



Facultad de Administración

“NIVELES DE EFECTIVIDAD DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL
INSTITUCIONAL DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
Y DE SISTEMAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO
VILLARREAL - 2017”

Tesis para optar El Título de Licenciado en Administración
con Mención en Administración de Empresas

AUTOR (A):

LOURDES RAMIREZ SINCHI

ASESOR (A):

DRA. DORA ALEJANDRINA POLO CERNA

JURADO:

Dr. Hernán Picón Chávez

Dr. Willy Victor Mandujano Mieses

Dr. Juan Alfredo Velásquez Velásquez

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria:

Dedico esta tesis a mi querida alma mater, mi casa de Estudios Superiores y Centro de Labores, Universidad Nacional Federico Villarreal; para que con este granito de arena comprendamos y mejoremos nuestro accionar respecto a la responsabilidad social institucional.

Agradecimiento:

Agradezco a Dios el Todopoderoso por bendecirme cada día.

A mi familia, a mi hijo por todo su apoyo y comprensión; porque con este triunfo demuestro que sí se puede, cuando uno realmente lo quiere.

Índice

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
INDICE	vi
I. Introducción	1
1.1 Descripción y formulación del problema	2
1.2 Antecedentes.....	3
1.3 Objetivos de la investigación.....	7
-Objetivo general.	7
-Objetivo específico.....	7
1.4 Justificación	8
1.5 Hipótesis	9
II. Marco teórico	10
2.1 Bases teóricas	10
III. Método	30
3.1 Tipo de investigación.....	30
3.2 Ámbito temporal y espacial	30
3.4 Variables	30
3.5 Población y muestra.....	31
3.6 Instrumentos	31

3.7	Procedimientos	32
3.8	Análisis de datos	32
IV.	Resultados	33
V.	Discusión de resultados	69
VI.	Conclusiones	71
VII.	Recomendaciones	73
VIII.	Referencias	74
IX.	Anexos.....	76

RESUMEN

La responsabilidad Social es el compromiso, obligación y deber de las organizaciones que desean mantenerse competitivas, rentables y sostenibles a través de la creación de valor compartido. Aspectos esenciales como los valores, la transparencia, la cultura organizacional, el balance social, los grupos de interés, el medio ambiente, los clientes y la comunidad deben ser considerados como importantes de cumplirse, para poder alcanzar altos niveles de efectividad con enfoque social. Esta investigación tuvo como **objetivo** determinar el nivel de efectividad de la Responsabilidad Social Institucional (RSI) de la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas de la Universidad Nacional Federico Villarreal del año 2017. El **método** utilizado fue: No experimental, con enfoque cuantitativo y diseño descriptivo, se realizó una encuesta con 18 preguntas. Los **resultados** indicaron: En mayor medida, representan una baja efectividad, Dimensión: Medio ambiente en un 10.5%, Dimensión: Valores y Transparencia en un 17.6%, Dimensión: Clientes alumnos en un 20.5%, Dimensión: Comunidad en un 21.5% Y se **concluye** en términos generales que existe en promedio un nivel de baja efectividad de RSI. Lo cual no es favorable para la Facultad desde el punto de vista de la sostenibilidad.

Palabras Claves: Niveles de efectividad, Responsabilidad Social Institucional, Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas de la UNFV

ABSTRACT

Social responsibility is an obligation of organizations that want to remain competitive, profitable and sustainable through the creation of shared value. Essential aspects such as values, transparency, organizational culture, a social balance, the internal public, the environment, clients and the community should be considered as important to be fulfilled, in order to achieve a high level of effectiveness with a social focus. The objective of this research was to determine the level of effectiveness of the Institutional Social Responsibility of the Faculty of Industrial Engineering and Systems of the National University Federico Villarreal in 2017. The method used is: Non-experimental, with a quantitative approach and descriptive design, A survey was conducted. . The results indicated: To a greater extent, they represent a low effectiveness, Dimension: Environment by 10.5%, Dimension: Values and Transparency by 17.6%, Dimension: Student clients by 20.5%, Dimension: Community by 21.5% AND It concludes in general terms that there is on average a low level of effectiveness of RSI. Which is not favorable for the Faculty from the point of view of sustainability.

