resultados. El contenido del conocimiento es importante, pero las habilidades sociales, las escalas de valores y los comportamientos positivos que permiten a la persona encajar fácilmente en grupos sociales como motores de cambio, progreso y mejora no son menos importantes. (p. 101).

En el Perú, igual que en muchos países, la preocupación por la calidad de la educación que están mostrando las universidades, se hace evidente a partir del trabajo que realiza el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE), cuya labor está comprometida con la aplicación de un conjunto de normas y procedimientos estructurados e integrados funcionalmente, destinados a definir y establecer los criterios, estándares y procesos de evaluación, acreditación y certificación a fin de asegurar los niveles de calidad que deben brindar las instituciones a las que se refiere la Ley General de Educación N° 28044. Por ello, el SINEACE tiene la finalidad de garantizar a la sociedad peruana que las instituciones educativas públicas y privadas ofrezcan un servicio

de calidad recomendando acciones para la superación de debilidades y carencias limitaciones en los resultados de las autoevaluaciones y evaluaciones externas, con el propósito de optimizar los factores que inciden en los aprendizajes y en el desarrollo de las destrezas y competencias necesarias para alcanzar mejores niveles de calificación profesional y desempeño laboral. Tumino et al. (2013) advierte que:

La medición de la calidad en el ámbito universitario se enfrenta a cuestiones difíciles como la falta de consenso a la hora de definir indicadores de desempeño y definir la calidad con la que se desarrollarán plenamente estudiantes y docentes, aspectos difíciles de evaluar. (p. 66).

Comúnmente se suele utilizar una escala de medida para evaluar la calidad del servicio en función de un conjunto de atributos. Existe una escala Servqual atribuida a Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) que, desde su aparición a finales de los años 80, se ha convertido en una de las medidas más populares de la calidad de servicio. Este instrumento mide la calidad de servicio como diferencia entre las percepciones y las expectativas de los usuarios de los servicios y ha sido aplicada en un gran número de investigaciones que abordaron la prestación de servicios con características diferentes.

Capelleras y Veciana (2014) han elaborado una escala muy práctica y objetiva para la calidad académica. Estos autores han traducido la evaluación de la calidad académica a través de las percepciones de los mismos estudiantes, señalando que este instrumento presenta la ventaja de reducir la amplitud del cuestionario. Estos autores validaron la escala empleada con el objeto de analizar sus propiedades, y comprobar su capacidad para medir la calidad académica en el ámbito de la enseñanza universitaria que es el instrumento para la presente investigación.

La gestión educativa es un factor de calidad en una Universidad Intercultural; de Sánchez (2013) “analiza la gestión educativa como de las

principales problemáticas que enfrenta la Universidad Autónoma Indígena de México”, considerando a la educación como variable de medición de la economía de un país, para “alcanzar los niveles de estándares de calidad educativa exigidos por la Subsecretaria de Educación Superior”. Sánchez, en su estudio luego de la aplicación del instrumento pertinente, demostró que el 75% ha percibido los beneficios que tiene la gestión educativa en las actividades diarias de la institución.”. Asimismo, “los indicadores de calidad mejoraron en 45%, la productividad de investigación 40%, la reactivación y respuesta en las actividades de extensión y vinculación 70%. Capacitación del personal y formación de profesores se han incrementaron en un cincuenta por ciento.

La gestión educativa orienta el desarrollo integral de la persona para la transformación social, mediante tareas educativas y aprender conocimientos, competencias, capacidades, en pro del aprovechamiento de diverso tipo de recursos; esto será útil si se fomenta el trabajo en equipo, o trabajo cooperativo y, según contextos participar en la solución de conflictos comunales, de acuerdo a la calidad de escucha, para el éxito del Plan Educativo Institucional (PEI). (p.19-20)

El Desarrollo Sostenible es un factor como cierre final, debido a que este por la calidad educativa por competencias generan atributos y requerimientos para una buena gestión educativa estratégica que cumpla y/o adecue una serie de requerimientos para una gestión de calidad (p.32):

- Forma de interrelación
- Aptitud condensación
- Sentido de tolerancia y espera
- Búsqueda de ocasión
- Cumplimiento de formación
- Seguridad en conocer y memorizar conocimiento
- Conocimiento y acción de cooperación
- Actitud de búsqueda
- Placer por la dificultad

- Don de cumplimiento, obligación
- Decisión y propuesta profesionalismo
- Deseo e intención de servir

2.2.2.1. La Calidad Académica y los estándares nacionales e internacionales

Actualmente, las universidades están cuestionando la legitimidad y el realismo de los esfuerzos para alinearse dentro del marco de los requisitos de los rankings internacionales. Existen universidades, como la de “Shanghái Jiao Tong”, por ejemplo, cuyas exigencias se focalizan en el valor de la inversión en investigación, en el número de profesores de tiempo completo dedicado a la investigación y la educación avanzada, en el monto de la inversión dedicado a la investigación científica por parte de cada institución. Por su parte, los estándares nacionales presentan pocos requisitos en materia de investigación e innovación, dejando sin resolver importantes acciones que corresponden a la generación de conocimiento y la gestión de la calidad; frecuentemente en los presupuestos de los modelos de acreditación se mantiene al estilo universitario en franca crisis.

2.2.2.2. El valor social de la Calidad Académica

Las universidades se debaten en medio de un escenario cambiante, tratando de ser relevantes y brindar un servicio de calidad acorde con sus funciones sustantivas. Sin embargo, la turbulencia actual en su entorno está poniendo en tela de juicio la imagen que tienen de sí mismos y la misión que están llamados a cumplir. El valor social de la calidad de la educación es vital para el desarrollo de países y pueblos para insertarse con dignidad en los procesos de trabajo en el marco del desarrollo humano sostenible. En este sentido, la UNESCO sugiere lo siguiente:

- a. Desarrollar de modo amplio las relaciones de la universidad con el sector productivo.

- b. Diversificar la oferta educativa y disponer de mecanismos para dar cabida en las instituciones a demandas no tradicionales.
- c. Crear nuevas modalidades educativas en la región.
- d. Incrementar la calidad de modo tal que aumente la pertinencia de las instituciones en relación con las urgencias de los procesos de desarrollo de cada país.
- e. Desarrollar una voluntad política para lograr una adecuada inserción de las instituciones en el campo internacional y desarrollo de los posgrados
- f. Introducir mecanismos de evaluación que hagan más eficientes las instituciones.
- g. Lograr una mayor inserción de la actividad académica en la red internacional de producción de conocimiento.
- h. Impulsar la creatividad y difusión de la innovación científico-tecnológica en la región (UNESCO, 1997).

2.2.2.3. Dimensiones de la Calidad Académica

La búsqueda de la calidad es un objetivo en constante revisión y adaptación a los tiempos en que vivimos, a las necesidades e ideales de las personas y sociedades. La calidad no es una característica absoluta, sino relativa. En este contexto, la calidad quizás pueda definirse como el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos que hacen que una entidad sea mejor que otras en su clase. La calidad académica representa el grado de satisfacción de los estudiantes con la formación que reciben. Para su análisis, se desglosa en las siguientes dimensiones:

a. Competencias del docente

Hasta la década de los noventa, los docentes se centraban básicamente en los procesos de enseñanza. La educación basada en competencias profesionales ganó importancia a principios de la década de 2000 como resultado de la transformación del conocimiento como motor de la economía y factor decisivo para

la competitividad del mercado. Las competencias docentes como contenido de un saber específico tienen una importancia que se puede reconocer por medio de las siguientes consideraciones:

- a. Permiten desarrollar los conocimientos, habilidades y actitudes para que el alumno se desempeñe en los diferentes ámbitos de la vida social.
- b. Constituyen un factor clave para formar a ciudadanos capaces de convivir en sociedades marcadas por la diversidad y prepararlos para la integración y la solidaridad.
- c. Son los actores principales en el proceso de mejoramiento de la calidad educativa que promueve el desarrollo de los valores y actitudes que constituyen el saber, el saber hacer y el saber ser.
- d. Representan un elemento del proceso de aprendizaje que responde a los requerimientos del proceso productivo, a las formas de organización laboral, a las nuevas tecnologías de la información y a la actualización permanente e innovadora de toda profesión.

b. Organización de la enseñanza

Contenido del plan de estudios esta dimensión se refiere al grado de orientación teórico-práctica de los estudios, el grado en que se promueve el desarrollo de las capacidades de los estudiantes, la adecuación de los contenidos al perfil profesional, el diseño del programa de estudios, incluyendo el aprendiendo. Asimismo, considera los horarios de clase y el tamaño de los grupos, vinculados a la organización de la docencia.

En los últimos años se ha observado como diferentes universidades han cambiado su modelo educativo y curricular, algunos de los significados que han recibido las nuevas propuestas son: modelo educativo orientado al aprendizaje, modelo curricular flexible o semiflexible, modelo basado en competencias. Los modelos a menudo expresan su rechazo categórico a un currículo ortodoxo,

centrado en la enseñanza, enciclopédico, disciplinario y rígido. A diferencia del modelo anterior, las propuestas curriculares recientes integran ciertos principios innovadores: flexibilidad, interdisciplinariedad, transversalidad, virtualidad, enfocados al aprendizaje, basados en habilidades, más personalizados con énfasis en la tutoría, orientados a la internacionalización.

c. Comunicación y clima organizacional

Esta dimensión incluye los aspectos que conforman la comunicación entre los diferentes actores institucionales, los espacios para expresar opiniones, el tratamiento de las sugerencias y el clima de convivencia. El clima organizacional de la institución educativa se relaciona con una variedad de percepciones que pueden influir en el comportamiento y el desempeño académico de sus miembros. Hernández y Pozo (1999) afirman que en muchas ocasiones una manifestación del clima organizacional puede resultar en "la insatisfacción personal del estudiante, la falta de motivación e incluso una baja autoestima debido a la incapacidad de completar con éxito sus estudios (p. 34). En el mismo sentido, Schneider (1975) refiere que debe existir una correlación entre las percepciones de empleados y clientes sobre el clima organizacional y que en educación, docentes y estudiantes deben compartir expectativas sobre los procesos de enseñanza-aprendizaje, cuidado y cuidado.

d. Actitudes y comportamientos del docente

Incluye aspectos de servicio relacionados con las actitudes y comportamientos de los docentes hacia el estudiante, como la preocupación por su aprendizaje, estimular su participación y disposición para orientar el aprendizaje, y el tema de la responsabilidad social. Porlán (1995) planteó que la actitud pedagógica del profesor es ser un profesional constructivista. Esto provoca un comportamiento que medie el cambio conceptual ante los estudiantes; es decir, habiendo conocido sus ideas o sus modelos mentales, el docente puede plantear preguntas o situaciones complejas y, a partir de ellas, puede alentarlos a buscar y construir otro concepto, que le permita al alumno obtener un significado más

complejo. Igualmente, esta actitud es un proceso psicológico que tiende a promover la internalización y la efectividad de la dinámica enseñanza-aprendizaje; y también, conducir al profesor a promover la creatividad en la solución de problemas. De esta forma el docente simulará y proporcionará las herramientas necesarias para el aprendizaje significativo en el estudiante universitario. En este sentido, es fundamental que se diseñe un silabo que consideren actividades relacionadas con la Responsabilidad Social Universitaria.

e. Instalaciones y equipamiento

Este componente está vinculado a aspectos tangibles del servicio como instalaciones físicas, aulas, equipamiento y colección bibliográfica disponible. En la actualidad, las estructuras y espacios adecuados para que el conocimiento fluya adecuadamente y establezca su correcta difusión se están constituyendo como agentes de cambio. El rápido e incesante flujo de conocimiento no puede ser contenido y sostenido en la mente humana; para sobrevivir, el hombre adquiere nuevas dimensiones gracias a las redes informáticas y las bases de datos, y encuentra nuevas herramientas y estrategias de aprendizaje (Siemens, 2006).

f. Evaluaciones de los aprendizajes

La evaluación formativa es procedimental y tiene como objetivo mantener el apoyo durante todo el proceso para asegurar buenos resultados. El alumnado participa en el proceso de toma de decisiones no como un simple consumidor, sino como un actor activo, como lo demuestran los estudios nacionales en los que los estudiantes universitarios tienen voz. (Pozuelos et al. 2005; Rodríguez-Gómez et al., 2012). Pero no es fácil poner en práctica una evaluación que va más allá de la lógica disciplinaria utilizando métodos tradicionales. El cambio de perspectiva antes de la evaluación significa sobre todo un cambio de mentalidad, el mero cambio técnico no es suficiente para adoptar un modelo alternativo a las prácticas convencionales.

g. Asignaturas electivas

El plan de estudios contempla asignaturas obligatorias y electivas. Las asignaturas optativas permiten al estudiante la opción de elegir algunas de ellas en cantidad que lo determine el Plan de Estudios y el creditaje establecido. El propósito de ellas es que su contenido faculte al estudiante profundizar, ampliar o actualizar los conocimientos de su interés. La facultad ofrece una variedad de asignaturas que el estudiante pueda seleccionar con libertad.

h. Efectividad de los procesos administrativos

Esta dimensión, según señala Villegas et al. (2005), la gestión administrativa en los establecimientos educativos se caracteriza por el apoyo financiero y contable a los procesos de administración de recursos, priorizando las necesidades contenidas en el proyecto educativo institucional. También asegura la disponibilidad de recursos físicos para apoyar las tareas académicas, así como el suministro de herramientas para el aprendizaje. Otro rasgo de la gestión administrativa es la gestión de la planta física para asegurar los requerimientos de la institución en base a la labor formativa, así como la gestión de servicios complementarios que apoyan aspectos físicos, emocionales y desarrollo social de los estudiantes.

2.2.2.4. Calidad Académica y Emergencia Sanitaria

Desde marzo de 2020, al iniciar la emergencia sanitaria provocada por la COVID-19 la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), estableció las condiciones básicas de calidad para la autorización de programas académicos bajo las modalidades de semipresencial y a distancia. Esta normativa busca que la oferta normativa garantice un nivel de calidad básico sobre todo en modalidades formativas que busquen generar accesibilidad para todos los estudiantes en el país.

La SUNEDU estableció las disposiciones para la autorización de programas de estudio de universidades licenciadas, bajo las modalidades semipresencial y a distancia, dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 3 del Decreto Legislativo N.º 1496, que establece disposiciones en materia de educación superior universitaria, en el marco del estado de emergencia sanitaria por Covid-19. Este decreto modificó el artículo 47 de la Ley Universitaria, que regulaba las características de la educación a distancia en el sistema universitario, ampliándose de dos a tres modalidades para la prestación del servicio educativo: presencial, semipresencial y a distancia o no presencial en el marco de la pandemia por la COVID-19.

La SUNEDU, ha regularizado aspectos normativos y formativos para asegurar un adecuado desarrollo de los programas académicos asegurando los procesos de interacción entre las actividades que realicen los docentes y los estudiantes. En este sentido, las universidades para asegurar la calidad académica deben actualizar a los docentes en el uso de tecnologías de información y comunicación (TICs), manejo de recursos pedagógicos y didácticos en modalidad virtual. Así también las universidades deben para asegurar la condición y desarrollo de las sesiones sincrónicas y asincrónicas contar con la infraestructura tecnológica adecuada que garantice el desarrollo de clases óptimas. Todo ello, asegurará la oferta educativa de tal manera que cumpla con las condiciones básicas de calidad en todas sus modalidades formativas.

2.2.2.5. Características de las modalidades formativas

La SUNEDU a través de su normatividad establece diferentes modalidades y a la vez las regula según los criterios de equivalencias en el crédito académico de actividades lectivas y no lectivas, tanto presenciales como no presenciales. Con ello se asegura que los nuevos programas académicos que se brinden bajo modalidad presencial admitirán el uso, como apoyo o complemento, de TIC y/o entornos virtuales de aprendizaje hasta en un máximo de 20% del total de los créditos del

programa académico. Mientras que los nuevos programas académicos bajo modalidad semipresencial admitirán el uso de TIC y/o entornos virtuales de aprendizaje, en más de 20% y hasta un 70% del total de créditos del programa académico. También el artículo 3 de la norma dispone que los programas académicos que se brinden bajo modalidad a distancia o no presencial podrán hacer uso, como apoyo o complemento, de entornos físicos, especialmente acondicionados para dicho proceso, hasta menos de un 30% del total de créditos del programa académico.

2.2.2.6. Condiciones de la Calidad Académica

SUNEDU considera ocho condiciones básicas de calidad (CBC) describiéndola como:

Un conjunto de estándares mínimos con los que la universidad debe contar para obtener el licenciamiento. Estos constituyen un mecanismo de protección a los estudiantes, sus familias y a la sociedad en su conjunto (2016, párr. 1)

Estas ocho condiciones son:

1. Existencia de objetivos académicos, grados, títulos y planes de estudio.
2. Oferta educativa compatible con los instrumentos de planeamiento.
3. Infraestructura y equipamiento adecuados para cumplir funciones.
4. Líneas de investigación,
5. Disponibilidad de personal docente calificado con no menos del 25% de docentes a tiempo completo.
6. Servicios educacionales complementarios básicos
7. Mecanismos de inserción laboral
8. CBC complementarias: transparencia de universidades.

En este sentido Molina (2020) indica que, en el Perú, tres de cada diez jóvenes que terminan la educación secundaria transitan hacia la educación superior. De ellos, dos se matriculan en universidades y uno en institutos tecnológicos, pedagógicos o técnico-productivos. Según estadísticas de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) al 2018, se sabe que al menos el 9% de los jóvenes que se matriculan en las universidades estarán desempleados, lo que equivale a 136 mil universitarios, y otros muchos estarán atrapados en el subempleo, estas cifras se vuelven importantes cuando se relacionan con la calidad educativa, puesto que es clave para una correcta inserción en el mercado laboral.

Molina (2020) también indica que, para considerar la desigualdad de la calidad de la oferta educativa universitaria, se debe tener en cuenta que el país tiene 144 universidades. De estas, 51 son de gestión pública, 41 de gestión privada asociativa (sin fines de lucro) y 52 de gestión privada societaria (con fines de lucro). Solo el 33% de las universidades privadas societarias tienen una licencia de funcionamiento, mientras que en las públicas y privadas asociadas este porcentaje asciende a 90% y 71%, respectivamente.

En cuanto al gasto en educación superior como porcentaje del PBI, este fue de 0,6%; mientras que, en países como Argentina, Chile y Uruguay, se gastó, en promedio, 1,2%, 1,4% y 1,2%, respectivamente. Bajo un entorno con limitado gasto en el sector y con el 34% de universidades sin licencias, la transición hacia el mercado laboral de los egresados universitarios es poco favorable. Entre el 2014 y 2018, la SUNEDU reportó que la tasa de desempleo de egresados universitarios pasó de 5,2% a 8,8%. Asimismo, dentro del mercado laboral, el Instituto de Estadística e Informática (INEI) reportó que el 18,5% de personas con educación superior universitaria se encontraba subempleada en el 2018.

A esto se le suma como parte de la baja calidad académica la escasa y pobre producción de conocimiento científico en las universidades. Según los datos

recogidos de Scopus, actualmente, el Perú representa solo el 2% del total de publicaciones científicas de América Latina. Esto hace que el país se vea rezagado en investigación e innovación, piezas claves para el desarrollo del país por su contribución en la generación de políticas basadas en evidencia. Es importante que las universidades busquen desarrollar actividades que promuevan la investigación, las redes y nichos de investigación en las universidades que busquen promover propuestas para mitigar los problemas que se tienen en diferentes lugares del país.

El desarrollo de publicaciones científicas se debe promover desde las universidades no sólo a los docentes sino también con los estudiantes desde el primer ciclo de la carrera profesional con la finalidad de que a través de estas acciones le permitan a la universidad generar mejores impactos al desarrollo local, regional y nacional.

Figura 11.

Condiciones básicas de calidad en la universidad peruana



Fuente y elaboración: Sunedu

En Perú, desde el año 2006 ha generado espacios de reflexión para construir una definición de calidad educativa, llegando a definirla de la siguiente manera “Hablar de calidad es aludir a la finalidad que se persigue, que en el caso de la educación es la formación de la persona” (SINEACE, 2016, p.6)

Entonces, la mirada se dirige a los estudiantes, pues, son ellos los que se verán los logros alcanzados o los resultados obtenidos, previamente definidos, a fin de aproximarse al nivel de la calidad de la educación en cuestión. La legislación peruana contempla dos fines educativos los mismos que siguen vigentes:

- (1) Formar personas capaces de lograr su realización ética, intelectual, artística, cultural, afectiva, física, espiritual y religiosa, y
- (2) Contribuir a formar una sociedad democrática, solidaria, justa, inclusiva, próspera, tolerante y forjadora de una cultura de paz que afirme la identidad nacional sustentada en la diversidad cultural, étnica y lingüística.