KEYWORDS

The level of effectiveness of the Institutional Social Responsibility, Faculty of Industrial Engineering and Systems of the National University Federico Villarreal

I. Introducción

La sociedad en su conjunto exige a sus instituciones y empresas que cumplan también una labor con enfoque social, que aporten valor social a través de sus políticas de Responsabilidad Social Institucional o Corporativa (RSI - RSC) de manera efectiva.

Las universidades públicas tienen un compromiso social de mayor responsabilidad respecto a las organizaciones privadas, porque es el Estado que contribuye directamente con el presupuesto para su operación. Es por ello, que deben cumplir con su compromiso social, y aportar valor a la comunidad.

La Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas (FIIS) de la Universidad Nacional Federico Villarreal (UNFV) realiza una labor de responsabilidad social bajo la dirección de sus autoridades. Sin embargo, se desconoce el grado de efectividad de su labor, por lo que esta investigación tuvo como objetivo principal aportar valor a través de conocimiento del grado de efectividad que están teniendo las políticas y acciones de RSI que se están ejecutando en la FIIS.

Los resultados de la investigación se presentan en cinco capítulos, en el primer capítulo, se planteó los problemas y los objetivos.

El segundo capítulo, incluye el marco teórico pertinente con el tema de investigación que permite adquirir un mejor conocimiento para alcanzar los objetivos propuestos.

En el tercer capítulo, se plantea la hipótesis, sobre el grado de efectividad de la Responsabilidad Social de la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas de la UNFV en el 2017.

En el cuarto capítulo, se ha especificado el método aplicado que es No experimental, con un enfoque cuantitativo y con un diseño descriptivo en la medida que los resultados se expresan en términos numéricos y la técnica que se utilizó, fue la encuesta, el instrumento fue el cuestionario y la muestra ha sido de 200 alumnos (Grupo de interés), a quienes se les llamará clientes, como parte del grupo de interés de la Facultad del Turno tarde, que permitieron adquirir los datos que se analizan.

Finalmente, en el capítulo quinto, se han establecido los resultados con las conclusiones y recomendaciones.

1.1 Descripción y formulación del problema

Actualmente la Universidad Nacional Federico Villarreal UNFV y por ende la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas FIIS nos encontramos en un proceso de licenciamiento, para lo cual debe de cumplir con ciertos indicadores establecidos por la Superintendencia Nacional de Educación Superior (SUNEDU). Así mismo es objetivo principal de la Facultad lograr la Acreditación universitaria como muestra de su calidad educativa en el área académica, de infraestructura y de relación con la comunidad. Sin embargo, existen pocas acciones que la Facultad ha podido establecer conexión con su entorno, y se deben de implementar políticas de Responsabilidad Social Corporativa o Institucional más efectivas en la Facultad.

Para establecer las políticas adecuadas de RSC en la FIIS, se debe conocer cuáles son las debilidades, en que se está fallando, que se puede mejorar con la finalidad de buscar la efectividad en las políticas y acciones que realice la FIIS en concordancia con sus fines y compromiso social.

Es importante, que se conozca el nivel de efectividad de la Responsabilidad Social Institucional que actualmente se aplica en la FIIS, para establecer puntos estratégicos en lo que se pueda mejorar la relación con los grupos de interés como la comunidad, los alumnos, los

colaboradores (personal docente y administrativo), los proveedores, el gobierno y el medio ambiente.

-Problema general.

¿Cuál es el nivel de efectividad de la Responsabilidad Social Institucional de la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas de la Universidad Nacional Federico Villarreal del año 2017?

-Problemas específicos.

1. ¿Cuáles son los ejes de la Responsabilidad Social Institucional que tienen un nivel “bajo” de efectividad, en la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas de la Universidad Nacional Federico Villarreal del año 2017?
2. ¿Cuáles son los ejes de la Responsabilidad Social Institucional que tienen un nivel “medio” de efectividad, en la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas de la Universidad Nacional Federico Villarreal del año 2017?
3. ¿Cuáles son los ejes de la Responsabilidad Social Institucional que tienen un nivel "alto" de efectividad, en la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas de la Universidad Nacional Federico Villarreal del año 2017?

1.2 Antecedentes

Internacional

(Diez, 2014) En su tesis doctoral presentada a la Universidad de Valladolid, sobre “Responsabilidad Social Empresarial, Innovación y Crisis Económica” concluye ponderando la importancia de la RSC en las organizaciones, que prácticamente ya no es una opción, sino una obligación para la competitividad que las organizaciones tengan políticas de RSC. El

instrumento para la evaluación de la RSC es muy similar al evaluar los ejes utilizados por (ManpowerGroup, 2012).

En la tesis doctoral de (Correia, 2015) titulada “La responsabilidad social universitaria: Caso UNED” . Tuvo como objetivo principal, investigar los temas de Responsabilidad Social Universitaria con un enfoque gerencial, utilizo el método cuantitativo para analizar las variables y el cualitativo para analizar las opiniones de expertos, el diseño de investigación fue descriptivo y en sus resultados menciona que los factores claves para medir la Responsabilidad Social, en primer lugar, están los valores institucionales, la transparencia, el buen gobierno, la cultura de la institución, las políticas de la institución, los códigos de conducta, factores externos como el medio ambiente, etc.; concluye que la RSU es importante para que la universidad contribuya a la sociedad de forma directa especialmente en factores como la dignidad humana, la libertad, el bien común, la integridad y la búsqueda de la excelencia.

(Quezada, 2010), en su tesis doctoral titulada “Responsabilidad social universitaria: una nueva mirada a la relación de la universidad con la sociedad desde la perspectiva de las partes interesadas” presentada a la Universidad Valladolid, también menciona la importancia de la RSC en la implementación de las políticas de las universidades; así mismo sus ejes de estudio de la aplicación de la RSC son similares a las de (ManpowerGroup, 2012), como se aprecian en la Tabla 1.

Tabla 1

Dimisiones de la RSC

<i>Según Carneiro</i>	<i>Según Fernández</i>
<i>Igualdad de oportunidades</i>	<i>Seguridad e higiene en el trabajo</i>
<i>Gestión de la diversidad</i>	<i>Diseño de puestos de trabajo</i>
<i>Acoso moral</i>	<i>Retribución, promoción y seguridad en el empleo</i>
<i>Conciliación familiar</i>	<i>Integración y participación</i>
<i>Derecho de esta bien dirigido</i>	<i>Equilibrio en el trabajo y vida personal</i>
	<i>Relevancia social de la actividad laboral.</i>

Fuente (Quezada, 2010)

En su tesis doctoral (Wigmore, 2016) titulada “La gestión de la Responsabilidad Social Universitaria RSU” en Córdoba, tuvo como objetivo promover una reflexión sobre la importancia de la Responsabilidad Social en las Universidades. Realizó el método de la encuesta para obtener sus resultados y el tipo de su investigación fue descriptiva, en sus resultados se observa que la ética y los valores son factores muy importantes en la RSU; es necesario fomentar en los alumnos, una cultura enfocada al cuidado del medio ambiente; por lo que se deben desarrollar programas de responsabilidad social como, el ahorro del agua y el reciclaje. También es necesario que las universidades incorporen dentro de sus códigos de conducta la RSU, debido a que existe un bajo compromiso de los colaboradores en formar conciencia con RSU, se observa también poca transparencia en los procesos de evaluación de los alumnos, y la poca promoción de investigaciones relacionadas a la RSU. En sus conclusiones afirma que la RSU es muy importante para la formación de los futuros profesional para que realicen sus labores cuidando el medioambiente y teniendo un sentido social para

favorecer a la comunidad. Así mismo, se debe mejorar la transparencia y fomentar los valores en los estudiantes, trabajadores y docentes, crear una cultura orientada a la Responsabilidad Social en general.