El propósito de la educación peruana es formar personas íntegras y que estas contribuyan a la forja de una sociedad democrática, sustentada en la diversidad cultural. En consecuencia, en la medida en que los egresados de las instituciones educativas evidencien ser ciudadanos íntegros y contribuyentes a una sociedad democrática sostenida en la diversidad cultural, podemos hablar de una educación peruana de calidad. En esta oportunidad, se toma como referente la noción planteada en la normatividad vigente para el discernimiento de la calidad del servicio educativo.

Desde la Declaración de Bolonia, “se puso de manifiesto la relevancia de la evaluación y garantía de la calidad en los estudios universitarios, ya sean de grado o de posgrado” (Buela-Casal & Castro , 2011, p.254); y en la Declaración de Berlín, “se recoge, como un aspecto esencial, el establecimiento de mecanismos de garantía de la calidad en la educación superior europea” (p. 254), hoy en día también se

incorporan nuevos actores como la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) propone retomar el verdadero fin social de la universidad.

Nicholson (2011) determina que la “calidad” en la educación superior no es sencillo de conceptualizar, la literatura sobre el tema ha incorporado hasta cinco significados atribuibles a la calidad (Harvey y Knight 1993):

- a. calidad concebida como algo excepcional, es decir, estándares (en el sentido de niveles) excepcionalmente altos de desempeño académico;
- b. calidad como perfección (o consistencia), que se centra en los procesos que brinda la educación superior y se relaciona con la inexistencia de defectos y la existencia de una cultura de calidad enraizada en la institución;
- c. calidad como capacidad (fitness) para cumplir el propósito, que evalúa la calidad del servicio por el grado de cumplimiento de la misión de la institución;
- d. calidad como retorno a la inversión realizada, que evalúa la calidad en términos del rendimiento económico sobre los recursos invertidos; y
- e. calidad como transformación, que define la calidad como un proceso de cambio cualitativo, con énfasis en agregar valor y empoderar a los estudiantes

Según (Koslowski, 2006), en las décadas de 1980 y 1990, la calidad solía interpretarse como sinónimo de excelencia y se evaluaba a las instituciones a partir de la calidad y disponibilidad de insumos internos (tales como el número de profesores con los más altos títulos, número de libros en la biblioteca, reputación académica, capacidad financiera, etc.). Se asumía que los insumos de alta calidad

traían como consecuencia la producción de “excelentes” resultado (Yamada & Castro, 2013, p.26).

A finales de la década de 1990, se adaptaron los paradigmas del mundo empresarial de “Gestión de la Calidad Total” y “Mejora Continua de Calidad” al ámbito de la educación superior. Así también, se incorporaron los modelos de “Gestión por Resultados” y “Enfoques por Competencias” adquiridas por los estudiantes a través de la educación superior. Nicholson (2011) indica que la definición internacional más aceptada de calidad en la educación superior es su capacidad (fitness) para cumplir con el propósito de cada institución educativa. De acuerdo a la experiencia internacional acumulada, el atractivo de esta definición de calidad radica en su flexibilidad inherente, la que permite a las instituciones medir su calidad en términos de su capacidad para cumplir sus respectivas misiones y objetivos. Afirma Nicholson, (2011) que, para muchos estudiosos, la falta de acuerdo con el significado de calidad en la educación superior sugiere que este concepto, tomado de la actividad empresarial y la economía, es poco adaptable al contexto educativo (Cullen, Joyce, Hassall y Broadbent 2003) citado por (Yamada et al, 2013, p.27).

2.2.2.7. La Medición de la Calidad en la Educación Superior

Becerra (2013) indican que la calidad de la educación superior es difícil de medir. En primer lugar, no existen pruebas estandarizadas de medición de los resultados del aprendizaje de los graduados. De otro lado la función de producción de la educación superior es muy compleja en relación con los objetivos y los resultados de impacto que esta pretende alcanzar. En otras palabras, resulta arduo medir la calidad del output en términos cuantitativos o absolutos.

Una aproximación para medir la calidad son los resultados de aprendizaje de los graduados en el mundo de trabajo puesto que ello aporta a determinar en términos relativos que es lo que demanda el mercado de trabajo. El Banco Mundial

en su informe sobre la contribución de la educación superior al desarrollo económico sostenible (Banco Mundial 2002), indica que los sistemas de enseñanza superior abarcan una amplia gama de modelos institucionales que en conjunto producen la variedad de trabajadores y empleados calificados que el mercado laboral necesita. Cada tipo de institución tiene un papel importante que desempeñar, y el poder alcanzar un desarrollo equilibrado entre los distintos componentes del sistema es una de las principales preocupaciones de muchos gobiernos. Como lo indica Becerra:

Una de las principales consecuencias de esta dificultad de medición ha sido la proliferación en los últimos años de tablas de clasificación o “rankings”, como medios más sistemáticos de identificación y clasificación de universidades, los cuales se han expandido desde hace una década. Estos rankings tienen limitaciones metodológicas que tornan difícil llamarlos mediciones objetivas, fundamentalmente por la mencionada dificultad en medir los resultados de la calidad de la enseñanza y del aprendizaje (2013, p.214).

Becerra también menciona que la mayoría de las 45 clasificaciones más conocidas tratan de clasificar por separado las universidades existentes, pero dentro de cada país existen los rankings para establecer clasificaciones internacionales. Estas clasificaciones funcionan mejor en las universidades de investigación, que pueden ser mejor medidas mediante “proxies” como publicaciones indexadas, citas, premios Nobel. Las dos clasificaciones internacionales más completas (Salmi 2009), que permiten extensas evaluaciones comparativas de las instituciones a través de las fronteras nacionales, son las preparadas por:

- (i) el Suplemento de Educación Superior del Times (THES), realizado por QS Quacquarelli Symonds Ltd.; y

- (ii) la Universidad Jiao Tong de Shanghai (SJTU). A nivel de América Latina también se han publicado rankings (como el QS en 2012). Estas clasificaciones con sus metodologías se centran sobre todo en la reputación internacional, la combinación de aportaciones subjetivas, datos cuantitativos (Becerra, 2013, p.214-15).

Por tanto, se entiende que un sistema adecuado de aseguramiento de la calidad debe cumplir los siguientes objetivos (World Bank 2010):

- (i) asegurar que las IES y programas satisfacen, por lo menos, un nivel mínimo de calidad;
- (ii) contribuir al mejoramiento continuo de las IES y programas (cualquiera sea su nivel de calidad);
- (iii) ser costo-eficiente;
- (iv) ser creíble, tener buena reputación y que las decisiones sean tomadas en serio por los actores involucrados (gobiernos, IES, estudiantes, empleadores) (Becerra, 2013, p.216).

2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

2.3.1. Aprendizaje.

Resultado observado en forma de un cambio más o menos permanente en el comportamiento de una persona, que ocurre como resultado de una acción sistemática, por ejemplo, resultante de una enseñanza o simplemente de una práctica realizada por el aprendiz (Larrea, 2009).

2.3.2. Responsabilidad Social Universitaria

Una política de calidad ética en el desempeño de los estudiantes de la

comunidad universitaria, docentes y personal administrativo a través de la gestión responsable de los impactos educativos, cognitivos, sociales y ambientales que genera la Universidad.

2.3.3. Capacidad

Habilidades generales, por ejemplo, inteligencia o habilidades (habilidades específicas como habilidades verbales, lectura, segundas lenguas, matemáticas, etc. (Lepeley, 2004).

2.3.4. Competencias académicas

Capacidad para realizar diversas tareas necesarias para los requisitos de estudiar en la universidad. (Ignacio & Sáenz, 2012).

2.3.5. Competencias profesionales

Capacidad para cumplir con los requisitos de la profesión y para llevar a cabo acciones profesionales específicas. (Lepeley, 2004)

2.3.6. Calidad de la educación

Es un nivel óptimo de formación que las personas deben alcanzar para afrontar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y seguir aprendiendo a lo largo de su vida.

2.3.7. Calidad académica

Es la búsqueda de la excelencia en los planes académicos y proyectos de investigación, la calificación de posgrado y habilidades pedagógicas de los docentes y la formación de profesionales capaces de resolver los problemas inherentes al

contexto socio-económico y político del país, en línea con los requerimientos. de la internacionalización del conocimiento.

2.3.8. Enseñanza-Aprendizaje

Es el proceso de la transferencia de información por el cual hay un emisor (el que enseña) y un receptor (el que aprende), están correlacionados obligatoriamente complementarios (Lepeley, 2004).

2.3.9. Escala de valoración

Instrumento compuesto por una serie de ítems observables y verificables, cuya aplicación permiten evaluar, según una escala de intensidad, el rendimiento del evaluado, asignándole una puntuación en una escala ordinal o nominal. (Lepeley, 2004)

2.3.10. Habilidad

Capacidad ligada a la posibilidad de realizar una determinada acción o actividad. Es un saber hacer vinculado a una tarea, una meta o un objetivo. (Millán y Vélez, 2010).

2.3.11. Infraestructura y equipamiento

Conjunto de recursos materiales utilizados en los procesos educativos: edificios, aulas, laboratorios, soportes informáticos, instalaciones, etc.

2.3.12. Método de enseñanza

Plan general de trabajo que dé consistencia a los procesos de información, mediación o derivación que se desarrollan en los diferentes escenarios educativos, proporcionando una justificación razonable de dichos procesos. (Millán y Vélez, 2010)

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

El presente capítulo muestra las hipótesis de estudio, así como la operacionalización de las variables; tipo, nivel y diseño de investigación. Abarca el ámbito y tiempo social de la investigación, así como la población y muestra indispensables para llevar a cabo el procedimiento y trabajo de campo con la aplicación de técnicas e instrumentos pertinentes para llegar a comprobar los objetivos de la investigación.

3.1. HIPÓTESIS

3.1.1. Hipótesis General

La formación en Responsabilidad Social Universitaria tiene directa y significativa relación con la calidad académica en la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna.

3.1.2. Hipótesis Específicas

- a. La responsabilidad social del universitario tiene relación directa y significativa con la competencia de los docentes de la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna.

- b. La responsabilidad social del universitario tiene relación directa y significativa con la organización de la carrera en la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna
- c. La responsabilidad social del universitario tiene relación directa y significativa con la comunicación y clima organizacional en la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna.
- d. La responsabilidad social del universitario tiene relación directa y significativa con las actitudes y comportamiento del docente en la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna
- e. La responsabilidad social del universitario tiene relación directa y significativa con la infraestructura y equipamiento en la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna.
- f. La responsabilidad social del universitario tiene relación directa y significativa con las evaluaciones en la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna.
- g. La responsabilidad social del universitario tiene relación directa y significativa con las asignaturas electivas en la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna.
- h. La responsabilidad social del universitario tiene relación directa y significativa con la efectividad de los procesos administrativos en la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna.

3.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.2.1. Identificación de la variable Independiente

X= Responsabilidad Social Universitaria

3.2.1.1. Dimensiones

X1.1= Formación académica

X1.2= Gestión organizacional

X1.3= Desarrollo cognitivo

X1.4= Formación social

3.2.1.2. Escala de medición

Ordinal

3.2.2. Identificación de la variable Dependiente

Y= Calidad Académica.

3.2.2.1. Dimensión

Y1.1= Competencias de los docentes

Y1.2= Organización de la carrera

Y1.3= Comunicación y clima organizacional

Y1.4= Actitud y comportamiento del docente

Y1.5= Instalaciones y equipamiento

Y1.6= Evaluación de aprendizajes

Y1.7= Asignaturas electivas

Y1.8= Efectividad de los procesos administrativos

3.2.2.2. Escala de medición

Ordinal

3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Es una investigación descriptiva, pues describe a una población ante una situación dada; de acuerdo a la finalidad es una investigación básica; por su alcance es correlacional; por la fuente de datos es estudio de campo; es seccional porque se obtiene la información en un momento dado. (Ander-Egg, 2011; Hernandez, 2014) se trata de una investigación teórica, que, dentro del marco de determinadas teorías sociales, tienen el propósito de estudiar algún aspecto de la realidad, la comprobación de hipótesis, la solución de determinados problemas sociales, etc. En base a la relación entre la responsabilidad social universitaria y la calidad académica.

3.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de investigación es correlacional, porque su propósito es establecer la relación entre las variables Responsabilidad Social Universitaria y Calidad Académica, en un tiempo determinado.

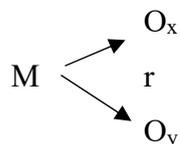
3.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño es no experimental de corte transversal. De acuerdo a lo que indica (Kerlinger & Lee, 2002) “En la investigación no experimental no es posible manipular las variables o asignar aleatoriamente a los participantes o los tratamientos” (p.420) Diseño transversal, dado que la recopilación de datos se realizará en un momento único.

El esquema gráfico es el siguiente:

Figura 12.

Diseño de investigación



Dónde:

M = Muestra de la población;

 O_x = Observación de la variable X.

R = Coeficiente de correlación entre las variables.

 O_y = Observación de la variable Y**3.6. ÁMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN**

En su delimitación espacial, la investigación se desarrolló en la jurisdicción geográfica de Tacna, en la Universidad Privada de Tacna, en la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna, durante el período académico 2020-II.

3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA**3.7.1. Unidad de estudio**

La unidad de estudio está constituida por los estudiantes matriculados en la Facultad de Ciencias de la Comunicación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna, en cuanto a conocer su percepción sobre las variables responsabilidad social universitaria y calidad académica.

3.7.2. Población

La población está constituida por 651 estudiantes matriculados en la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades, en el ciclo académico del 2020 - II, dato que fue proporcionado por la Oficina de Gestión de Procesos Académicos de la UPT.

Tabla 1.

Población de Estudio: Estudiantes Matriculados en FAEDCOH, - Semestre académico 2020 – II

Carreras profesionales	Matriculados	
	Número	Porcentaje (%)
Educación inicial	95	15
Educación primaria	1	0
Educación física y deporte	33	5
Ciencias de la comunicación	152	23
Psicología	370	57
Total	651	100

Fuente: Universidad Privada de Tacna – FAEDCOH. Elaboración: propia.

3.7.3. Muestra

Para hallar la muestra se utilizará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \cdot Z_{\alpha/2}^2 \cdot p \cdot q}{d^2 + (Z_{\alpha/2}^2 \cdot p \cdot q)}$$

Marco muestral	$N =$	651
Alfa (Máximo error tipo I)	$\alpha =$	0,050
Nivel de Confianza	$1 - \alpha/2 =$	0,975
Z de $(1-\alpha/2)$	$Z (1 - \alpha/2) =$	1,960
Prevalencia de la característica	$p =$	0,500
Complemento de p	$q =$	0,500
Precisión	$d =$	0,050
Tamaño de la muestra	$n =$	241,82

Reemplazando los datos en la fórmula se determinó que la muestra fue de 242 estudiantes.

Tabla 2.

Muestra: Estudiantes matriculados – Semestre Académico 2020-II

Carreras profesionales	Matriculados	
	Número	Porcentaje
Educación inicial	35	15
Educación física y deporte	12	5
Ciencias de la comunicación	57	23
Psicología	138	57
Total	242	100

Nota técnica. No se tuvieron matriculados al 2020-II en las carreras profesionales de educación primaria y técnica.

Fuente: Universidad Privada de Tacna – FAEDCOH. Elaboración: propia

3.8. PROCEDIMIENTO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.8.1. Procedimiento

A continuación, se detalla el procedimiento seguido:

En una primera etapa, se elaboró una primera versión del instrumento de acuerdo a los autores de estudio y para poder operacionalizar las variables RSU

y calidad académica. Cabe mencionar que se realizan adaptaciones al cuestionario inicial teniendo en cuenta el contexto de la Universidad.

Posteriormente se realiza la validación del instrumento mediante una consulta a expertos con formación o que desarrollan actividades en el campo de la responsabilidad social y la calidad académica universitaria. Las observaciones, de forma, fueron modificadas obteniéndose una segunda versión de los instrumentos.

Se realizó una prueba piloto con esta segunda versión del instrumento aplicando de manera virtual el instrumento a estudiantes de la UPT. La prueba mostró una adecuada comprensión del cuestionario.

Los instrumentos se aplicaron en el año 2020 por lo que el trabajo de campo estuvo afectado por la emergencia sanitaria por la COVID-19 por lo que los cuestionarios se tuvieron que administrar de manera on line a través de la plataforma del Google forms.

Los datos recopilados sirvieron para realizar un análisis descriptivo y correlacional de las variables, se determinó el Alpha de Cronbach para cada una de las dimensiones a fin de cuantificar su nivel de consistencia interna o fiabilidad.

3.8.2. Técnicas

La técnica utilizada para cumplir con el propósito de la investigación fue la encuesta.

Teniendo en consideración lo mencionado por Casas (2003) la encuesta es una técnica usada principalmente por su rapidez y efectividad para realizar la investigación y obtener los datos de la percepción de las variables por los estudiantes de la FAEDCOH de la UPT

El objetivo de la encuesta fue determinar las percepciones que tienen los estudiantes de la FAEDCOH sobre las variables responsabilidad social universitaria y calidad académica de acuerdo a las dimensiones enunciadas en la operacionalización de las variables.

3.8.3. Instrumento

El instrumento utilizado para el desarrollo de la investigación fue el diseño de un cuestionario, que contiene “*un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir*”, (Hernández, et al., 2014, p. 285). Para el registro se usaron preguntas con escalas tipo Likert, en función a la naturaleza del indicador (5 alternativas de tipo ordinal).

En este sentido se detalla las características de los cuestionarios diseñados:

a. Para la Responsabilidad Social Universitaria

Se diseñó un cuestionario, aplicando la escala de Likert, mediante un conjunto de ítems bajo la forma de afirmaciones o juicios antes los cuales se solicitaron la reacción (totalmente de acuerdo, de acuerdo, indiferente, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo). El cuestionario fue diseñado para obtener la percepción que tienen los estudiantes, respecto de la Responsabilidad Social Universitaria que se lleva a cabo en la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna. El cuestionario se realizó sobre la base de la operacionalización de la variable, en el cual se consideró las cuatro dimensiones y los veinte ítems que corresponden a la estructura de la variable.

La relación Dimensiones – Ítems se muestra en la tabla 3 en la misma que se puede observar las cuatro dimensiones de la RSU (formación académica, gestión organizacional, desarrollo cognitivo y formación social) las mismas que están organizadas en veinte ítems.:

Tabla 3.*Dimensiones de la variable Responsabilidad Social Universitaria*

Variable	Dimensiones	Ítem
Responsabilidad Social Universitaria	Formación académica	01, 02, 03, 04,05
	Gestión organizacional	06,07.08, 09, 10
	Desarrollo cognitivo	11,12.13, 14, 15
	Formación social	16, 17,18,19,20

Fuente: Cuestionario sobre Responsabilidad Social Universitaria

A continuación, presentamos la escala de valoración de la variable la misma que considera tres niveles: excelente, buena y deficiente, en el que cada ítem tiene un valor que fluctúa entre 1- 5 y cuenta con puntajes de 20 a 100.

Tabla 4.*Escala de valor de la variable responsabilidad social universitaria*

Niveles de RSU	Puntajes
Excelente	75 – 100
Buena	48 – 74
Deficiente	20 – 47

Elaboración: propia.

En cuanto a la ficha técnica del cuestionario de la variable Responsabilidad Social Universitaria se puede indicar que el mismo ha sido una adaptación del documento de Ríos (2018) el cual busca conocer la percepción de la RSU por parte de los estudiantes de la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades. La administración de la encuesta fue de carácter individual y tuvo una duración máxima de 30 minutos.

Tabla 5.*Ficha técnica del cuestionario de la variable RSU*

Nro.	Elemento	Descripción
1	Título	Cuestionario de RSU
2	Autor	Jacqueline Ríos Segura (2018)
3	Adaptado por	Mstra. Yolanda Terrones
4	Objetivo	Conocer la percepción de la RSU por parte de los estudiantes de la FAEDCOH
5	Fecha de aplicación	2019-2020
6	Administración	Colectiva y/o individual
7	Duración	20 a 30 minutos
8	Escala de medición	Ordinal

Elaboración: propia.

b. Para la Calidad Académica

Para conocer las dimensiones de la calidad académica se adaptó el cuestionario de Ríos (2018) a la realidad de la UPT, aplicando la escala de Likert, mediante un conjunto de ítems bajo la forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se solicitarán la reacción (totalmente acuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo). De esta forma la elaboración de los ítems va a expresar una relación lógica para que el encuestado pueda manifestar su acuerdo o desacuerdo.

El cuestionario fue diseñado para obtener la percepción que tienen los estudiantes, respecto de la calidad académica que se lleva a cabo en la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna. Para la elaboración del cuestionario se realizó sobre la base de la Operacionalización de la variable, en el cual se consideró las ocho dimensiones y los cuarenta y seis ítems que corresponden a la estructura de la variable.

A continuación, se presenta la relación Dimensión-Ítems:

Tabla 6.*Dimensiones-Items de la variable Calidad Académica*

Variable	Dimensiones	Ítem
Calidad académica	Competencias del cuerpo docente	De 1 al 8
	Organización de la enseñanza	De 9 al 17
	Comunicación y clima organizacional	De 18 al 24
	Actitudes y comportamiento del cuerpo docente	De 25 al 30
	Instalaciones y equipamiento	De 31 al 35
	Evaluaciones de aprendizaje	Del 36 al 38
	Asignaturas optativas	De 39 al 42
	Efectividad de los procesos administrativos	Del 43 al 46

Fuente: Cuestionario sobre calidad académica. Elaboración: propia.

A continuación, se presenta la escala de valoración de la variable calidad académica, en el que cada ítem tiene un valor que fluctúa entre 1 – 5 y se han desarrollado en función a la baremación de la variable en estudio.

Tabla 7.*Escala de valor de la variable Calidad Académica*

Niveles de calidad académica	Puntajes
Excelente	169 - 230
Buena	108 - 168
Deficiente	46 -107

Elaboración: propia.

En cuanto a la ficha técnica del cuestionario de la variable calidad académica se puede indicar que el mismo ha sido una adaptación del documento de Ríos (2018) el cual busca conocer la percepción de la calidad académica por parte de los estudiantes de la FAEDCOH. La administración de la encuesta fue individual y tuvo una duración máxima de 30 minutos.

Tabla 8.*Ficha técnica del cuestionario de la variable Calidad Académica*

Nro.	Elemento	Descripción
1	Título	Cuestionario de calidad académica
2	Autor	Jacqueline Ríos Segura (2018)
3	Adaptado por	Mstra. Yolanda Terrones S.
4	Objetivo	Conocer la percepción de la calidad académica por parte de los estudiantes de la FAEDCOH
5	Fecha de aplicación	2019-2020
6	Administración	Colectiva y/o individual
7	Duración	20 a 30 minutos
8	Escala de medición	Ordinal

Elaboración: propia.

3.8.4. Validación de los instrumentos

La validez en términos de Chávez (2007), define a la validez como la eficacia con que un instrumento mide lo que pretende el investigador, es decir, la validez de una escala va estar relacionada con la confiabilidad del instrumento.

En base al estadístico de Alpha de Cronbach -cuya valoración oscila entre 0 y 1-, se determinó la confiabilidad de los instrumentos utilizados, que mientras más cercano al valor de 1 implica que el instrumento es más confiable es decir se da una dispersión de respuestas baja. A través del software estadístico SPSS 24,0 se obtuvo el reporte de confiabilidad de los instrumentos aplicados. El reporte se presenta a continuación:

Tabla 9.*Alpha de Cronbach de la variable RSU. Estadísticos de fiabilidad*

Variable y dimensiones	Alpha de Cronbach
Formación académica	0,761
Gestión organizacional	0,716
Desarrollo cognitivo	0,825
Formación Social	0,794

Fuente: Terrones (2020) Encuesta de RSU y calidad académica. Elaboración: propia.

Todos los valores son mayores de 0,70 lo cual implica que existe fuerte consistencia interna entre los ítems, por lo tanto, el instrumento es adecuado.

Tabla 10.*Alpha de Cronbach de la variable Calidad Académica. Estadísticos de fiabilidad*

Variable y dimensiones	Alpha de Cronbach
Competencias de los docentes	0,887
Organización de la enseñanza	0,711
Comunicación y clima organizacional	0,734
Actitud y comportamiento	0,749
Infraestructura y equipamiento	0,82
Evaluación de aprendizajes	0,77
Asignaturas optativas	0,79
Efectividad de procesos administrativos	0,85

Fuente: Terrones (2020) Encuesta de RSU y calidad académica. Elaboración: propia.

Todos los valores son mayores de 0,70 lo cual implica que existe fuerte consistencia interna entre los ítems, por lo tanto, el instrumento es adecuado.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Este capítulo presenta el análisis de los datos de la investigación empírica sobre las variables responsabilidad social universitaria y calidad académica. Se describe el trabajo de campo, se presentan los datos descriptivos de las variables, los datos de medición de las variables y sus dimensiones. Posteriormente, se comprueba las hipótesis y se realizan los respectivos análisis estadísticos. Se considera las implicancias de los resultados de la investigación y la comparación con los resultados de otros trabajos.

4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

El proceso de investigación se desarrolló en tres etapas, ellas son:

4.1.1. Planificación

Consistió en diseñar el proyecto que estableciera la metodología y el proceso a desarrollar en la investigación, para luego implementar las acciones pertinentes y los recursos necesarios para llevar efecto el estudio. Durante los meses de noviembre y diciembre de 2019 se diseñó el plan de acción y a partir de enero de 2020 se administró su ejecución, considerando el cronograma de inicio del año académico establecido por la Universidad.

4.1.2. Organización

En cuanto a las actividades de organización se estableció los equipos de trabajo, para implementar y desarrollar las estrategias de indagación, selección de información, priorización y elección para el fortalecimiento de las bases teóricas del estudio, considerando los antecedentes y teorías que comprenden las variables. Se contó con el apoyo de profesores investigadores que orientaron el trabajo de campo.

4.1.3. Ejecución

El trabajo de organización, implementación, aplicación de los instrumentos se realizó durante el ciclo académico 2020-II, periodo en el que por surgimiento del fenómeno de la pandemia provocada por la COVID-19, se aplicaron las encuestas mediante formularios de Google, es decir de manera virtual, que fueron enviados a los correos institucionales de los estudiantes matriculados. En ese sentido, la recopilación de datos, fue en forma verídica y se contó con el apoyo de las autoridades de la Facultad y de los docentes de los distintos cursos que se dictan en la Facultad. Se consideró las listas de los matriculados por ciclo académico 2020-II y se fijó el día y la hora para la administración de los instrumentos, previa coordinación y apoyo de los docentes.

4.1.4. Control

Terminado el proceso de planificación, organización y ejecución del proceso de acopio de datos, se procedió con la elaboración del informe de la tesis, con el apoyo del docente asesor. Es importante resaltar la colaboración de los docentes de la facultad, teniendo en cuenta la importancia que tiene la investigación en la universidad.

4.2. DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

La presente investigación se desarrolló siguiendo el marco de la investigación cualitativa, teniendo en consideración que el diseño de investigación es no experimental de carácter transeccional o transversal.

El diseño de la presentación de los resultados de la investigación, en forma congruente con el diseño no experimental y transversal, y con un enfoque cuantitativo, se presenta en formatos tabulares y gráficos.

4.3. RESULTADOS

4.3.1. Análisis estadístico descriptivo de la variable “Responsabilidad Social Universitaria”

La variable Responsabilidad Social Universitaria se construyó a través de las dimensiones formación académica, gestión organizacional, desarrollo cognitivo y, formación social siguiendo el protocolo estadístico establecido.

4.3.1.1. Variable Responsabilidad Social Universitaria

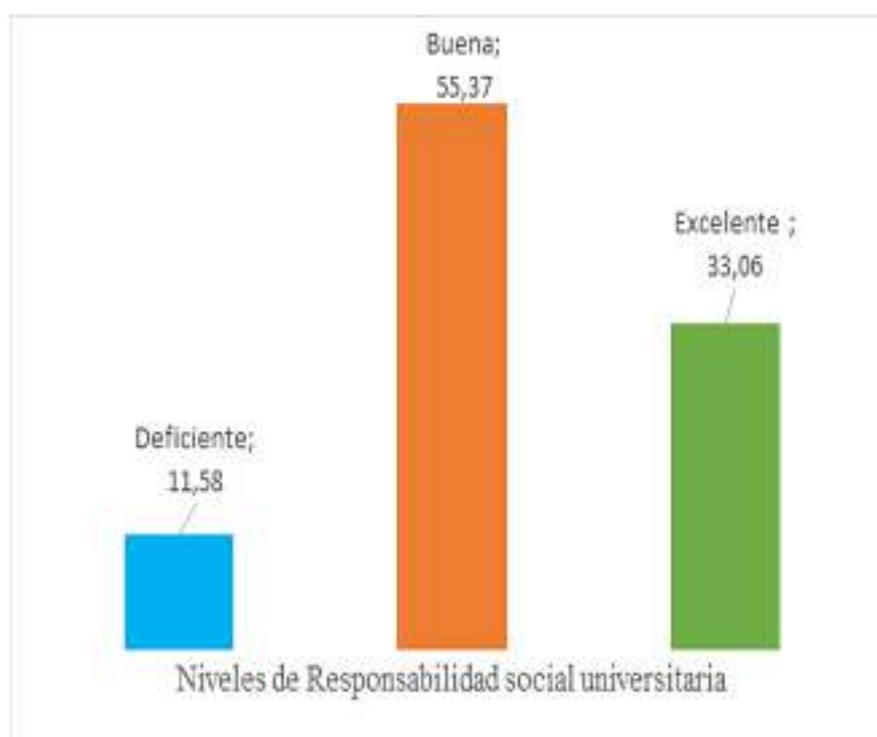
La tabla 11 y figura 13 muestran el nivel de responsabilidad social universitaria que perciben los estudiantes, que se desarrolla en la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna. Como puede observarse el 55,37% de estudiantes encuestados consideran que la responsabilidad social universitaria alcanza el nivel de buena, el 33,06% un nivel excelente y el 11,58 % un nivel de deficiente. Se concluye que predomina una percepción buena sobre el desarrollo de la Responsabilidad Social Universitaria en la Facultad.

Tabla 11.
Variable Responsabilidad Social Universitaria, 2020

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	28	11,58
Buena	134	55,37
Excelente	80	33,06
Total	242	100,00

Fuente: Terrones (2020) Encuesta de RSU y calidad académica. Elaboración: propia.

Figura 13.
Nivel de Responsabilidad Social Universitaria, 2020
(en porcentajes)



Fuente: Terrones (2020) Encuesta de RSU y calidad académica. Elaboración: propia.

4.3.1.2. Dimensiones de Responsabilidad Social Universitaria

4.3.1.2.1. Dimensión Nivel de Formación Académica

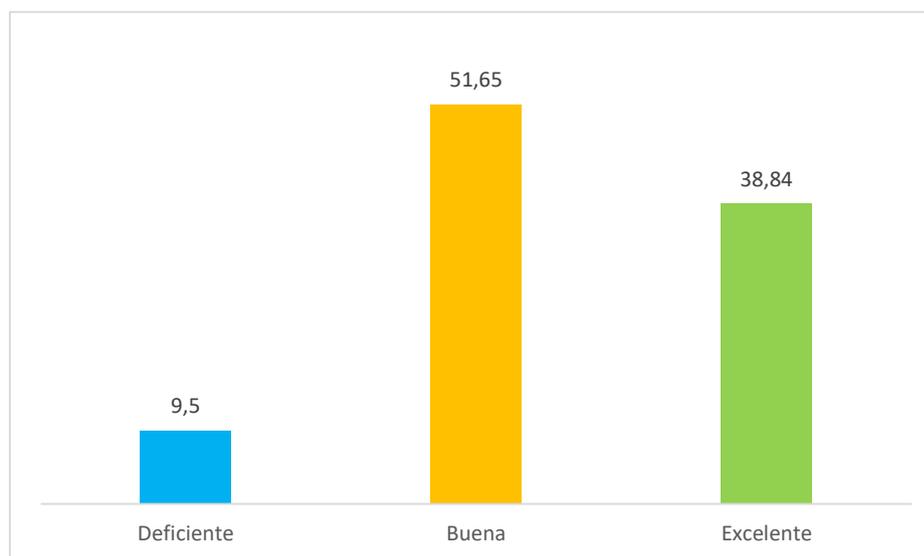
La tabla 12 y figura 15 muestran el nivel de formación académica que perciben los estudiantes, que se desarrolla en la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna.

Como puede observarse el 51,65% de estudiantes encuestados consideran que existe un nivel excelente de formación académica, el 38,84% considera al nivel de formación académica como bueno y el 9,50 % considera al nivel de formación académica como deficiente. Se concluye que predomina una percepción buena sobre la Formación Académica que se desarrolla en la Facultad. Pero es importante seguir trabajando para que los estudiantes de la universidad mejoren su percepción sobre la formación académica siendo importante que las autoridades de la universidad conjuntamente con los docentes desarrollen una serie de acciones para mejorar esta percepción. Siendo fundamental incorporar acciones enlazadas en la RSU y medios para comunicar los logros tanto de estudiantes, docentes y personal administrativo relacionados con la formación académica.

Tabla 12.
Dimensión Nivel de Formación Académica, 2020

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	23	9,50
Buena	125	51,65
Excelente	94	38,84
Total	242	100,00

Fuente: Terrones (2020) Encuesta de RSU y calidad académica. Elaboración: propia.

Figura 14.*Nivel de Formación Académica, 2020**(en porcentajes)*

Fuente: Terrones (2020) Encuesta de RSU y calidad académica. Elaboración: propia.

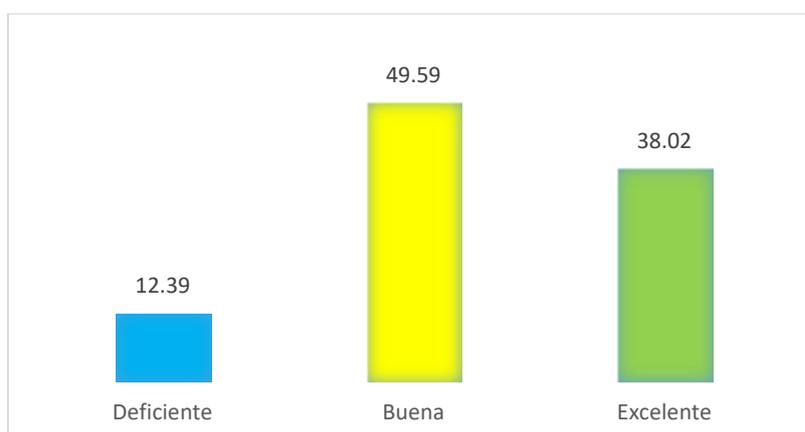
4.3.1.2.2. Dimensión Nivel de Gestión Organizacional

La tabla 13 y figura 15 muestran el nivel de gestión organizacional que perciben los estudiantes, que se desarrolla en la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna. Como puede observarse el 49,59% de estudiantes encuestados consideran que existe un nivel de buena gestión organizacional, el 38,02% percibe que el nivel de gestión organizacional es excelente mientras que un 12,39% de los encuestados perciben que el nivel de gestión organizacional es deficiente. Se concluye que predomina una percepción buena y positiva sobre la gestión organizacional en la Facultad.

Tabla 13.*Dimensión Nivel de Gestión Organizacional, 2020*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	30	12,39
Buena	120	49,59
Excelente	92	38,02
Total	242	100,00

Fuente: Terrones (2020) Encuesta de RSU y calidad académica. Elaboración: propia.

Figura 15.*Nivel de Gestión Organizacional, 2020*

Fuente: Terrones (2020) Encuesta de RSU y calidad académica. Elaboración: propia.

4.3.1.2.3. Dimensión Nivel de Desarrollo Cognitivo

La tabla 14 y figura 16 muestran el nivel de desarrollo cognitivo que perciben los estudiantes, que se desarrolla en la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna. Como puede observarse el 48,76% de estudiantes encuestados consideran que existe un nivel bueno de desarrollo cognitivo, el 37,60% un nivel excelente y el 13,64 % un nivel

deficiente. Se concluye que predomina una buena percepción sobre el desarrollo cognitivo que se evidencia en la Facultad.

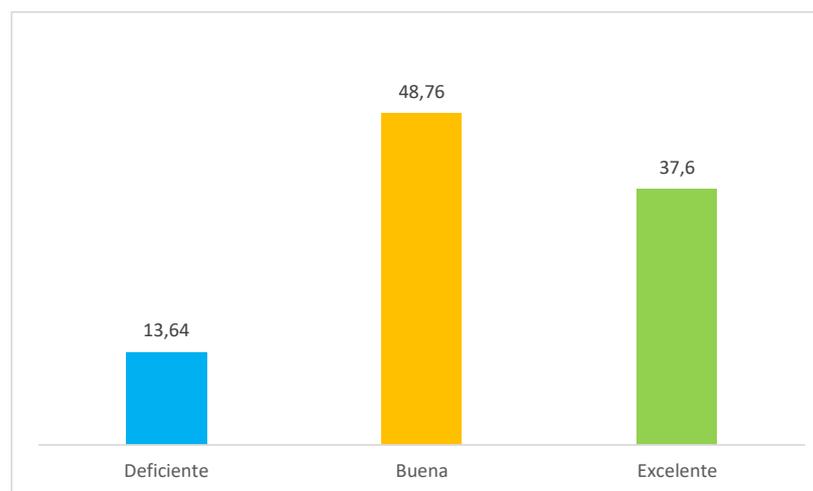
Tabla 14.
Dimensión Nivel de Desarrollo Cognitivo, 2020

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	33	13,64
Buena	118	48,76
Excelente	91	37,60
Total	242	100,00

Fuente: Terrones (2020) Encuesta de RSU y calidad académica. Elaboración: propia.

Figura 16.

Dimensión Nivel de Desarrollo Cognitivo, 2020.



Fuente: Terrones (2020) Encuesta de RSU y calidad académica. Elaboración: propia.

4.3.1.2.4. Dimensión Nivel de Formación Social

La tabla 15 y figura 17 muestran el nivel de formación social que perciben los estudiantes, que se desarrolla en la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna. Como puede observarse el 42,56% de estudiantes encuestados consideran que existe un nivel

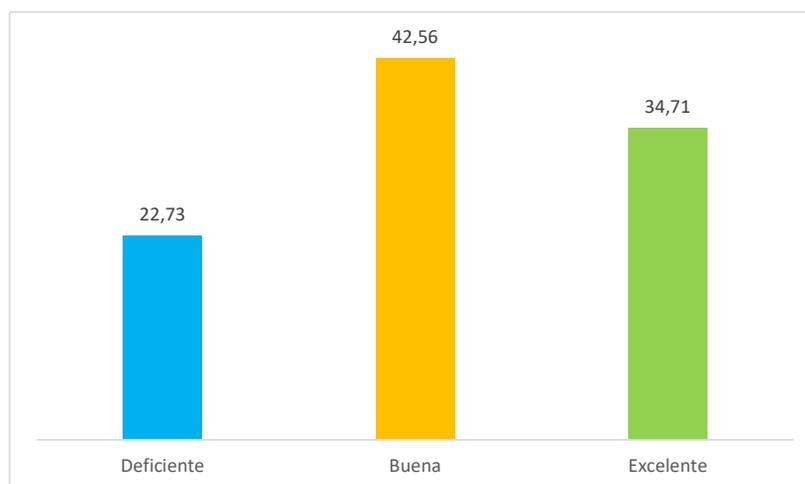
bueno en formación social, el 34,71% un nivel excelente y el 22,73% un nivel deficiente. Se concluye que predomina una buena percepción sobre la formación social en la Facultad.

Tabla 15.
Dimensión Nivel de Formación Social, 2020

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	55	22,73
Buena	103	42,56
Excelente	84	34,71
Total	242	100,00

Fuente: Terrones (2020) Encuesta de RSU y calidad académica. Elaboración: propia.

Figura 17.
Dimensión Nivel de Formación Social, 2020



Fuente: Terrones (2020) Encuesta de RSU y calidad académica. Elaboración: propia.