Nacional

En la tesis magistral de (Condori, 2018) titulada “Responsabilidad social universitaria y formación profesional en estudiantes de Psicología”, tuvo como objetivo “Determinar la relación entre la responsabilidad social universitaria y la formación”(p.37), el tipo de investigación fue correlacional. En sus resultados se obtuvo un valor en el coeficiente de correlación de Spearman $\rho=0,611$, y un p -valor=0,000, que indica una relación directa, y significativa (p.57). Se concluye que “La responsabilidad social universitaria se relaciona de manera directa, moderada y significativa con la formación profesional en estudiantes de psicología de la Universidad César Vallejo, sede Ate, 2017” (p.60). Por consiguiente, se debe promover en los alumnos que realicen actividades de responsabilidad social.

En la tesis doctoral de (Flores, 2015) titulada “Gestión de La Responsabilidad Social Universitaria y la Calidad Académica en las universidades del departamento de Puno” . Tuvo como objetivo “Determinar la influencia que tiene la responsabilidad social universitaria en la calidad académica de las universidades de la región Puno” (p.23), la metodología que aplico fue la descriptiva en forma de encuesta con tres factores vinculados a los valores que son el universitario, el personal y el social. Su conclusión es: La responsabilidad social universitaria influye de forma positiva, directa y significativa en la calidad académica de las universidades de la región (p.196). Por lo tanto, se debe promover la RSU en las universidades para que los estudiantes desarrollen competencias sociales y tengan una mayor responsabilidad profesional.

En la tesis magistral de (Montañez, 2017) titulada “Responsabilidad social y el desarrollo sostenible en la municipalidad provincial de Yungay”, tuvo como diseño de investigación el

no experimental de tipo correlacional, sus resultados fueron una correlación general de ($R=0,722$). Su conclusión fue que “Existe una relación alta, positiva y significativa entre la responsabilidad Social y el Desarrollo Sostenible en la municipalidad provincial de Yungay – 2017” (p.85)

En su tesis de magister (Huarhua, 2015) presentada en la PUCP, titulada “Responsabilidad Social Empresarial como medio de rentabilidad y competitividad”, concluye mencionando la importancia de la RSE porque:

Proporciona a la organización estrategias de competitividad respecto a su competencia, crea una diferencia en el ámbito comercial, social, ambiental y otorga a la empresa la posibilidad de ser evaluado mediante estándares de inversión, ejecución de sistemas, procesos operativos, estándares de calidad y reducción de impactos frente a la sociedad y al medio ambiente, convirtiéndola en rentable, competitiva y socialmente responsable” (p.100).

1.3 Objetivos de la investigación

- Objetivo general.

Determinar el nivel de efectividad de la Responsabilidad Social Institucional de la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas de la Universidad Nacional Federico Villarreal del año 2017.

- Objetivo específico.

1. Determinar los ejes de la Responsabilidad Social Institucional que tienen un nivel "bajo" de efectividad, en la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas de la Universidad Nacional Federico Villarreal del año 2017.

2. Determinar los ejes de la Responsabilidad Social Institucional que tienen un nivel "medio" de efectividad, en la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas de la Universidad Nacional Federico Villarreal del año 2017.
3. Determinar los ejes de la Responsabilidad Social Institucional que tienen un nivel "alto" de efectividad, en la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas de la Universidad Nacional Federico Villarreal del año 2017.

1.4 Justificación

Este trabajo es importante porque permitirá **determinar** el nivel de efectividad de la Responsabilidad Social Institucional de la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas de la Universidad Nacional Federico Villarreal del año 2017 y para que la institución universitaria cuente con información basada en las encuestas que permitirán a las autoridades tener un panorama claro, de cuáles son las fortalezas y las debilidades en la aplicación de las políticas y acciones referentes a la RSI.