La tabla 16 muestra el resumen de las dimensiones que corresponden a la Responsabilidad Social Universitaria, mostrando que en cada una de sus dimensiones la percepción de los estudiantes es de nivel medio. Como puede observarse predomina el nivel bueno, en las dimensiones Formación académica (51,65%), Gestión organizacional (49,59%), Desarrollo cognitivo (48,75%) y

Formación social (42,56%). Se concluye la Responsabilidad Social Universitaria que se desarrolla en la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y humanidades, percibida por sus estudiantes es buena.

Tabla 16.

Resumen de las Dimensiones de la Responsabilidad Social Universitaria, 2020

Dimensiones	Baja	Media	Alta
Formación académica	9,50	51,65	38,84
Gestión organizacional	12,39	49,59	38,02
Desarrollo cognitivo	13,64	48,75	37,60
Formación social	22,73	42,56	34,60
Media	14,57	48,14	37,27
Desviación estándar	5,71	3,91	1,85

Fuente: Terrones (2019) Encuesta de RSU y calidad académica. Elaboración: propia.

4.3.2. Análisis estadístico descriptivo de la variable Calidad Académica

La variable Calidad Académica se realizó en función a sus dimensiones: competencia de los docentes, organización de la carrera, comunicación y clima organizacional, actitud y comportamiento del docente, instalaciones y equipamiento, evaluación del aprendizaje, asignaturas optativas y efectividad de los procesos administrativos. A continuación, se desarrolla un análisis por niveles de percepción de la muestra estudiada.

4.3.2.1. Variable Calidad Académica

La tabla 17 y figura 18 muestran la construcción de la variable calidad académica que se realizó a través del procedimiento de Likert sumativo, permitiendo conocer los niveles de la manera de percepción de los estudiantes de Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna sobre la variable en estudio. Como puede observarse el 52,89%

de estudiantes encuestados consideran que existe un nivel bueno de calidad académica, el 19,02% un nivel excelente y el 28,09 % un nivel deficiente. Se concluye que predomina una buena percepción sobre la calidad académica que se evidencia en la Facultad.

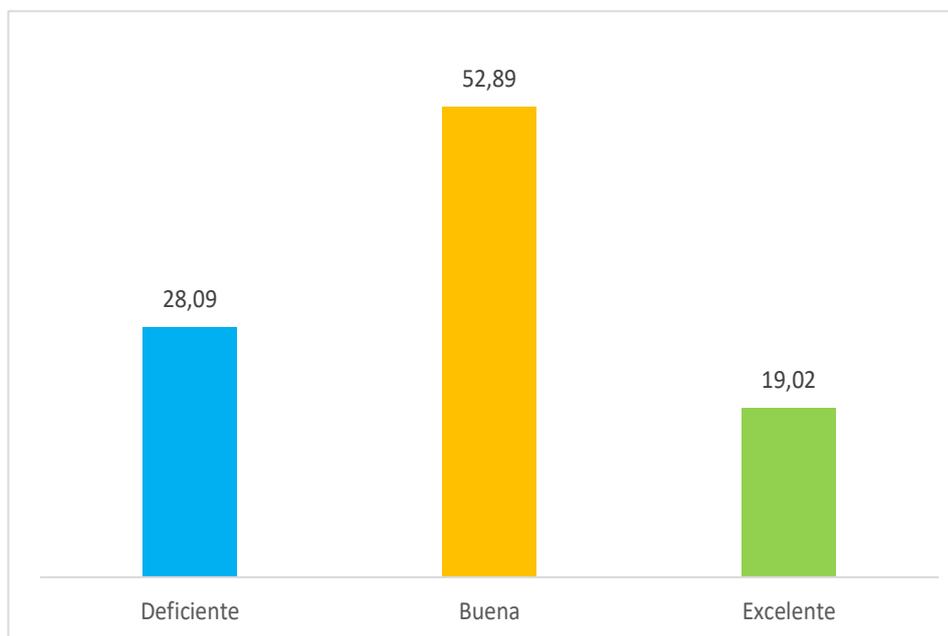
Tabla 17.
Variable Calidad Académica, 2020

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	68	28,09
Buena	128	52,89
Excelente	46	19,02
Total	242	100,00

Fuente: Terrones (2020) Encuesta de RSU y calidad académica. Elaboración: propia.

Figura 18.

Nivel de Calidad Académica, 2020



Fuente: Terrones (2020) Encuesta de RSU y calidad académica. Elaboración: propia.

4.3.2.2. Dimensiones de la variable Calidad Académica

4.3.2.2.1. Dimensión Competencias de los Docentes

La tabla 18 y figura 19 muestran el nivel de competencias de los docentes que laboran en la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna. Como puede observarse el 50,00% de estudiantes encuestados perciben que los docentes alcanzan un nivel de buena en sus competencias, el 37,19% un nivel excelente y el 12,81% un nivel deficiente. Se concluye que predomina una percepción buena sobre las competencias de los docentes de la Facultad.

Tabla 18.

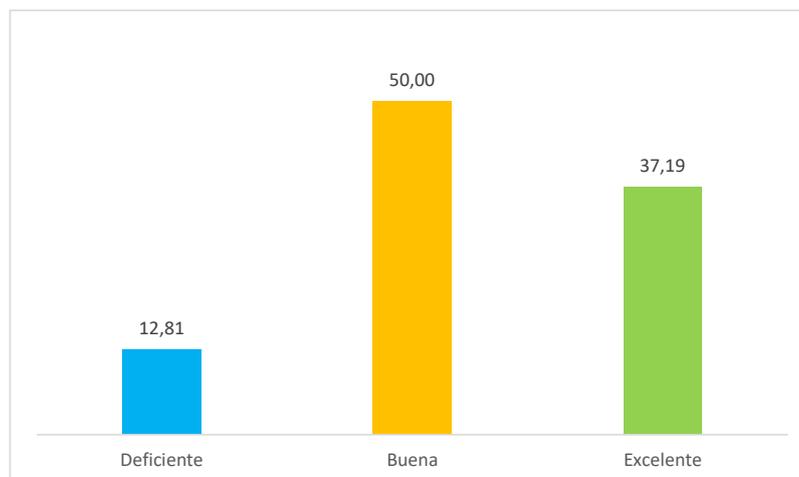
Dimensión Nivel de las Competencias de los Docentes, 2020

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	31	12,81
Buena	121	50,00
Excelente	90	37,19
Total	242	100,00

Fuente: Terrones (2020) Encuesta de RSU y calidad académica. Elaboración: propia.

Figura 19.

Dimensión Nivel de Competencias de los Docentes.



Fuente: Terrones (2020) Encuesta de RSU y calidad académica. Elaboración: propia.

4.3.2.1.2. Dimensión Organización de la Enseñanza

La tabla 19 y figura 20 muestran la dimensión nivel de Organización de la enseñanza que perciben los estudiantes, que se desarrolla en la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna. Como puede observarse el 49,59% de estudiantes encuestados consideran que existe un nivel bueno en la Organización de la enseñanza, el 22,32% un nivel excelente y el 28,09 % un nivel deficiente. Se concluye que predomina una percepción buena sobre la organización de la enseñanza en la Facultad.

Tabla 19.

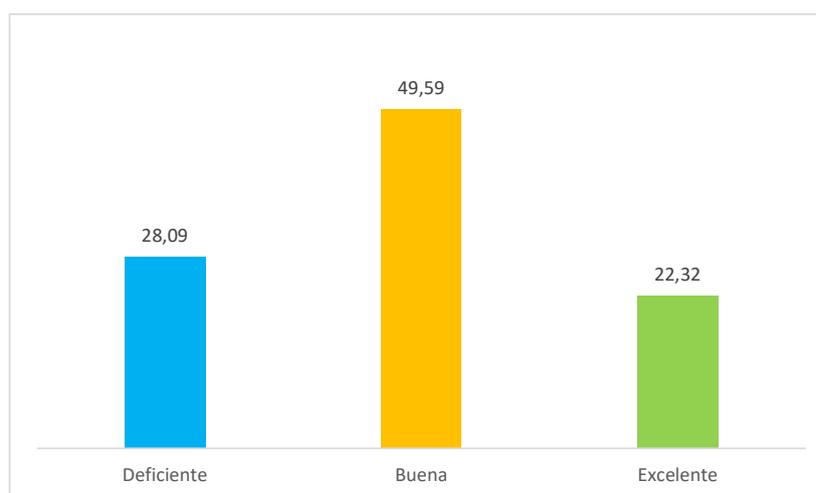
Dimensión Nivel de la Organización de la Enseñanza, 2020

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	68	28,09
Buena	120	49,59
Excelente	54	22,32
Total	242	100,00

Fuente: Terrones (2020) Encuesta de RSU y calidad académica. Elaboración: propia.

Figura 20.

Nivel de Organización de la Enseñanza, 2020



Fuente: Terrones (2020) Encuesta de RSU y calidad académica. Elaboración: propia.

4.3.2.1.3. Dimensión Comunicación y Clima organizacional.

La tabla 20 y figura 21 muestran la dimensión nivel de comunicación y clima Organizacional que perciben los estudiantes, que se desarrolla en la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna. Como puede observarse el 40,91% de estudiantes encuestados consideran que existe un nivel bueno en comunicación y clima organizacional, el 34,30% un nivel excelente y el 24,79% un nivel deficiente. Se concluye que predomina una percepción buena positiva sobre el desarrollo de la Comunicación y Clima Organizacional en la Facultad

Tabla 20

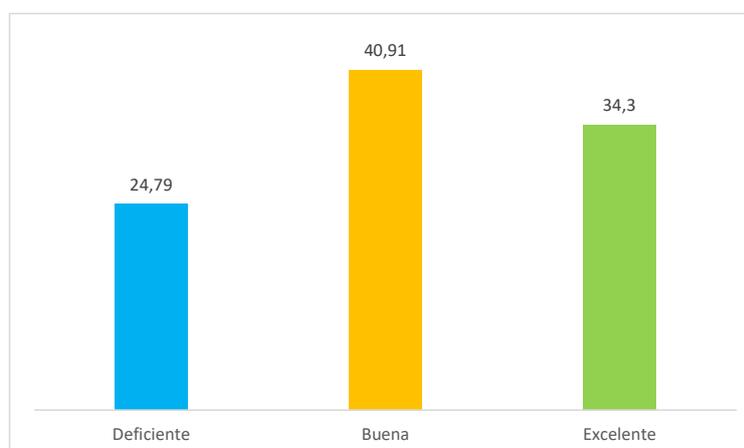
Dimensión Nivel de Comunicación y Clima Organizacional, 2020

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	60	24,79
Buena	99	40,91
Excelente	83	34,30
Total	242	100,00

Fuente: Terrones (2020) Encuesta de RSU y calidad académica. Elaboración: propia.

Figura 21.

Dimensión Nivel de Organización de la Enseñanza, 2020



Fuente: Terrones (2020) Encuesta de RSU y calidad académica. Elaboración: propia.

4.3.2.1.4. Dimensión Actitud y Comportamiento del docente

La tabla 21 y figura 22 muestran la dimensión nivel de actitud y comportamiento del docente que perciben los estudiantes, que se desarrolla en la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna. Como puede observarse el 44,63% de estudiantes encuestados consideran que existe un nivel de bueno en Actitud y comportamiento docente, el 34,72% un nivel excelente y el 21,49% un nivel deficiente. Se concluye que predomina una percepción buena y positiva sobre la actitud y comportamiento docente en la Facultad.

Tabla 21.

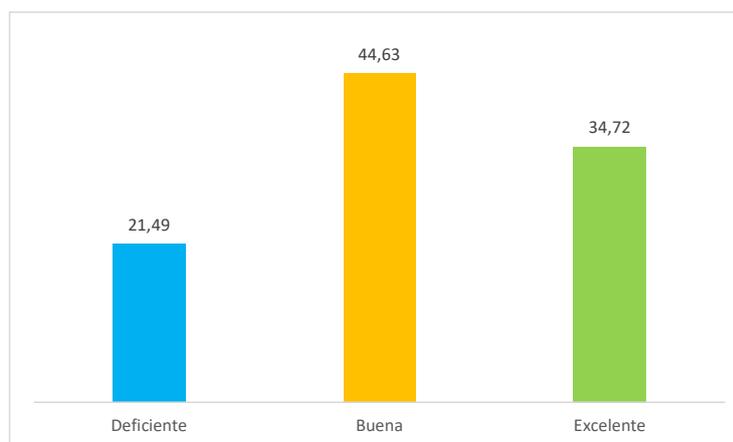
Dimensión Nivel de Actitud y Comportamiento del Docente, 2020

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	52	21,49
Buena	108	44,63
Excelente	84	34,72
Total	242	100,00

Fuente: Terrones (2020) Encuesta de RSU y calidad académica. Elaboración: propia.

Figura 22.

Dimensión Nivel de Actitud y Comportamiento Docente, 2020



Fuente: Terrones (2020) Encuesta de RSU y calidad académica. Elaboración: propia.

4.3.2.1.5. Dimensión Instalaciones y Equipamiento.

La tabla 22 y figura 23 muestran el nivel de Instalaciones y equipamiento que perciben los estudiantes, que se desarrolla en la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna. Como puede observarse el 42,56% de estudiantes encuestados consideran que existe un nivel bueno en las instalaciones y equipamiento, el 23,56% un nivel excelente y el 33,88% un nivel deficiente. Se concluye que predomina una percepción buena y positiva sobre la calidad de las instalaciones y el equipamiento de la Facultad.

Tabla 22.

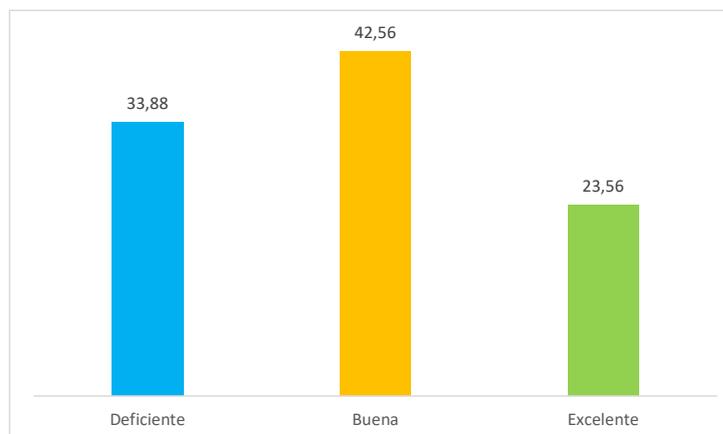
Dimensión Nivel de Instalaciones y Equipamiento, 2020

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	82	33,88
Buena	103	42,56
Excelente	57	23,56
Total	242	100,00

Fuente: Terrones (2020) Encuesta de RSU y calidad académica. Elaboración: propia.

Figura 23

Dimensión Nivel de instalaciones y equipamiento, 2020.



Fuente: Terrones (2020) Encuesta de RSU y calidad académica. Elaboración: propia

4.3.2.1.6. Dimensión Evaluación de los Aprendizajes

La tabla 23 y figura 24 muestran la dimensión nivel de evaluación de los aprendizajes que perciben los estudiantes, que se desarrolla en la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna. Como puede observarse el 40,91% de estudiantes encuestados consideran que existe un nivel bueno en la evaluación de los aprendizajes, el 24,38% un nivel excelente y el 34,71% un nivel deficiente. Se concluye que predomina una percepción buena y positiva sobre el desarrollo del sistema de evaluación formativa que se aplica en la Facultad.

Tabla 23.

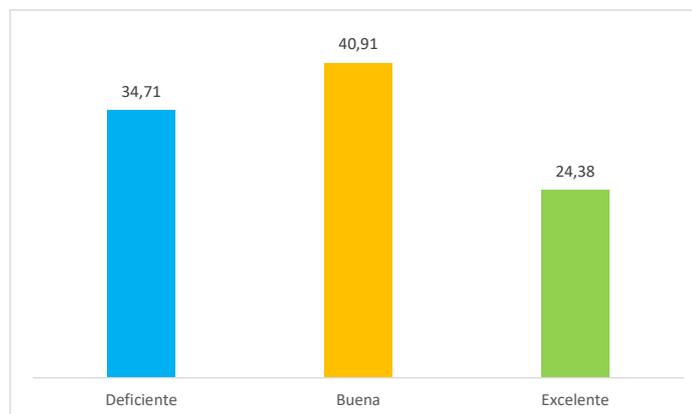
Dimensión Nivel de Evaluación de los Aprendizajes, 2020

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	84	34,71
Buena	99	40,91
Excelente	59	24,38
Total	242	100,00

Fuente: Terrones (2020) Encuesta de RSU y calidad académica. Elaboración: propia.

Figura 24

Dimensión Nivel de Evaluación de los Aprendizajes, 2020



Fuente: Terrones (2020) Encuesta de RSU y calidad académica. Elaboración: propia.

4.3.2.1.7. Dimensión Asignaturas Electivas

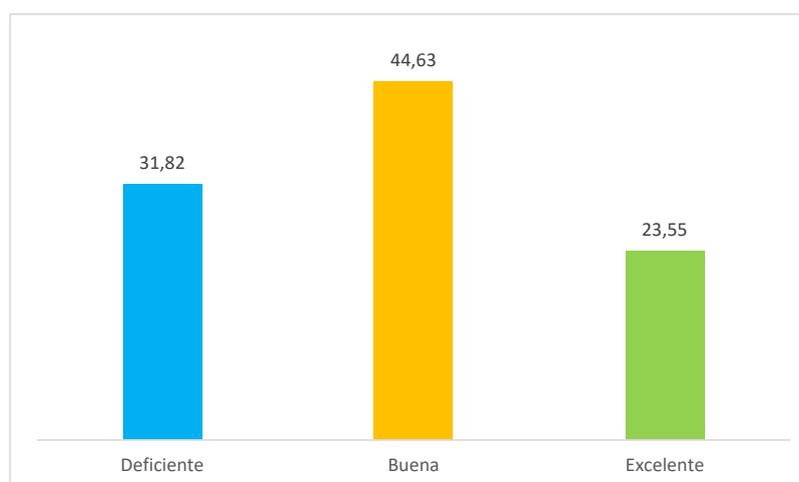
La tabla 24 y figura 25 muestran el nivel de asignaturas electivas que perciben los estudiantes, que se desarrolla en la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna. Como puede observarse el 44,63% de estudiantes encuestados tienen una apreciación buena sobre las asignaturas optativas, el 23,55% un nivel excelente y el 31,82% un nivel deficiente. Se concluye que predomina una percepción buena sobre la importancia de las asignaturas electivas en la Facultad.

Tabla 24.
Dimensión Nivel de Asignaturas Electivas, 2020

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	77	31,82
Buena	108	44,63
Excelente	57	23,55
Total	242	100,00

Fuente: Terrones (2020) Encuesta de RSU y calidad académica. Elaboración: propia.

Figura 25.
Dimensión Nivel de Asignaturas Electivas 2020



Fuente: Terrones (2020) Encuesta de RSU y calidad académica. Elaboración: propia.

4.3.2.1.8. Dimensión Efectividad de Procesos Administrativos.

La tabla 25 y figura 26 muestran el nivel de efectividad de procesos administrativos que perciben los estudiantes, que se desarrolla en la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna. Como puede observarse el 52,89% de estudiantes encuestados consideran que existe un nivel bueno en la Efectividad de los procesos administrativos, el 20,25% un nivel excelente y el 26,86 % un nivel deficiente. Se concluye que predomina una percepción buena sobre la efectividad de los procesos administrativos en la Facultad.

Tabla 25.

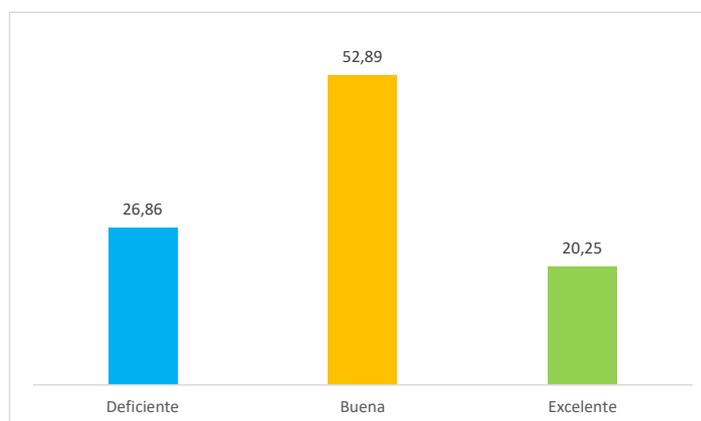
Dimensión Nivel de Efectividad de Procesos Administrativos, 2020

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	65	26,86
Buena	128	52,89
Excelente	49	20,25
Total	242	100,00

Fuente: Terrones (2020) Encuesta de RSU y calidad académica. Elaboración: propia.

Figura 26.

Dimensión Nivel de Efectividad de Procesos Administrativos, 2020



Fuente: Terrones (2020) Encuesta de RSU y calidad académica. Elaboración: propia.

La tabla 26 muestra el resumen de las dimensiones que componen la variable calidad académica que perciben los estudiantes de la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna. Como puede observarse predomina el nivel bueno, con los siguientes promedios: Competencias docentes, 50%; Organización de la enseñanza, 49,59%, organización y clima organizacional, 40,91%; Actitud y Comportamiento Docente, 44,63%; Instalaciones y Equipamiento, 42,56%; Evaluación del aprendizaje, 40,91%, Asignaturas Optativas, 44,63%; y la Efectividad de los Procesos Administrativos, 52,89%. Se concluye que la Calidad Académica de la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades, es buena.

Tabla 26.

Dimensiones de la Variable Calidad Académica, 2020

Dimensiones	Deficiente	Buena	Excelente
Competencias de los docentes	12,81	50,00	37,19
Organización de la enseñanza	28,09	49,59	22,32
Comunicación y clima organizacional	24,79	40,91	34,30
Actitud y comportamiento del docente	21,49	44,63	34,72
Instalaciones y equipamiento	33,88	42,56	23,56
Evaluación del aprendizaje	34,71	40,91	24,38
Asignaturas electivas	31,82	44,63	23,55
Efectividad de los procesos administrativos	26,86	52,89	20,25
Media	26,81	45,76	27,53
Desviación estándar	7,24	4,52	6,68

Fuente: Terrones (2020) Encuesta de RSU y calidad académica. Elaboración: propia.

4.4 PRUEBAS ESTADÍSTICAS

4.4.1. Pruebas estadísticas para la variable Responsabilidad Social Universitaria

4.4.1.1. Prueba de normalidad

Para la determinación de la prueba de normalidad, se aplicó la prueba de ajuste de *Kolmogorov-Smirnov*, según el procedimiento que a continuación se presenta.

Tabla 27.

Prueba de Normalidad para una Muestra de la variable RSU, 2020

		RSU
Parámetros normales ^{a,b}	Media	70,83
	Desviación típica	7,095
	Diferencias más extremas	
	Absoluta	,065
	Positiva	,046
	Negativa	-,065
Z de Kolmogorov-Smirnov		1,015
Sig. asintót. (bilateral)		,031

Fuente: Terrones (2020) Encuesta de RSU y calidad académica. Elaboración: propia.

Nota técnica: 242 muestras.

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos

Prueba de hipótesis

H0 = Los datos se aproximan a la distribución normal

Valor Sig. > 0,05

H1 = Los datos no se aproximan a la distribución normal

Valor Sig. < 0,05

Como el valor Sig. de la prueba 0,031, es menor a 0,05 lo que significa que los datos procesados no se ajustan a una distribución normal, por lo tanto,

se procede con la aplicación de las pruebas estadísticas de tipo no paramétricas.

4.4.1.2. Prueba de significatividad estadística

Para establecer un nivel de confianza sobre los resultados del análisis estadístico, se desarrolla la siguiente prueba de hipótesis considerando los siguientes aspectos:

a. Formulación de las hipótesis estadísticas

H_0 : La responsabilidad social universitaria es Buena

$$H_0 = \mu < 74$$

H_1 : La responsabilidad social universitaria es Excelente

$$H_1 = \mu \geq 74$$

b. Nivel de significación

$$\alpha = 5\% \text{ Nivel de significación}$$

c. Estadígrafo de prueba

Se aplica la prueba de “Z” de la distribución normal

$$Z = \frac{X - \mu}{S\sqrt{n}}$$

Como $n > 30$, se asume que: $\sigma = s$

d. Zona de aceptación y de rechazo



e. Base de datos y escala de valoración

El puntaje de la sumatoria de las medias de las dimensiones de la variable Responsabilidad Social Universitaria (70,83), se ubica en el nivel de Buena.

Tabla 28.

Dimensiones de la Variable Responsabilidad Social Universitaria, 2020

Dimensiones	Media	Desviación estándar
Formación académica	17,67	3,860
Gestión organizacional	17,75	3,975
Desarrollo cognitivo	17,84	3,809
Formación social	17,57	3,862
Total	70,83	15,506

Fuente: Terrones (2020) Encuesta de RSU y calidad académica. Elaboración: propia.

Tabla 29.

Escala de valoración

Niveles de RSU	Puntajes
Excelente	75 - 100
Buena	48 - 74
Deficiente	20 - 47

Fuente: Terrones (2020) Encuesta de RSU y calidad académica. Elaboración: propia.

f. Resultados de la aplicación del estadístico de prueba

Reemplazando los datos del análisis estadístico, en el estadístico de prueba “Z”, se obtiene lo siguiente:

$$Z = \frac{70,83 - 74}{\dots\dots\dots}$$

$$15,806 / \sqrt{242}$$

Se tiene que el valor de $Z_c = -3,11$

g. Regla de decisión

Si $Z_c < Z_t$ Entonces se acepta la H_0

Si $Z_c > Z_t$ Entonces se rechaza la H_0

h. Decisión

Como el valor de “ Z_c ” calculado (- 3,11) es menor que $Z = 1,64$, entonces, se decide aceptar la hipótesis nula (H_0) y en consecuencia se rechaza la hipótesis alternativa.

i. Conclusión

Se concluye con un nivel de confianza del 95%, que la evidencia es significativa, de que los estudiantes 2020-II de FAEDCOH de la Universidad Privada de Tacna, perciben la existencia de un nivel bueno en la responsabilidad social universitaria que se desarrolla en la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades.

4.4.2. Prueba estadística para la variable Calidad Académica

4.4.2.1. Prueba de normalidad

Para el empleo de la prueba estadística paramétricas, previamente se ha verificado si los datos se ajustan a una distribución, mediante la prueba de ajuste de Kolmogórov-Smirnov.

Prueba de hipótesis

H_0 = Los datos se aproximan a la distribución normal

Valor Sig. > 0,05

H_1 = Los datos no se aproximan a la distribución normal

Valor Sig. < 0,05

Tabla 30.*Prueba de Normalidad para una Muestra de la variable Calidad Académica, 2020*

		Calidad académica
Parámetros normales ^{a,b}	Media	164,14
	Desviación típica	5,086
Diferencias más extremas	Absoluta	,163
	Positiva	,163
	Negativa	-,111
Z de Kolmogorov-Smirnov		2,537
Sig. asintót. (bilateral)		,000

Fuente: Terrones (2020) Encuesta de RSU y calidad académica. Elaboración: propia.

Nota técnica: 242 muestras.

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos

Como el valor Sig. de la prueba (0,000) es menor a (0,05) significa que los datos procesados no se ajustan a una distribución normal, por lo tanto, procede aplicar pruebas estadísticas no paramétricas.

4.4.4. Prueba de significatividad estadística

Para establecer un nivel de confianza sobre los resultados del análisis estadístico, se desarrolla la siguiente prueba de hipótesis considerando los siguientes aspectos:

a. Formulación de las hipótesis estadísticas

H_0 : Calidad Académica Buena

$$H_0 = \mu < 168$$

H_1 : Calidad Académica Muy Buena

$$H_1 = \mu \geq 168$$

b. Nivel de significación

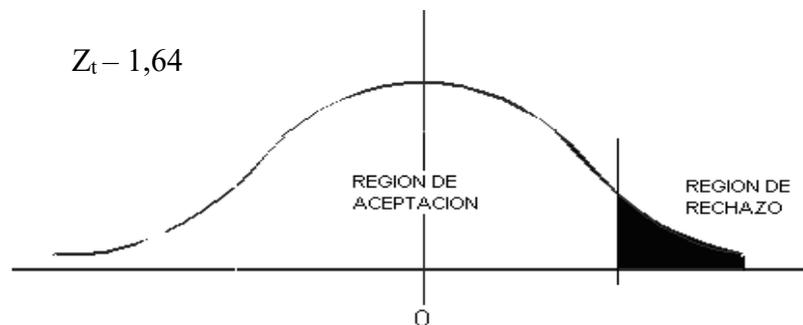
α : 5% Nivel de significación

c. Estadígrafo de prueba

Se aplica la prueba de “Z” de la distribución normal

$$Z = \frac{\bar{X} - \mu}{S / \sqrt{n}}$$

Como $n > 30$, se asume que: $\sigma = s$

d. Zona de aceptación y de rechazo**e. Base de datos y escala de valoración**

Base de datos de las dimensiones de la variable calidad académica la misma que cuenta con las dimensiones competencia docente, organización de la enseñanza, comunicación y clima organizacional, actitud y comportamiento, instalaciones y equipamiento, evaluación de aprendizaje, asignaturas electivas y efectividad de proceso administrativo.

Tabla 31.
Dimensiones de la variable Calidad Académica, 2020

Dimensiones	Media	Desviación estándar
Competencia docente	28,28	5,622
Organización de la enseñanza	34,39	6,683
Comunicación y clima organizacional	25,92	4,921
Actitud y comportamiento	21,56	3,842
Instalaciones y equipamiento	17,28	3.381
Evaluación de aprendizajes	7,47	1,677
Asignaturas electivas	14,83	3.002
Efectividad de procesos administrativos	14,41	2,636
Total	164,14	31,764

Fuente: Terrones (2020) Encuesta de RSU y calidad académica. Elaboración: propia.

Tabla 32.
Escala de Valoración de la variable Calidad Académica, 2020

Niveles	Puntajes
Excelente	169 - 230
Buena	108 - 168
Deficiente	46 - 107

Fuente: Terrones (2020) Encuesta de RSU y calidad académica. Elaboración: propia.

El puntaje de la sumatoria de las medias de las dimensiones de la variable Calidad Media (164,14), se ubica en el nivel de Buena.

f. Resultados de la aplicación del estadístico de prueba

Reemplazando los datos del análisis estadístico, en el estadístico de prueba “Z” , se obtiene lo siguiente:

$$Z_c = \frac{164,14 - 168}{31,764 / \sqrt{242}}$$

Se tiene que el valor de $Z_c = - 1,89$

g. Regla de decisión

Si $Z_c < Z_t$ Entonces se acepta la H_0

Si $Z_c > Z_t$ Entonces se rechaza la H_0

h. Decisión

Como el valor de “ Z_c ” calculado (- 1,89) es menor que $Z = 1,64$, entonces, se decide aceptar la hipótesis nula (H_0) y en consecuencia se rechaza la hipótesis alternativa..

i. Conclusión

Se concluye con un nivel de confianza del 95%, que la evidencia es significativa, de que los estudiantes 2020-II de FAEDCOH de la Universidad Privada de Tacna, perciben que existe una calidad académica Buena.

4.5. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

4.5.1. Prueba de la primera hipótesis específica

Según el procedimiento de la significancia estadística se tendría lo siguiente:

Paso 1: Plantear Hipótesis

H_0 : La responsabilidad social universitaria no tiene relación directa y significativa con la competencia de los docentes de la Facultad de

Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna

H_a: La responsabilidad social universitaria tiene relación directa y significativa con la competencia de los docentes de la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna.

Paso 2: Establecer un nivel de significancia

Nivel de Significancia α (alfa) = 5% = 0,05

Paso 3: Seleccionar estadístico de prueba

Tabla 33.

Prueba de Correlación Rho de Spearman, 2020

		Correlaciones		
			Competencias de los docentes	RSU
Rho de Spearman	Competencias de los docentes	Coefficiente de correlación	1,000	,924**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	RSU	Coefficiente de correlación	,924**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.

Nota técnica: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Terrones (2020) Encuesta de RSU y calidad académica. Elaboración: propia.

Como el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,924 entonces se demuestra que existe un nivel de correlación alta y significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se confirma que existe relación entre la Responsabilidad Social Universitaria y las competencias de los docentes, en la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna

Paso 4: Evaluar el p – valor

Valor de $p = 0,000 = 0,000\%$

El valor de p es menor que el nivel de significancia 0,05 (5%).

Paso 5: Lectura del p-valor

Con una probabilidad de error del 0,000%, se puede concluir que la Responsabilidad social universitaria está relacionada con las competencias de los docentes, en la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna

Paso 6: Toma de decisiones

Según los resultados obtenidos, se comprueba, con nivel del 95% de confianza, que en la medida que las se produzca un cambio en las competencias de los docentes, también se estaría produciendo un incremento en la RSU en la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna. Por lo descrito, se da por verificada y aceptada la primera hipótesis específica.

4.5.2. Prueba de la segunda hipótesis específica

Para contratación de la segunda hipótesis específica, se plantea las hipótesis nula y alterna:

Paso 1: Plantear Hipótesis

H_0 : La responsabilidad social universitaria no tiene relación directa y significativa con la organización de la enseñanza en la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna.

H_a : La responsabilidad social universitaria si tiene relación directa y significativa con la organización de la enseñanza en Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna

Paso 2: Establecer un nivel de significancia

Nivel de Significancia α (alfa) = 5% = 0,05

Paso 3: Seleccionar estadístico de prueba

Tabla 34.

Prueba de Correlación Rho de Spearman, 2020

		Correlaciones		
			Organización de la enseñanza	RSU
Rho de Spearman	Organización de la carrera	Coefficiente de correlación	1,000	,870**
		Sig. (bilateral)	.	,001
	RSU	Coefficiente de correlación	,870**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.

Nota técnica. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Terrones (2019) Encuesta de RSU y calidad académica. Elaboración: propia.

Como el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,870 entonces se demuestra que existe un nivel de correlación alta y significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se confirma que existe relación entre la Responsabilidad Social Universitaria y la Organización de la enseñanza, en la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna.

Paso 4: Evaluar el p – valor

Valor de p = 0,001 = 0,001%

El valor de p es menor que el nivel de significancia 0,05 (5%).

Paso 5: Lectura del p-valor

Con una probabilidad de error del 0,001%, se puede concluir que la Responsabilidad Social Universitaria se relaciona con la Organización de la enseñanza, en la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna.

Paso 6: Toma de decisiones

Según los resultados obtenidos, se comprueba, con un nivel del 95% de confianza, que en la medida que las se produzca un cambio en la organización de la enseñanza, también se estaría produciendo una mejora en la Responsabilidad Social Universitaria de la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna.

Por lo descrito, se da por verificada y aceptada la segunda hipótesis específica.

4.5.3. Prueba de la tercera hipótesis específica

Para contratación de la tercera hipótesis específica, se plantea las hipótesis nula y alterna:

Paso 1: Plantear Hipótesis

H_0 : La responsabilidad social universitaria no tiene relación directa y significativa con la comunicación y clima organizacional en la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna

H_a: La responsabilidad social universitaria tiene relación directa y significativa con la comunicación y clima organizacional de la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la UPT.

Paso 2: Establecer un nivel de significancia

Nivel de Significancia α (alfa) = 5% = 0,05

Paso 3: Seleccionar estadístico de prueba

Tabla 35.

Prueba de Correlación Rho de Spearman, 2020

		Correlaciones		
			Comunicación y clima organizacional	RSU
Rho de Spearman	Comunicación y clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,983**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	RSU	Coefficiente de correlación	,983**	1,00
		Sig. (bilateral)	,000	.

Nota técnica. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Terrones (2019) Encuesta de RSU y calidad académica. Elaboración: propia.

Como el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,983 entonces se demuestra que existe un nivel de correlación alta y significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se confirma que existe relación entre la Responsabilidad Social Universitaria y la Comunicación y clima organizacional, en la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna

Paso 4: Evaluar el p – valor

Valor de p = 0,000 = 0,000%

El valor de p es menor que el nivel de significancia 0,05 (5%).

Paso 5: Lectura del p-valor

Con una probabilidad de error del 0,000%, se puede concluir que la Responsabilidad Social Universitaria se relaciona con la Comunicación y clima organizacional, en la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna

Paso 6: Toma de decisiones

Según los resultados obtenidos, se comprueba, con un nivel del 95% de confianza, que en la medida que las se produzca un cambio en la Comunicación y clima organizacional, también se estaría produciendo un cambio en la Responsabilidad Social Universitaria, en la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna.

Por lo descrito, se da por verificada y aceptada la tercera hipótesis específica.

4.5.4. Prueba de la cuarta hipótesis específica

Para contratación de la cuarta hipótesis específica, se plantea las hipótesis nula y alterna:

Paso 1: Plantear Hipótesis

H_0 : La responsabilidad social universitaria no tiene relación directa y significativa con la actitud y comportamiento docente en la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna

H_a: La responsabilidad social universitaria tiene relación directa y significativa con la actitud y comportamiento docente en la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna

Paso 2: Establecer un nivel de significancia

Nivel de Significancia α (alfa) = 5% = 0,05

Paso 3: Seleccionar estadístico de prueba

Tabla 28

Prueba de Correlación Rho de Spearman, 2020

		Correlaciones		
			Actitud y comportamiento docente	RSU
Rho de Spearman	Actitud y comportamiento docente	Coefficiente de correlación	1,000	,817**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	RSU	Coefficiente de correlación	,817**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.

Nota técnica: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Terrones (2020) Encuesta de RSU y calidad académica.

Elaboración: propia.

Como el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.817 entonces se demuestra que existe un nivel de correlación alta y significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se confirma que existe relación entre la Responsabilidad Social Universitaria y la Actitud y comportamiento docente, en la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna.

Paso 4: Evaluar el p – valor

Valor de $p = 0,000 = 0,000\%$

El valor de p es menor que el nivel de significancia 0,05 (5%).

Paso 5: Lectura del p-valor

Con una probabilidad de error del 0,000%, se puede concluir que la Responsabilidad Social Universitaria se relaciona con la Actitud y comportamiento de los docentes, en la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna

Paso 6: Toma de decisiones

Según los resultados obtenidos, se comprueba con un nivel del 95% de confianza, que en la medida que las se produzca un cambio en la actitud y comportamiento del docente, también se estaría produciendo un cambio en la Responsabilidad Social Universitaria en la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna

Por lo descrito, se da por verificada y aceptada la cuarta hipótesis específica.

4.5.5. Prueba de la quinta hipótesis específica

Para contratación de la quinta hipótesis específica, se plantea las hipótesis nula y alterna:

Paso 1: Plantear Hipótesis

H_0 : La responsabilidad social universitaria no tiene relación directa y significativa con la instalación y equipamiento de la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna

H_a: La responsabilidad social universitaria tiene relación directa y significativa con la instalación y equipamiento de la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna

Paso 2: Establecer un nivel de significancia

Nivel de Significancia α (alfa) = 5% = 0,05

Paso 3: Seleccionar estadístico de prueba

Tabla 36.
Prueba de correlación rho de Spearman, 2020

		Correlaciones		
			Instalación y equipamiento	RSU
Rho de Spearman	Instalación y equipamiento.	Coefficiente de correlación	1,000	,745 **
		Sig. (bilateral)	.	,000
	RSU	Coefficiente de correlación	,745**	1,00 0
		Sig. (bilateral)	,000	.

Nota técnica: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Terrones (2020) Encuesta de RSU y calidad académica. Elaboración: propia.

Como el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,745 entonces se demuestra que existe un nivel de correlación alta y significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se confirma que existe relación entre la Responsabilidad Social Universitaria y la Instalación y equipamiento, en la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna.

Paso 4: Evaluar el p – valor

Valor de $p = 0,000 = 0,000\%$

El valor de p es menor que el nivel de significancia 0,05 (5%).

Paso 5: Lectura del p-valor

Con una probabilidad de error del 0,000%, se puede concluir que la Responsabilidad Social Universitaria se relaciona con la Instalación y equipamiento, en la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna.

Paso 6: Toma de decisiones

Según los resultados obtenidos, se comprueba con un nivel del 95% de confianza, que en la medida que las se produzca un cambio en las Instalaciones y equipamiento, también se estaría produciendo un cambio en la Responsabilidad Social Universitaria, en la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna

Por lo descrito, se da por verificada y aceptada la quinta hipótesis específica.