Asimismo, **beneficiará** a las otras Facultades y a toda organización, que necesite un marco para la evaluación de su RSI; el **impacto** que tendrá esta investigación será muy positivo

porque permitirá determinar mejoras en la conexión de la Facultad con la comunidad, los alumnos, los colaboradores (personal administrativo y docente), los proveedores, el gobierno y el medio ambiente. La efectividad en la RSC según menciona (ManpowerGroup, 2012) y con la que se ganó el "Premio ManpowerGroup a la Investigación en Capital Humano" se mide en base al cumplimiento de ejes claves por la organización, como son los Valores, Transparencia y Gobierno, Cultura organizacional, Balance social, Público interno, Medio ambiente, Clientes alumnos, Comunidad. Siendo la investigación aplicada por más de 50 empresas e instituciones públicas en diferentes países. Como ManpowerGroup, BCP, GM. GyM. AOC, P&G, entre otras, con una gran aceptación en el ámbito académico y empresarial.

1.5 Hipótesis

-Hipótesis general.

- Existe en promedio un nivel "bajo" de efectividad en la evaluación de la Responsabilidad Social Institucional de la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas de la Universidad Nacional Federico Villarreal en el año 2017, según más del 50% de los encuestados.

- Hipótesis específicas.

1. Los ejes de la Responsabilidad Social Institucional que tienen en promedio un nivel "bajo" de efectividad en la Facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad Nacional Federico Villarreal en el año 2017, son: Los Valores, la Transparencia, El Medio ambiente, los Clientes y Comunidad.
2. Los ejes de la Responsabilidad Social Institucional que tienen en promedio un nivel "medio" de efectividad en la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas de la Universidad Nacional Federico Villarreal en el año 2017, son: Balance social, La Cultura Organizacional y el Público Interno.
3. No existen ejes de la Responsabilidad Social Institucional que presentan un nivel "alto" de efectividad en la Facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad Nacional Federico Villarreal en el año 2017.

II. Marco teórico

2.1 Bases teóricas

Marco referencial

La Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas es una organización universitaria, emprendedora e innovadora, con perfil propio, al servicio del desarrollo del país, dedicada a una formación profesional basada en una educación de excelencia académica que se sustenta en el conocimiento de principios científicos, tecnológicos y humanísticos y en la práctica de valores culturales, nacionales, institucionales, éticos y morales; así como en el desarrollo de la autoestima, la preservación del medio ambiente y el respeto a las ideas de los demás. Fuente: Web UNFV (UNFV, 2017)

Todo ello hace de esta Facultad una institución con nivel de calidad y servicios equiparable a las mejores facultades iberoamericanas, flexible a los cambios y demandas de la sociedad y que se prepara permanentemente para enfrentar los retos de la modernidad. (UNFV, 2017)

Especialidades

La Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas, cuenta con las siguientes especialidades en pre grado: (UNFV, 2017)

- Ingeniería Industrial
- Ingeniería de Sistemas
- Ingeniería de Transportes
- Ingeniería Agroindustrial

A nivel de Posgrado:

- Maestría en Ingeniería Industrial

- Maestría en Ingeniería Industrial con mención en Gestión de la Calidad y la Productividad
- Maestría en Ingeniería Industrial con mención en Gestión de Operaciones y Productividad
- Maestría en Ingeniería de Sistemas con mención en Inteligencia de Procesos Empresariales.
- Maestría en Ingeniería de Sistemas con mención en Gestión de Tecnología de la Información.
- Maestría en Ingeniería de Transportes
- Doctorado en Ingeniería de Sistema

Misión

“Somos una Facultad Académica comprometida con la formación integral de ingenieros industriales, de sistemas, agroindustriales y de transportes; con base científica, tecnológica y humanista al servicio del desarrollo de la sociedad”. PEI-FIIS: 2013-2017

Visión

“Ser líder en el sistema universitario nacional e internacional, formando profesionales competitivos en ingeniería, acorde con los cambios científicos y tecnológicos para el desarrollo sostenible basado en valores al servicio de la sociedad. PEI-FIIS: 2013-2017 (UNFV, 2017)

A continuación, se muestra el organigrama de la Facultad, en la figura 1.