4.5.6. Prueba de la sexta hipótesis específica

Para contratación de la hipótesis general, se plantea las hipótesis nula y alterna:

Paso 1: Plantear Hipótesis

H_0 : La responsabilidad social universitaria no tiene relación directa y significativa con la evaluación de los aprendizajes en la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna.

H_a: La responsabilidad social universitaria tiene relación directa y significativa con la evaluación de los aprendizajes en la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna.

Paso 2: Establecer un nivel de significancia

Nivel de Significancia α (alfa) = 5% = 0,05

Paso 3: Cálculo del coeficiente de correlación

Tabla 30

Prueba de Correlación Rho de Spearman, 2020

		Correlaciones		
		Evaluación de los aprendizajes RSU		
Rho de Spearman	Evaluación de los aprendizajes RSU	Coefficiente de correlación	1,000	,711**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		Coefficiente de correlación	,711**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.

Nota técnica: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Terrones (2020) Encuesta de RSU y calidad académica.

Elaboración: propia.

Como el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,711 entonces se demuestra que existe un nivel de correlación alta y significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se confirma que existe relación entre la Responsabilidad Social Universitaria y la evaluación de los aprendizajes, en la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna.

Paso 4: Evaluar el p – valor

Valor de p = 0,000 = 0,000%

El valor de p es menor que el nivel de significancia 0,05 (5%).

Paso 5: Lectura del p -valor

Con una probabilidad de error del 0,000%, se puede concluir que la Responsabilidad Social Universitaria se relaciona significativamente la evaluación de los aprendizajes, en la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna.

Paso 6: Toma de decisiones

Según los resultados obtenidos, se comprueba con un nivel del 95% de confianza, que existe evidencia de la relación significativa entre la evaluación de los aprendizajes y la Responsabilidad Social Universitaria, en la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna. Por lo descrito, se da por verificada y aceptada la hipótesis general.

4.5.7. Prueba de la séptima hipótesis específica

Para contratación de la hipótesis general, se plantea las hipótesis nula y alterna:

Paso 1: Plantear Hipótesis

H_0 : La responsabilidad social universitaria no tiene relación directa y significativa con las asignaturas optativas en la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna

H_a : La responsabilidad social universitaria tiene relación directa y significativa con las asignaturas electivas en la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna

Paso 2: Establecer un nivel de significancia

Nivel de Significancia α (alfa) = 5% = 0,05

Paso 3: Cálculo del coeficiente de correlación

Tabla 31.

Prueba de Correlación Rho de Spearman, 2020

		Correlaciones		
			Asignaturas optativas	RSU
Rho de Spearman	Asignaturas optativas	Coefficiente de correlación	1,000	,765**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	RSU	Coefficiente de correlación	,765**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.

Nota técnica: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).
Fuente: Terrones (2020) Encuesta de RSU y calidad académica.
Elaboración: propia.

Como el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,765 entonces se demuestra que existe un nivel de correlación alta y significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se confirma que existe relación entre la Responsabilidad Social Universitaria y las Asignaturas Optativas, en la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna.

Paso 4: Evaluar el p – valor

Valor de $p = 0,000 = 0,000\%$

El valor de p es menor que el nivel de significancia 0,05 (5%).

Paso 5: Lectura del p-valor

Con una probabilidad de error del 0,000%, se puede concluir que la Responsabilidad Social Universitaria se relaciona significativamente con las

Asignaturas Optativas, en la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna

Paso 6: Toma de decisiones

Según los resultados obtenidos, se comprueba con un nivel del 95% de confianza, que existe evidencia de la relación significativa entre las asignaturas optativas y la Responsabilidad Social Universitaria, con una intensidad alta, es decir, que una variación en las asignaturas optativas, estaría promoviendo un cambio en la Responsabilidad Social Universitaria en la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna. Por lo descrito, se da por verificada y aceptada la hipótesis general.

4.5.8. Prueba de la octava hipótesis específica

Para contrastación de la hipótesis general, se plantea las hipótesis nula y alterna:

Paso 1: Plantear Hipótesis

H_0 : La responsabilidad social universitaria no tiene relación directa y significativa con la efectividad de los procesos administrativos en la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna

H_a : La responsabilidad social universitaria tiene relación directa y significativa con la efectividad de los procesos administrativos en la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna

Paso 2: Establecer un nivel de significancia

Nivel de Significancia α (alfa) = 5% = 0,05

Paso 3: Cálculo del coeficiente de correlación

Tabla 32.*Prueba de Correlación Rho de Spearman, 2020*

		Correlaciones		
		Efectividad de los procesos administrativos		RSU
Rho de Spearman	Efectividad de los procesos administrativos	Coefficiente de correlación	1,000	,929**
	RSU	Sig. (bilateral)	.	,000
		Coefficiente de correlación	,929**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.

Nota técnica: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Terrones (2020) Encuesta de RSU y calidad académica.

Elaboración: propia.

Como el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.929 entonces se demuestra que existe un nivel de correlación alta y significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se confirma que existe relación entre la responsabilidad Social Universitaria, en la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna.

Paso 4: Evaluar el p – valor

$$\text{Valor de } p = 0,000 = 0,000\%$$

El valor de p es menor que el nivel de significancia 0,05 (5%).

Paso 5: Lectura del p-valor

Con una probabilidad de error del 0,000%, se puede concluir que la Responsabilidad Social Universitaria se relaciona significativamente con la efectividad de los procesos administrativos, en la Facultad de Educación,

Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna.

Paso 6: Toma de decisiones

Según los resultados obtenidos, se comprueba con un nivel del 95% de confianza, que existe evidencia de la relación significativa entre la efectividad de los procesos administrativos y la Responsabilidad Social Universitaria, en la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna, con una intensidad alta, es decir, que cualquier cambio en la efectividad de los procesos administrativos puede generar una variación en la Responsabilidad Social Universitaria, en la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna.

Por lo descrito, se da por verificada y aceptada la hipótesis general.

4.5.9. Prueba de la hipótesis general

Para contratación de la hipótesis general, se plantea las hipótesis nula y alterna:

Paso 1: Plantear Hipótesis

H_0 : La formación de responsabilidad social universitaria no tiene relación directa y significativa con la calidad académica en la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna

H_a : La formación de responsabilidad social universitaria tiene relación directa y significativa con la calidad académica en la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna.

Paso 2: Establecer un nivel de significancia

Nivel de Significancia α (alfa) = 5% = 0,05

Paso 3: Cálculo del coeficiente de correlación a través de la prueba de correlación Rho de Spearman la misma que encuentra una correlación alta y positiva entre ambas variables estudiadas,

Tabla 33.

Prueba de Correlación Rho de Spearman, 2020

		Correlaciones		
			Calidad académica	RSU
Rho de Spearman	Calidad académica	Coefficiente de correlación	1,000	,763**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	RSU	Coefficiente de correlación	,763**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.

Nota técnica:

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Terrones (2020) Encuesta de RSU y calidad académica. Elaboración: propia.

Como el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,763 entonces se demuestra que existe un nivel de correlación alta y significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se confirma que existe relación entre la Responsabilidad Social Universitaria y la Calidad Académica, en la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna.

Paso 4: Evaluar el p – valor

Valor de p = 0,000 = 0,000%

El valor de p es menor que el nivel de significancia 0,05 (5%).

Paso 5: Lectura del p-valor

Con una probabilidad de error del 0,000%, se puede concluir que la Responsabilidad Social y la Calidad Académica están relacionadas significativamente, en la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna

Paso 6: Toma de decisiones

Según los resultados obtenidos, se comprueba con un nivel del 95% de confianza, que existe evidencia de la relación significativa entre la Responsabilidad Social Universitaria y la Calidad Académica, en la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna.

Así mismo, se tiene un coeficiente de correlación de $r=0,763$ que indica que es directa y de una intensidad positiva alta, por ello, se puede afirmar que la Responsabilidad Social Universitaria se relaciona directamente con la Calidad Académica, en la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna. Por lo descrito, se da por verificada y aceptada la hipótesis general.

4.6. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La presente investigación tuvo como propósito fundamental la de determinar la relación entre la responsabilidad social universitaria y la calidad académica en la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades en la Universidad Privada de Tacna, comprobando que esta correlación es alta y positiva, así mismo las hipótesis específicas confirman la relación de cada dimensión de la variable independiente con la variable dependiente, los resultados indican una correlación positiva y alta.

El resultado de la investigación doctoral (Flores, 2013), en un estudio realizado en la Universidad Néstor Cáceres Velásquez, en base a una muestra de 344 docentes entre hombres y mujeres, nombrados y contratados que laboran en las universidades del ámbito de la región Puno, concluye, que entre la variable independiente responsabilidad social universitaria y la variable dependiente calidad académica existe una correlación positiva de 0,798, lo que significa que a mayores valores de responsabilidad social universitaria le corresponden mayores valores de calidad académica. Se asemeja al resultado principal de la presente investigación realizada en la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades, de la Universidad Privada de Tacna, que concluye que entre la variable independiente responsabilidad social universitaria y la variable dependiente calidad académica existe una correlación positiva de 0,763, lo que implica que ambas investigaciones corroboran la relación de ambas variables, que se produjeron en escenarios y contextos diferentes. En este sentido, es fundamental que la Universidad continúe desarrollando actividades en RSU puesto que ello tiene una buena percepción para con el ecosistema educativo. Así, la UPT a través de su área de RSU puede horizontalmente generar una serie de acciones que permitan irradiar conocimiento no solo a la universidad, sino más bien a la sociedad, generando programas asociados al desarrollo sostenible de Tacna.

El estudio realizado permite comprobar que en la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades, las ocho dimensiones, como las competencias docentes ($Rho=0,924$), la organización de la enseñanza ($Rho=0,870$), comunicación y clima organizacional, ($Rho=0,963$), Actitud y comportamiento ($Rho=0,817$), instalaciones y equipo ($Rho=0,745$), Evaluación de aprendizajes ($Rho=0,711$), Asignaturas optativas ($Rho=0,765$), Efectividad de procesos administrativos ($Rho=0,929$), todos ellos alcanzaron un nivel alto y significativo con un nivel de confianza del 95%. Esta investigación determina que el concepto de calidad académica es una síntesis de múltiples dimensiones y no sólo depende de los componentes centrales como el talento y la calidad de estudiantes y profesores, si no también depende del impacto del uso de los recursos físicos, de las

competencias de los docentes, de los procesos de organización, gestión y bienestar estudiantil. En este sentido, siguiendo el concepto de RSU es fundamental desarrollar un aprendizaje organizacional para el cambio. Ello implica el desarrollo de políticas y estrategias que busquen un trabajo transversal, integra la RSU como motor de desarrollo que gestione los impactos sociales, ambientales y sobre todo la capacidad de rendir cuentas de los progresos de la universidad, con respecto a la sociedad.

Las redes de universidades que trabajan en un modelo social de responsabilidad como URSULA buscan crear un modelo de cambio universitario para maximizar a través de los cuatro componentes de la RSU los impactos positivos y minimizar los impactos negativos de la Instituciones Educativas Superiores. Desde el 2018 se está promoviendo el Modelo de la Unión de Responsabilidad Social Universitaria Latinoamericana (URSULA), la misma que a través de sus 12 metas de desempeño socialmente responsable, respaldadas por 66 indicadores de logro que orientan la gestión universitaria. Este modelo pretende apoyar con ideas y metas el quehacer de las universidades en materia de RSU. En este sentido, los resultados de la tesis permiten afirmar la importancia de generar esfuerzos en las universidades, para promover la RSU dado que aportan significativamente a la calidad académica, donde es importante promover de manera sistemática la investigación, la formación continua, la gestión y la extensión universitaria como brazos articuladores del desarrollo de un trabajo en equipo.

Vallaes (2016, 2017, 2021) ha diseñado y creado una serie de documentos aplicables como buenas prácticas que invitan a fortalecer las áreas de RSU, para ver los impactos en cada uno de los ejes de la universidad. Es fundamental el rol y la posición de la Universidad Privada de Tacna que cuenta con una oficina y normativa adecuada que permitirá impulsar acciones para que no sólo la FAEDCOH “respire” un campus socialmente responsable sino toda la universidad. Las actividades que realiza la oficina están en función de las dimensiones que

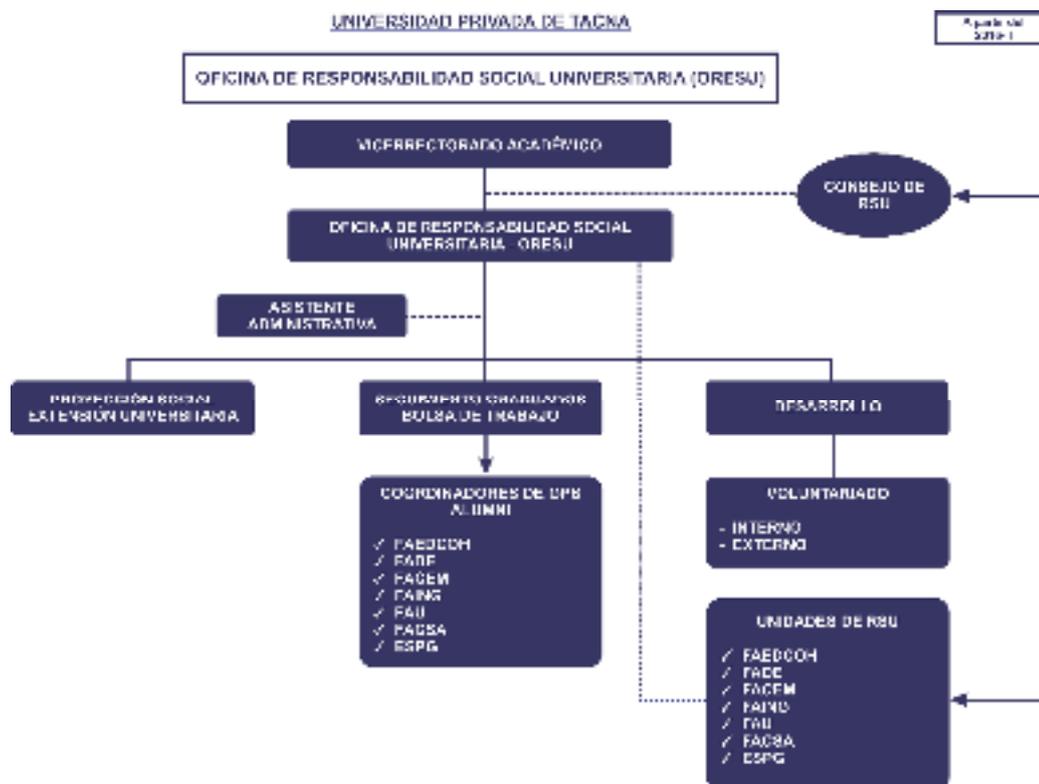
trabaja la RSU y cómo estas aportan y canalizan las actividades que irradian hacia la mejora sostenible de la institución, así como de la sociedad tacneña.

La Oficina de Responsabilidad Social Universitaria (ORESU) es la encargada de difundir el conocimiento necesario para hacer que la correlación encontrada incrementa y aporte a la mejora de la calidad educativa sobre todo frente a una incidencia crítica, la misma que en todo sentido debe generar acción para ser una universidad socialmente responsable. Por tanto, la ORESU encamina todos los procesos de desarrollo de actividades y procesos a fin de fundamentar acciones que aportan al desarrollo regional y local. Los proyectos encaminados por la FAEDCOH deben ser encaminados al desarrollo social y a la vez, estos generan conocimiento los mismos que deben volverse investigaciones así la sociedad puede valorar el aporte de la universidad al desarrollo,

Es fundamental entonces, entender que la ORESU actúa como un ente facilitador que promueve el diálogo entre los actores sociales, generando programas y proyectos que generen impactos positivos en el entorno. Otro aspecto importante que ha ayudado a encontrar que la percepción de los estudiantes de la facultad tenga una correlación positiva y significativa, entre las variables estudiadas, es que la ORESU genera gestión de manera matricial y colaborativa, encontrándose en cada una de las facultades como unidades que gestionan la RSU. Este modelo innovador ayuda a generar un buen monitoreo y gestión que es vista de buena manera por los estudiantes. Las oficinas descentralizadas de la ORESU juegan un papel importante en el desarrollo de la estrategia a seguir por parte de las facultades.

Figura 27.

Organigrama Oficina de Responsabilidad Social Universitaria de la UPT



Fuente: Página web ORESU.

<http://www.upt.edu.pe/upt/web/home/contenido/22/82949218> visitada en agosto 2021.

CONCLUSIONES

Primera

Los resultados obtenidos luego del trabajo de campo, establecen una correlación significativa y positiva entre la formación de Responsabilidad Social Universitaria y las competencias de los docentes, en la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna, con un coeficiente de correlación Rho Spearman igual a 0,924, con un nivel de confianza del 95%. Lo que significa que las actividades, programas y proyectos que se realizan desde la facultad, están generando impactos positivos en los estudiantes y lo más interesante es que ellos lo valoran.

Segunda

Es determinó que existe una correlación significativa entre la formación de Responsabilidad Social Universitaria y la organización de la enseñanza, en la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna, con un coeficiente de correlación Rho Spearman igual a 0,870 y P-valor menor a 0,05, con un nivel de confianza del 95%. Lo que permite concluir que las actividades de programación de sesiones de clase sean presenciales o virtuales generan impacto en los estudiantes.

Tercera

Se establece que existe una correlación significativa entre la formación de Responsabilidad Social Universitaria y la Comunicación y clima organizacional, en la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna, con un coeficiente de correlación Rho Spearman igual a 0,983 y P-valor menor a 0,05, con un nivel de confianza del 95%. Lo que implica que los estudiantes observan que la gestión es responsable y que el clima laboral que se desarrolla en la facultad es positivo.

Cuarta

Se concluye que existe una correlación significativa entre la formación de Responsabilidad Social Universitaria y la actitud y comportamiento docente, en la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna, con un coeficiente de correlación Rho Spearman igual a 0,817 y P-valor menor a 0,05, con un nivel de confianza del 95%. Los estudiantes perciben que las actitudes, manera de enseñar, forma de transmitir el conocimiento son fundamentales para una buena calidad académica y esta se ve influenciada por la RSU.

Quinta

Se estableció una correlación significativa entre la formación de Responsabilidad Social Universitaria y la instalación y equipamiento en la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna, con un coeficiente de correlación Rho Spearman igual a 0,745 y P-Valor menor a 0,05, con un nivel de confianza del 95%.

Sexta

Existe una correlación significativa entre la formación de Responsabilidad Social Universitaria y la evaluación de los aprendizajes, en la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna, con un coeficiente de correlación Rho Spearman igual a 0,711 y P-Valor menor a 0,05, con un nivel de confianza del 95%.

Séptima

Se determinó que existe una correlación significativa entre la formación de Responsabilidad Social Universitaria y las Asignaturas Electivas, en la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna, con un coeficiente de correlación Rho Spearman igual a 0,765 y P-valor menor a 0,05, con un nivel de confianza del 95%.

Octava

Se estableció que existe una correlación significativa entre la formación de responsabilidad Social Universitaria y efectividad de procesos administrativos, en la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna., con un coeficiente de correlación Rho Spearman igual a 0,929 y P-Valor menor a 0,05, con un nivel de confianza del 95%.

Novena

Se determinó que existe una correlación significativa entre la Formación de Responsabilidad Social Universitaria y la Calidad Académica, en la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad

Privada de Tacna, con un coeficiente de correlación Rho Spearman igual a 0,763 y P-valor menor a 0,05, con un nivel de confianza del 95%.

RECOMENDACIONES

Primera

Se sugiere a la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna, formular el compromiso social universitario para que dichos aspectos se vean reflejados en la competencia del docente, con el fin que tengan un nivel de investigación alto, así como un excelente nivel de actualización profesional.

En este sentido, resulta fundamental que la facultad conjuntamente con la ORESU participe activamente en redes que propaguen el desarrollo de acciones en favor de campos sostenibles. A la vez, que diseñen las actividades como parte de la agenda 2030 y el Pacto Global de Educación que promueve una educación de calidad para todos. Esto involucra que los docentes deben mejorar las competencias a fin de llegar al estudiante a que este conozca la realidad del mundo del trabajo y aplique en el conocimiento para que genere un trabajo responsable.

Es necesario que se diseñen políticas compartidas entre las distintas carreras profesionales aunados al compromiso social como parte de ADN de la UPT.

Segunda

Se sugiere a la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna que, para la realización de una buena metodología en el compromiso social universitario, se recomienda realizar un contenido del plan de estudios con un grado de orientación, para potenciar el desarrollo de las capacidades de los estudiantes. Es fundamental que los planes de estudio tal como lo indica la SUNEDU deban actualizarse con cierta temporalidad, pero a la vez, estos deben reflejar el quehacer, no sólo de la realidad tacneña, sino del Perú y Latinoamérica a fin de generar profesionales que puedan primero insertarse de manera adecuada al mercado laboral y a la vez, puedan ser transmisores de conocimientos que aporten a una sociedad más responsable, justa y ética.

Es tarea de cada una de las facultades, en especial la que es materia de estudio, que se ejerzan una serie de acciones compartidas entre los docentes, administrativos y estudiantes que aporten a la mejora sustantiva de la sociedad tacneña.

Tercera

Se recomienda a la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna que, para una participación integrada y realización de un mejoramiento continuo del compromiso social universitario, comunicación y clima organizacional, es necesario mejorar los aspectos al momento de expresar opiniones, para mejorar el tratamiento de las sugerencias y lograr un clima de convivencia. Para ello es necesario generar constante capacitación usando los medios virtuales para acercar al estudiante a la realidad, a los docentes a presentar sesiones de clase con contenidos que ayuden a generar soluciones a los múltiples problemas sociales. Hoy en día, una universidad sostenible que aporte al desarrollo, es indispensable generar acciones desde la sensibilidad que coadyuven a diseñar estrategias de mejora continua, ante los diferentes problemas que se enfrentan las sociedades. Por tanto, se sugiere comunicar y hacer pública las investigaciones a todo nivel, sobre todo las que tengan aplicabilidad y den soluciones a los problemas que atañen a la sociedad,

mediante las soluciones y propuestas que se brindan en la tesis, generando un gran aporte al desarrollo sostenible.

Cuarta

Se recomienda a la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna que, para lograr una responsabilidad social universitaria eficiente mejore los aspectos de actitudes, comportamientos, estimulación de aprendizajes y otros aspectos referidas al docente.

Se propone que docentes y autoridades mejoren las condiciones de aprendizaje de los estudiantes, con empatía y pronta respuesta a la demanda de problemas que atañen a la Universidad. Gestionar, basado en aspectos humanos, pedagógicos y éticos, una enseñanza dirigida al cumplimiento de los objetivos y el logro de un desarrollo sostenible.

Quinta

Se recomienda a la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna que, se implemente los complementos necesarios de equipamiento para mejorar la responsabilidad social universitaria. La tecnología juega un papel importante en el desarrollo del campus responsable, es por ello que se recomienda hacer buen uso de esta, por lo que la coordinación de las plataformas y medios de comunicación acerquen al estudiante a sus claustros académicos, aspecto indispensable para crear un continuo cambio responsable en la sociedad tacneña-

Sexta

Se sugiere a la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna, diseñar programas de capacitación que ayuden a los docentes a generar evaluaciones basadas en el aprendizaje, según las diferentes capacidades de los estudiantes y la manera de cómo crean acciones para impulsar el desarrollo.

Séptima

Se sugiere a la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna actualizar periódicamente las asignaturas electivas para despertar el interés y compromiso del estudiante con la carrera, estas deben estar vinculadas a la problemática regional, nacional y mundial incrementando sus herramientas académicas e intelectuales para un mejor desempeño laboral.

Octava

Se recomienda a la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna, incrementar la eficacia y efectividad de los procesos administrativos atendiendo oportuna y satisfactoriamente los problemas del sector. Para ello se debe aplicar las 12 metas de la RSU, generando indicadores que aporten a la facultad y la universidad en la consecución de procesos administrativos satisfactorios para el usuario, gestionando adecuadamente el tiempo y los recursos.

Novena

Se recomienda a la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna, evaluar los factores importantes y de mayor incidencia en la formación de la responsabilidad social universitaria, ejecutando una eficiente gestión de la calidad académica de la FAEDCOH. Las 12

metas de la RSU son los mejores referentes para dicha gestión, pues facultan el establecimiento de variables e indicadores para la mejora de la calidad académica de la Facultad.

Décima

Se recomienda para futuras investigaciones en Responsabilidad Social Universitaria en la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna, considerar la investigación que es productora de conocimientos en ciencia y tecnología, como tema central de análisis por cuanto conforma, entre otros, función sustantiva de la universidad en el desarrollo local, regional y nacional en concordancia con lo dispuesto en el artículo 124 de la Ley Universitaria Nro. 30220.

La investigación como factor importante en la formación profesional de los estudiantes de la FAEDCOH debe ser incluida transversalmente en el currículo, favoreciendo la integración de docentes y estudiantes en el estudio y solución de los problemas de la comunidad local y regional, contribuyendo al desarrollo ambiental sostenible.

PROPUESTA

HACIA UNA FACULTAD RESPONSABLE SOCIALMENTE

La propuesta “Hacia una facultad responsable socialmente” nace a raíz de los resultados obtenidos del trabajo de campo en la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades (FAEDCOH) y que se sostienen en la Resolución Nro. 146-2019-UPT-CU del 29 de agosto de 2019 donde consideran a la Universidad Privada de Tacna (UPT) como una “universidad saludable”. En este sentido a raíz de las recomendaciones desarrolladas se desea dejar a la FAEDCOH algunas propuestas para desarrollar a corto y mediano plazo a fin de sostener y ser la primera facultad “saludable y sostenible” en la UPT.

Muchas universidades peruanas han comenzado a incorporar en los últimos años aspectos relacionados con la Responsabilidad Social Universitaria (RSU) a nivel de organización en sus estructuras organizativas y su organigrama. En especial la UPT ha diseñado su organigrama institucional considerando de manera transversal el trabajo de la oficina de RSU donde en cada una de las facultades se encuentra un área encargada de trabajar a favor de la RSU. La FAEDCOH ha pasado a desarrollar acciones de carácter social y ha generado capacidades en los últimos años para promover proyectos que se ajusten a la realidad de Tacna, por ejemplo, que estén ligados a niños, personas con discapacidad, voluntariado, entre

otros. A su vez, la universidad y las facultades cuentan con una visión y misión generadas en función a la RSU a fin de convertir a la RSU y a la ética como temas centrales en el desarrollo del currículo en la FAEDCOH de la UPT.

La FAEDCOH ha incorporado los conceptos y actividades de la RSU con el objetivo de mejorar la gobernabilidad en la facultad y así también hacer más visible el compromiso social que la facultad está realizando a la actualidad. El plan estratégico de la UPT incorpora la RSU como parte fundamental de la universidad que apoyan para realizar los proyectos estratégicos a cumplir en los próximos años.

Con la finalidad de poder afianzar las actividades y acciones que la facultad realiza con respecto al RSU, se propone la incorporación de una serie de instrumentos de nivel de diseño, de autoevaluación, evaluación externa y acreditación, de comunicación y transferencia. Estos instrumentos deben ser transversales a todas las facultades a fin de tener sistemas de información que ayuden con indicadores a verificar la buena gestión de la Responsabilidad Social Universitaria.

Tabla 34.

Instrumentos para gestionar la RSU en la FAEDCOH

Instrumentos de diseño	-Sistemas de gestión
	-Aplicación de procesos
	-Hojas de rutas para implementar la RSU
Instrumentos de autoevaluación, evaluación externa y acreditación	-Certificaciones nacionales
	-Certificaciones internacionales
	-Implementación de estándares
Instrumentos de comunicación y transferencia	-Memorias de RSU

Elaboración: propia.

Teniendo en cuenta a los 4 actores de nivel interno de la RSU se genera una propuesta que ayude a mejorar las actividades y estrategias para el seguimiento de las actividades y proyectos de la RSU.

1) Organización

- Hacia una organización abierta; a pesar que se cuenta con información disponible a través del portal de Transparencia es necesario que toda la actividad de gestión y organización de la universidad debe estar abierta para conocimiento no solo de la comunidad universitaria sino también de la sociedad. En este sentido, por ejemplo, los Webinar, las sustentaciones tal como se viene haciendo en esta etapa de emergencia sanitaria deben seguir compartiéndose con la sociedad a fin de generar una red de conocimiento y la sociedad sea partícipe de los aportes de la universidad.
- Promoción del Profesional FAEDCOH; es fundamental que la Facultad promueva el desarrollo profesional y personal de todo el capital humano de la FAEDCOH a fin de poder desempeñar de manera satisfactoria el trabajo que deben realizar y generar competencias para el futuro. En este sentido, se propone que la facultad promueva semilleros profesionales a través de sus egresados y los invite a formar parte de los procesos de formación y de apoyo continuo, es necesario que los egresados sigan “conectados” con su facultad para generar una red de profesionales que ayuden a promover conocimiento.
- Buen gobierno corporativo; en este sentido la FAEDCOH debe seguir los objetivos de la UPT con el fin de fortalecer la integridad ética, asegurar la gestión de conocimiento público de su gestión.
- Facultad ecológica; es fundamental que la comunidad de estudiantes, docentes y administrativos promuevan acciones y proyectos en la sostenibilidad y el desarrollo de la economía verde.
- Facultad saludable; es fundamental desarrollar campañas permanentes virtuales y presenciales ligadas a los temas de bienestar y vida saludable.

- Compra verde; se propone que la facultad y la universidad pueda incluir criterios ambientales en la compra de productos, y servicios para integrar el componente ambiental en todos los niveles de la facultad.
- Red de buenas prácticas; incorporar y formar convenios con las universidades que generan RSU y compartir estas buenas prácticas a través de seminarios, Webinar y documentos escritos para ayudar a “otros” a seguir generando acciones sostenibles.

2) Docencia FAEDCOH (Cognición)

- Formación continua sobre RSU; a fin de incorporar en las mallas curriculares y en las actividades de cada una de las asignaturas que promuevan acciones de RSU, en este sentido la FAEDCOH cuenta con grandes avances dado las resoluciones de la universidad en cuanto la incorporación del RSU y las ODS en las mallas curriculares.
- Docente Responsable FAEDCOH; para ello es fundamental generar seguimiento a través de encuestas y seguimiento en las plataformas digitales de las actividades que promueve el docente en cuanto a RSU, esto buscara conocer el grado de satisfacción de los estudiantes sobre la calidad de contenidos impartidos en las sesiones de clases.
- Formación Docente; que desarrollen competencias al docente con el desarrollo de proyectos de innovación educativa donde se incorporen el uso de nueva tecnología.
- Certificaciones del sistema de gestión de calidad en el área académica de la FAEDCOH.

3) Investigación en FAEDCOH

- Implementar semilleros de investigación.
- Sistematizar las buenas prácticas desarrolladas por docentes y estudiantes a fin de presentarlas como publicaciones anuales de la facultad.
- Premiación de las mejores prácticas en RSU por parte de la FAEDCOH.

- Promover foros de encuentro entre investigadores que intercambien propuestas a favor de la sociedad basadas en RSU.
- Promoción de actividades científicas.
- Desarrollo de concursos, programas, conferencias que refuercen los temas desarrollados en RSU a través de las Inter facultades.

4) Participación social FAEDCOH

- Creación de Webinar, seminarios, jornadas, cursos de formación continua para voluntarios y la sociedad a fin que colaboren de una mejor manera con la universidad y la sociedad.
- Creación de asociaciones solidarias que promuevan programas de educación para el desarrollo.

5) Informe Semestral RSU - FAEDCOH

- Promover la gestión del conocimiento a través de la publicación de un informe semestral de RSU que busquen reafirmar el compromiso de la facultad y de la UPT con la sociedad.
- El informe semestral de la RSU aportará a generar mejores acciones de la tercera misión, dado que estas actividades deben estar asociadas a la empresa y al gobierno a fin de determinar la manera en cómo la universidad genera no solo conocimiento sino también valor en la región.

REFERENCIAS

- Aguerrondo, I. (2015). La calidad de la educación: Ejes para su definición y evaluación. . México: Educa.
- Alfárez, A. (2014). “Responsabilidad Social Universitaria en la formación curricular y la participación social”. Catalunya: Universidad Internacional de Catalunya.
- Alvarado, E., Morales, D., & Ortiz, Y. (10 de 10 de 2016). Un análisis sobre la percepción que los directivos y docentes tienen de la responsabilidad social universitaria en las facultades de contaduría y administración en México. Colombia: Universidad del Rosario. Obtenido de <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/4713>
- Alvarez, J. (2006). Apuntes para la asignatura de Responsabilidad Social. UAM Madrid.
- Arias, S., & Ruíz, S. (2004). Las estructuras solidarias de las universidades españolas: organización y funcionamiento. Madrid, España.
- Arispe Montoya , E. (2016). La responsabilidad social universitaria y su relación con la interculturalidad en estudiantes universitarios 2016. *Tesis de maestría en Educación*. Lima, Perú: Instituto para la calidad de la Educación. Universidad San Martín de Porres. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2322/arisp_e_mgev.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Asociación Española de Contabilidad y Administración de empresas. (2003). “Marco conceptual de la Responsabilidad Social Corporativa”. Revista AECA nº 68.
- Barnett, R. (1992). *Improving higher education: total quality care*. Buckingham: Open University Press.
- Becerra, M. (2013). Los sistemas de acreditación de la calidad y la experiencia en América Latina. En G. Yamada , & J. F. Castro, *Calidad y acreditación de la educación superior* (págs. 123-148). Lima: Universidad del Pacífico.
- Bruno Díaz, A. (2014). Institucionalización de la sostenibilidad ambiental del campus universitario desde el enfoque de responsabilidad social universitaria en la Pontificia Universidad Católica del Perú entre los años 2007 y 2013. *Tesis de maestría en Desarrollo Ambiental*. (L. P. Perú., Recopilador) Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú. Escuela de Postgrado. Obtenido de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5453/BRUNO_DIAZ_AINA_INSTITUCIONALIZACION_CAMPUS.pdf.txt?sequence=6
- Buela-Casal, G., & Castro , A. (2011). La evaluación de la calidad docente y la investigación hoy. *Cultura y Educación*, 23(2), 253-257. Obtenido de <https://doi.org/10.1174/113564011795944668>
- Cano, E. (2017). *La incorporación del enfoque de responsabilidad social universitaria en el direccionamiento estratégico y su influencia en la percepción del comportamiento socialmente responsable de las funciones sustantivas de las universidades públicas de la provincia* . Lima.
- Cantillo, B. (2018). *Acompañamiento pedagógico: estrategia para la práctica reflexiva en los docentes de Tercer Grado de Básica Primaria*. Barranquilla - Colombia: Universidad e la Costa CUC.
- Capelleras, J. &. (2014). Calidad de servicio en la enseñanza universitaria: desarrollo y validación de una escala de medida. . Barcelona: Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa. .

- Carpeño Ruiz, A. (2008). Factores de calidad docente en entornos virtuales de aprendizaje. Facultad de Educación de la Universidad Complutense de Madrid. .
- Díaz, A. (26 de enero de 2008). *La Responsabilidad Social de la Universidad en la promoción del capital social para el desarrollo sustentable*. Naguanagua.
- Fernández, A. (2013). “Aportes de la psicología comunitaria al fortalecimiento del vínculo entre universidad y sociedad”. (P. U. Perú., Recopilador) Perú.
- Flores Aguilar, R. (2015). Gestión de la responsabilidad Social Universitaria y la Calidad Académica en las Universidades del Departamento de Puno año 2013. *Tesis doctoral en Administración*. Puno, Perú: Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Obtenido de <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/303>
- François Vallaey & David Solano. (2018). *URSULA*. Obtenido de <http://unionursula.org/wp-content/uploads/2018/04/presentacion-investigacion-continental-URSULA-2018.pdf>
- Gaete Quezada, R. A. (2015). El concepto de responsabilidad social universitaria desde la perspectiva de la alta dirección. *Cuadernos de Administración (Universidad del Valle)*, 31(53), 97-107. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452015000100009&lng=en&tlng=es.
- Garvin, D. (2004). What does 'Product Quality' really mean? . California: Sloan Management Review.
- Ignacio, J. &. (2012). Reflexiones sobre la responsabilidad social corporativa en el siglo XXI. Perú: Ediciones Universidad de Salamanca. .
- Inquilla Mamani, J., Calsina Ponce, W. C., & Velasco Reyes, B. (2017). La calidad educativa y administrativa vista desde dentro: caso Universidad Nacional del Altiplano. *Comuni@cción*, 8(1), 5-15. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100001&lng=es&tlng=es.
- Koslowski, F. (2006). Quality and Assessment in Context: A Brief Review. *Quality Assurance in Education*, 14(3), 277-88.

- León Velarde, C. G. (24 de 09 de 2015). La Responsabilidad Social Universitaria y la calidad educativa en el país. *Tesis doctoral en Educación*. Lima, Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.11818/516>
- Mego Cubas, A. O. (2013). Análisis de la calidad de servicio, desde la perspectiva de la satisfacción estudiantil, en la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, en el año 2012. *Tesis de maestría*. Tacna, Perú: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Obtenido de <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/714>
- Montoya Vda De García, E. V. (2016). *La Responsabilidad Social Universitaria y su relación con la interculturalidad en estudiantes universitarios 2016*. Obtenido de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2322/1/arispe_mgev.pdf
- Muñoz Cancela, C. (2013). Responsabilidad Social Universitaria: Aportes al enriquecimiento del concepto desde la dimensión de las prácticas. *Documento de Trabajo N° 23*. Madrid, España: Universidad Complutense de Madrid.
- Naciones Unidas. (2021). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Obtenido de [Objetivos de Desarrollo Sostenible: https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/education/](https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/education/)
- Nicholson, K. (2011). *Quality Assurance in Higher Education: A Review of the Literature*. Council of Ontario Universities Degree Level Expectations Project: Ontario: McMaster University.
- ONU. (25 de Setiembre de 2015). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Recuperado el 23 de Octubre de 2019, de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/>
- Rico, J. &. (2005). *RSU a favor de la sociedad*. México: Limusa.
- Sangüesa, M. &. (2006). *Teoría y práctica de la calidad*. Madrid: Thomson.

- SINEACE. (2016). *Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria*. Lima: Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa - Sineace. Obtenido de Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa - Sineace: <https://www.sineace.gob.pe/wp-content/uploads/2014/08/Anexo-1-nuevo-modelo-programas-Resolucion-175.pdf>
- Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria. (2014). Nueva Ley Universitaria 30220 – 2014. Perú.
- Sverdlick, I. (2012). *¿Qué hay de nuevo en evaluación educativa?* Buenos Aires: Centro de Publicaciones Educativas y Material Didáctico. .
- Szodo, S. &. (2015). *Calidad en los servicios educativos*. . Madrid: Díaz de Santos.
- Traba, L. &. (2010). *Teoría y práctica de las organizaciones: herramienta para la gestión de la calidad*. Santa Fe: Universidad Nacional del Litoral.
- Tumino, M. &. (2013). *Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes*. . Paraná:: Universidad Adventista del Plata.
- Valarezo González, K., & Túñez López, J. M. (2014). Responsabilidad Social Universitaria. Apuntes para un modelo de RSU. *Revista de Comunicación, XIII*, 84-117. Obtenido de <https://minerva.usc.es/xmlui/handle/10347/18764>
- Vallaey, F. (2016). En *Introducción a la Responsabilidad Social Universitaria* (pág. 115). Barranquilla: Universidad Simón Bolívar.
- Vallaey, F. (2017). *"Responsabilidad social universitaria. Propuesta para una definición madura y eficiente"*, Programa para la formación en humanidades. México: Tecnológico de Monterrey.
- Vallaey, F. (2021). *Manual de Responsabilidad Social Universitaria. Modelo URSULA. Estrategias, herramientas e indicadores*. Lima: Social Universitaria Latinoamericana (URSULA).

- Vargas, M. (2016). *Responsabilidad Social Universitaria desde la percepción del estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa – 2016*. Arequipa.
- Vera, G. J. (2017). *Acompañamiento pedagógico y desempeño docente en las instituciones educativas de Primaria, red educativa N° 18 - UGEL 06, Lurigancho, 2017*. Lima: Escuela de Posgrado de la universidad César Vallejo.
- Villanueva Benites, L. A. (2011). Modelo de gestión socialmente responsable para la promoción de los impactos educativos, cognitivos, organizacionales y sociales de la Universidad Nacional "Santiago Antúnez de Mayolo". 2007-2008. *Tesis doctoral*. Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/4864>
- Yamada, G., & Castro, J. F. (2013). *Calidad y acreditación de la educación superior*. Lima: Universidad del Pacífico. Obtenido de <https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1916/YamadaGustavo2013.pdf>

APÉNDICES

Apéndice 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	RECOMENDACIONES
<p>Interrogante principal</p> <p>¿Cómo incide la formación de la responsabilidad social universitaria en la calidad académica de la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna?</p> <p>Interrogantes secundarios</p> <p>¿Cómo se relaciona la responsabilidad social universitaria con la competencia de los docentes de la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades de la Universidad</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la incidencia de la formación de la responsabilidad social del universitario en la calidad académica de la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Establecer cómo se relaciona la responsabilidad social del universitario con la competencia de los docentes de la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna.</p> <p>Definir cuál es el grado de relación de la responsabilidad</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La formación de la responsabilidad social del universitario tiene incidencia directa y significativa con la calidad académica de la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>La responsabilidad social del universitario tiene relación directa y significativa con la competencia de los docentes de la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna.</p> <p>La responsabilidad social del universitario tiene relación directa y significativa con la organización de la carrera en la Facultad de Educación, Ciencias de la</p>	<p>Variable 1: Responsabilidad Social Universitaria</p> <ol style="list-style-type: none"> Formación académica Gestión organizacional Desarrollo cognitivo Formación social <p>Variable 2: Calidad Académica</p> <ol style="list-style-type: none"> Competencia del docente Organización de la enseñanza Comunicación y Clima Organizacional Actitudes y comportamientos del docente Instalaciones y equipamiento Evaluaciones Asignaturas electivas Efectividad de procesos administrativos 	<p>Tipo de investigación</p> <p>El tipo de investigación será pura.</p> <p>Diseño de la investigación</p> <p>El diseño de la investigación es transversal y no experimental.</p> <p>Nivel de investigación</p> <p>Nivel correlacional.</p> <p>Diseño de Investigación</p> <p>No experimental transversal.</p> <p>Población de estudio</p> <p>La población está constituida por 651 estudiantes en el ciclo académico del 2020 - II, FAEDCOH;</p> <p>Muestra</p> <p>Consiste de 242 estudiantes.</p>	<p>Primera</p> <p>Se sugiere a la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna, formular el compromiso social universitario para que dichos aspectos se vean reflejados en la competencia del docente, con el fin que tengan un nivel de investigación alto, así como un excelente nivel de actualización profesional.</p> <p>Segunda</p> <p>Se sugiere a la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna que, para la realización de una buena metodología en el compromiso social universitario, se recomienda realizar un contenido del plan de estudios con un grado de orientación, para potenciar el desarrollo de las capacidades de los estudiantes.</p>

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	RECOMENDACIONES
<p>Privada de Tacna?</p> <p>¿Cuál es el grado de relación de la responsabilidad social universitaria con la organización de la carrera en la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna?</p> <p>¿En qué medida se relaciona la responsabilidad social universitaria con la comunicación y clima organizacional en la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna?</p>	<p>social del universitario con la organización de la carrera en la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna.</p> <p>Establecer en qué medida se relaciona la responsabilidad social del universitario con la comunicación y clima organizacional en la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna.</p> <p>Determinar en qué medida se relaciona la responsabilidad social del universitario con las actitudes y comportamiento del docente en la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación</p>	<p>Comunicación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna.</p> <p>La responsabilidad social del universitario tiene relación directa y significativa con la comunicación y clima organizacional en la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna.</p> <p>La responsabilidad social del universitario tiene relación directa y significativa con las actitudes y comportamiento del docente en la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna</p> <p>La responsabilidad social universitaria se relaciona significativamente con las instalaciones y equipamiento en la Facultad de Educación,</p>		<p>Técnicas de recolección de datos</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario</p>	<p>Tercera</p> <p>Se recomienda a la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna que, para una participación integrada y realización de un mejoramiento continuo del compromiso social universitario, comunicación y clima organizacional, es necesario mejorar los aspectos al momento de expresar opiniones, para mejorar el tratamiento de las sugerencias y lograr un clima de convivencia.</p> <p>Cuarta</p> <p>Se recomienda a la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna que, para lograr una responsabilidad social universitaria eficiente mejore los aspectos de actitudes, comportamientos, estimulación de aprendizajes y otros aspectos referidas al docente.</p>

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	RECOMENDACIONES
¿En qué medida se relaciona la responsabilidad social universitaria con las actitudes y comportamiento del docente en la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna?	<p>y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna.</p> <p>Determinar en qué medida se relaciona la responsabilidad social universitaria con las instalaciones y equipamiento en la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna.</p> <p>Definir en qué medida se relaciona la responsabilidad social del universitario con las evaluaciones en la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna.</p> <p>Establecer en qué medida se relaciona la responsabilidad social del universitario con las asignaturas optativas en la</p>	<p>Ciencias de la Comunicación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna</p> <p>La responsabilidad social del universitario tiene relación directa y significativa con las evaluaciones en la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna.</p> <p>La responsabilidad social del universitario tiene relación directa y significativa con las asignaturas electivas en la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna.</p> <p>La responsabilidad social universitaria se relaciona en forma significativa con la efectividad de los procesos administrativos en la Facultad de</p>			<p>Quinta Se recomienda a la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna que, se implemente los complementos necesarios de equipamiento para mejorar la responsabilidad social universitaria.</p> <p>Sexta Se sugiere a la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna, diseñar programas de capacitación que ayuden a los docentes a generar evaluaciones basadas en el aprendizaje, según las diferentes capacidades de los estudiantes y la manera de cómo crean acciones para impulsar el desarrollo.</p> <p>Séptima Se sugiere a la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna actualizar periódicamente las asignaturas electivas para</p>
¿En qué medida se relaciona la responsabilidad social universitaria con las instalaciones y equipamiento en la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna?					
¿En qué medida se relaciona la responsabilidad					

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	RECOMENDACIONES
<p>social universitaria con las evaluaciones en la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna?</p> <p>¿En qué medida se relaciona la responsabilidad social universitaria con las asignaturas electivas en la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna?</p> <p>¿En qué medida se relaciona la responsabilidad social universitaria con la efectividad de los procesos administrativos</p>	<p>Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna.</p> <p>Determinar en qué medida se relaciona la responsabilidad social universitaria con la efectividad de los procesos administrativos en la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna.</p>	<p>Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna.</p>			<p>despertar el interés y compromiso del estudiante con la carrera, estas deben estar vinculadas a la problemática regional, nacional y mundial incrementando sus herramientas académicas e intelectuales para un mejor desempeño laboral.</p> <p>Octava Se recomienda a la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna, incrementar la eficacia y efectividad de los procesos administrativos atendiendo oportuna y satisfactoriamente los problemas del sector.</p> <p>Novena Se recomienda a la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna, evaluar los factores importantes y de mayor incidencia en la formación de la responsabilidad social universitaria,</p>

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	RECOMENDACIONES
<p>en la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna?</p>					<p>ejecutando una eficiente gestión de la calidad académica de la FAEDCOH.</p> <p>Décima Se recomienda para futuras investigaciones en Responsabilidad Social Universitaria en la Facultad de Educación, Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna, considerar la investigación que es productora de conocimientos en ciencia y tecnología, como tema central de análisis por cuanto conforma, entre otros, función sustantiva de la universidad en el desarrollo local, regional y nacional en concordancia con lo dispuesto en el artículo 124 de la Ley Universitaria Nro. 30220.</p>

Apéndice 2 Instrumentos de recolección de datos

**CUESTIONARIO SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL
UNIVERSITARIA**

INSTRUCCIONES: Estimado estudiante, a continuación, le presentamos un conjunto de afirmaciones para ser valoradas de acuerdo a su apreciación sobre la responsabilidad social universitaria que se desarrolla en la Facultad. Marca el enunciado que mejor se aproxima a la realidad.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indiferente
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Ítems	Escala de valoración				
	1	2	3	4	5
I Formación académica	1	2	3	4	5
1) Se advierte una formación ciudadana profesional responsable	1	2	3	4	5
2) En clases se desarrolla un aprendizaje socialmente pertinente y solidario	1	2	3	4	5
3) La malla curricular ha sido construida en un proceso socialmente consensuado	1	2	3	4	5
4) Consideras que la formación recibida es responsable	1	2	3	4	5
5) Tienes la idea clara de tu responsabilidad como futuro profesional	1	2	3	4	5
II. Gestión organizacional					
6) Se aplica un adecuado sistema de atención al estudiante	1	2	3	4	5
7) Se tiene un sistema de gestión ético y transparente	1	2	3	4	5
8) Se evidencia buenas prácticas laborales	1	2	3	4	5
9) Se observan buenas prácticas ambientales	1	2	3	4	5
10) Existe una eficiente forma de organización académica	1	2	3	4	5

III Desarrollo cognitivo					
11) En los procesos académicos se valora los estilos de aprendizaje	1	2	3	4	5
12) En la práctica de la investigación se usa una pertinencia o preocupación social	1	2	3	4	5
13) Se practica una responsabilidad social de la ciencia (investigación)	1	2	3	4	5
14) Existe un adecuado desarrollo de la inter y transdisciplinariedad en el proceso de enseñanza	1	2	3	4	5
15) En el aprendizaje son tomadas en cuenta las características de los estudiantes	1	2	3	4	5
IV La formación social					
16) Existe interés por desarrollar una conciencia social	1	2	3	4	5
17) En mi carrera se aprecia una clara preparación a favor de la participación ciudadana	1	2	3	4	5
18) Tengo una formación con aporte social para la mejora de la calidad de vida de mis semejantes	1	2	3	4	5
19) Estoy preparado para formular iniciativas eventualmente	1	2	3	4	5
20) Se desarrolla una cultura por el bienestar social	1	2	3	4	5

Gracias

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD ACADÉMICA

INSTRUCCIONES: Estimado estudiante, a continuación, le presentamos un conjunto de afirmaciones para ser valoradas de acuerdo a su apreciación sobre la Calidad Académica que se desarrolla en la Facultad. Marca el enunciado que mejor se aproxima a la realidad.

N°	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Competencia del cuerpo docente						
1	El material entregado por los docentes es útil para los estudiantes	1	2	3	4	5
2	Los profesores tienen un nivel suficiente de conocimientos teóricos	1	2	3	4	5
3	Los profesores tienen un nivel suficiente de conocimientos prácticos	1	2	3	4	5
4	Los profesores están actualizados en sus conocimientos	1	2	3	4	5
5	Los profesores son capaces de transmitir adecuadamente sus conocimientos	1	2	3	4	5
6	Los profesores explican los conocimientos con claridad suficiente	1	2	3	4	5
7	Los profesores orientan el trabajo autónomo de los estudiantes adecuadamente	1	2	3	4	5
8	Los profesores muestran eficacia para desarrollar las acciones pedagógicas	1	2	3	4	5
Organización de la enseñanza						
9	En esta carrera existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos	1	2	3	4	5
10	En esta carrera se estimula el desarrollo de capacidades de los estudiantes	1	2	3	4	5
11	Los horarios de clases son adecuados a las necesidades de los estudiantes	1	2	3	4	5
12	El número de estudiantes por clase es adecuado para los procesos de enseñanza aprendizaje	1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
13	Los contenidos enseñados están de acuerdo al perfil profesional	1	2	3	4	5
14	Se cumplen las expectativas que tenía al iniciar la carrera	1	2	3	4	5
15	El currículo (contenidos, actividades prácticas) es adecuado	1	2	3	4	5
16	La metodología docente (recursos, estrategias didácticas, actividades) es adecuada	1	2	3	4	5
17	El aprendizaje independiente (trabajo autónomo, desarrollo de actividades) es adecuado	1	2	3	4	5
Comunicación y Clima Organizacional						
18	Los procesos de comunicación y canales en la comunidad educativa son adecuados	1	2	3	4	5
19	Los espacios existentes para expresar opiniones son adecuados	1	2	3	4	5
20	El tratamiento de quejas y/o sugerencias sobre los servicios universitarios es adecuado	1	2	3	4	5
21	El clima de convivencia y relaciones humanas es adecuado	1	2	3	4	5
22	El trato recibido por todo el personal implicado en la institución es cordial	1	2	3	4	5
23	Las soluciones y alternativas que se aplican para resolver dificultades son adecuados	1	2	3	4	5
24	Las actividades de mejora e innovación aplicadas son adecuadas	1	2	3	4	5
Actitudes y comportamientos del cuerpo docente						
25	Los profesores se ocupan de la condición académica de los estudiantes	1	2	3	4	5
26	Los profesores motivan el aprendizaje de los contenidos de las materias	1	2	3	4	5
27	Los profesores fomentan la participación de los estudiantes en las clases	1	2	3	4	5
28	Los profesores están disponibles para orientar al estudiante cuando sea necesario	1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
29	Existe una comunicación fluida entre profesores y estudiantes	1	2	3	4	5
30	El trato recibido de los profesores es adecuado	1	2	3	4	5
Instalaciones y equipamientos						
31	Las condiciones de las aulas son adecuadas para la docencia	1	2	3	4	5
32	El equipamiento (laboratorios, salas de informática) es adecuado	1	2	3	4	5
33	La bibliografía disponible es suficiente	1	2	3	4	5
34	Las instalaciones físicas son adecuadas para el desarrollo del aprendizaje	1	2	3	4	5
35	Las instalaciones y su mantenimiento son adecuadas	1	2	3	4	5
Evaluaciones de aprendizaje						
36	Las evaluaciones son adecuadas para conocer lo que han aprendido los estudiantes	1	2	3	4	5
37	Los profesores evalúan los conocimientos de los estudiantes adecuadamente	1	2	3	4	5
38	La evaluación del aprendizaje (procedimientos, revisión de exámenes) es adecuada	1	2	3	4	5
Asignaturas optativas						
39	En esta carrera existe una combinación adecuada entre asignaturas obligatorias y electivas	1	2	3	4	5
40	En esta carrera existe una oferta amplia de asignaturas electivas	1	2	3	4	5
41	Existen asignaturas electivas realmente adecuadas al contexto	1	2	3	4	5
42	Las asignaturas electivas son relevantes para completar el perfil	1	2	3	4	5
Efectividad de los procesos administrativos						
43	Existe un eficiente sistema de atención al estudiante	1	2	3	4	5
44	Los procesos administrativos son oportunos y adecuados	1	2	3	4	5
45	Los procesos administrativos (matriculación, trámites varios) son ágiles	1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
46	La administración es eficaz para solucionar problemas	1	2	3	4	5

Apéndice 3 Evidencia de juicio de expertos

Experto 1: Dra. Araceli Silvia León Marín

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación		
Formato de Validación por expertos			
Codificación n CEIN fve - 001	Versión n 00	Vigencia a 2015	Páginas 02

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto) Araceli Silvia León Marín
- 1.2. Grado Académico. Doctora, mención en Educación
- 1.3 Profesión: Licenciada en Ciencias de la Educación
- 1.4. Institución donde labora: EESPP José Jiménez Borja de Tacna
- 1.5. Cargo que desempeña. Docente
- 1.6 Denominación del Instrumento: Responsabilidad social universitaria
- 1.7. Autor del instrumento Mag. Yolanda Terrones Salinas
- 1.8 Programa de postgrado: Doctorado en educación con mención en Gestión educativa.

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles.					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.					X

4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.					X
SUMATORIA PARCIAL						30
SUMATORIA TOTAL						30

4. **RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**

4.3. Valoración total cuantitativa: 30

4.4. Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR _____
 NO FAVORABLE _____

4.5. Observaciones:

Tacna, 15 de febrero del 2021



.....
 Firma

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Postgrado Centro de Investigación		
Formato de Validación por expertos			
Codificación CEIN fve - 001	Versión n 00	Vigencia a 2015	Páginas 02

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto) Araceli Silvia León Marín
- 1.2. Grado Académico. Doctora, mención en Educación
- 1.3 Profesión: Licenciada en Ciencias de la Educación
- 1.4. Institución donde labora: EESPP José Jiménez Borja de Tacna
- 1.5. Cargo que desempeña. Docente
- 1.6 Denominación del Instrumento: Calidad Académica
- 1.7. Autor del instrumento Mag. Yolanda Terrones Salinas
- 1.8 Programa de postgrado: Doctorado en educación con mención en Gestión educativa.

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles.					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.					X

4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.					X
SUMATORIA PARCIAL						30
SUMATORIA TOTAL						30

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 30

3.2. Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR

NO FAVORABLE _____

3.3. Observaciones:

Tacna, 15 de febrero del 2021



.....

Firma

Experto 2: Dra. Ana Luz Margarita Borda Soaquita

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Postgrado Centro de Investigación	
Formato de Validación por expertos		
Codificación n CEIN fve - 001	Versión n 00	Vigencia a 2015
		Páginas 02

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto) Ana Luz Margarita Borda Soaquita
- 1.2. Grado Académico. Doctora, mención en Educación
- 1.3 Profesión: Licenciada en Ciencias de la Educación
- 1.4. Institución donde labora: Universidad Privada de Tacna
- 1.5. Cargo que desempeña. Docente
- 1.6 Denominación del Instrumento: Responsabilidad social universitaria
- 1.7. Autor del instrumento Mag. Yolanda Terrones Salinas
- 1.8 Programa de postgrado: Doctorado en educación con mención en Gestión educativa.

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles.					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.					X

4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.						X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.						X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.						X	
SUMATORIA PARCIAL								30
SUMATORIA TOTAL								30

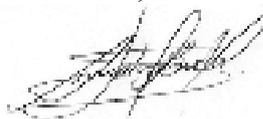
5. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

5.3. Valoración total cuantitativa: 30

5.4. Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR _____
 NO FAVORABLE _____

5.5. Observaciones:

Tacna, 15 de febrero del 2021



.....
 Firma

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación		
Formato de Validación por expertos			
Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto) Ana Luz Margarita Borda Soaquita
- 1.2. Grado Académico. Doctora, mención en Educación
- 1.3 Profesión: Licenciada en Ciencias de la Educación
- 1.4. Institución donde labora: Universidad Privada de Tacna
- 1.5. Cargo que desempeña. Docente
- 1.6 Denominación del Instrumento: Calidad Académica
- 1.7. Autor del instrumento Mag. Yolanda Terrones Salinas
- 1.8 Programa de postgrado: Doctorado en educación con mención en Gestión educativa.

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles.					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.					X

5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.					X
SUMATORIA PARCIAL						30
SUMATORIA TOTAL						30

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

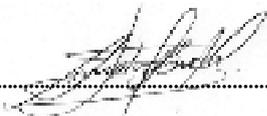
3.1. Valoración total cuantitativa: 30

3.2. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR

NO FAVORABLE

3.3. Observaciones:

Tacna, 15 de febrero del 2021



 Firma

Experto 2: Dr. Luis Celerino Catacora Lira

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación	
Formato de Validación por expertos		
Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia 2015
		Páginas 02

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto) Luis Celerino Catacora Lira
- 1.2. Grado Académico. Doctora, mención en Educación
- 1.3 Profesión: Licenciada en Ciencias de la Educación
- 1.4. Institución donde labora: Universidad Privada de Tacna
- 1.5. Cargo que desempeña. Docente
- 1.6 Denominación del Instrumento: Responsabilidad social universitaria
- 1.7. Autor del instrumento Mag. Yolanda Terrones Salinas
- 1.8 Programa de postgrado: Doctorado en educación con mención en Gestión educativa.

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles.					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.					

						X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.					X
SUMATORIA PARCIAL						30
SUMATORIA TOTAL						30

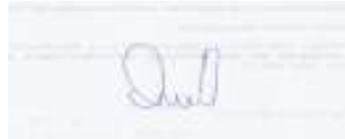
6. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

6.3. Valoración total cuantitativa: 30

6.4. Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR _____
NO FAVORABLE _____

6.5. Observaciones:

Tacna, 15 de febrero del 2021



.....

Firma

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación		
Formato de Validación por expertos			
Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto) Luis Celerino Catacora Lira
- 1.2. Grado Académico. Doctora, mención en Educación
- 1.3 Profesión: Licenciada en Ciencias de la Educación
- 1.4. Institución donde labora: Universidad Privada de Tacna
- 1.5. Cargo que desempeña. Docente
- 1.6 Denominación del Instrumento: Calidad Académica
- 1.7. Autor del instrumento Mag. Yolanda Terrones Salinas
- 1.8 Programa de postgrado: Doctorado en educación con mención en Gestión educativa.

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles.					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.					X