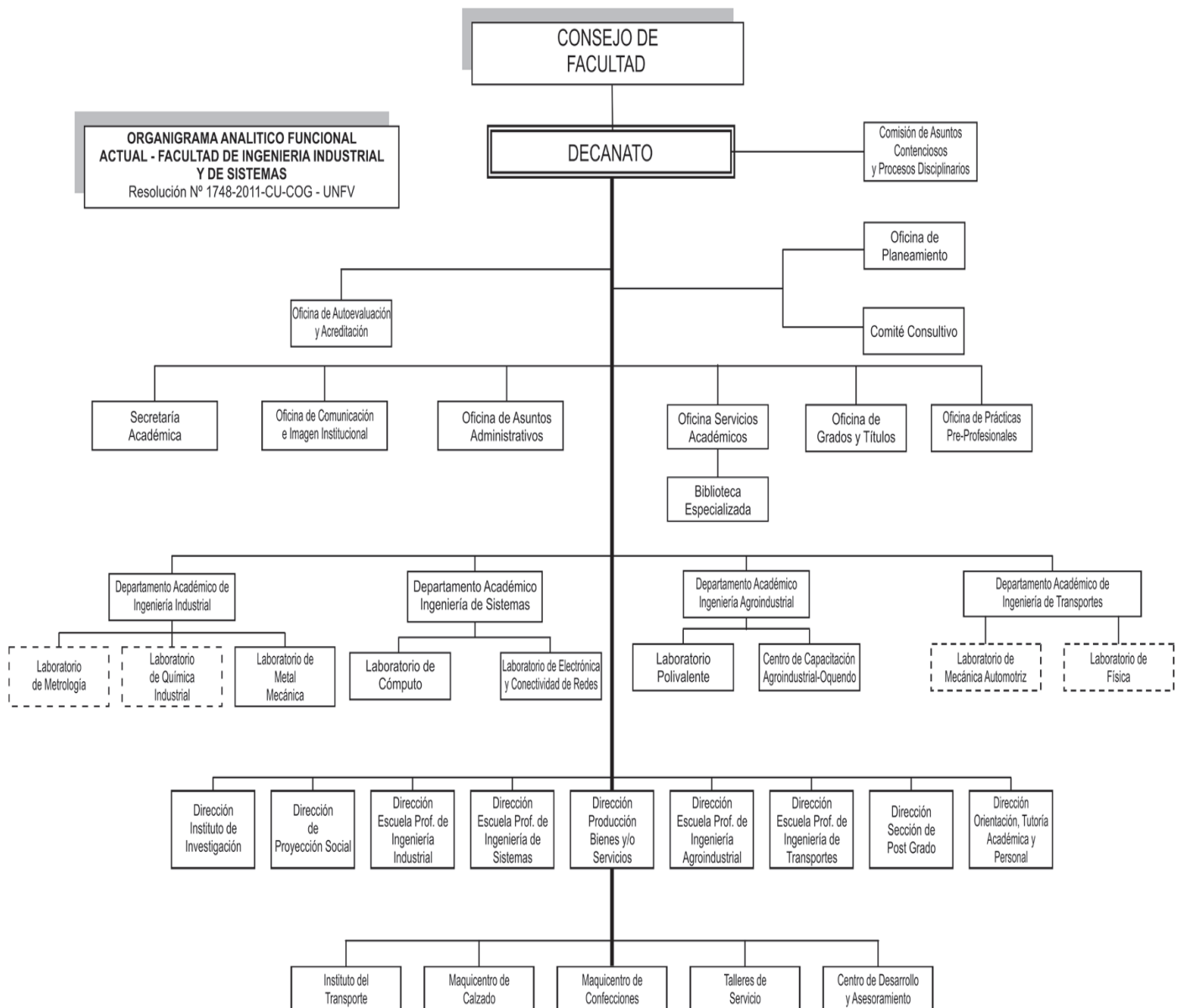


Figura 1: Organigrama FIIS

Fuente: (UNFV, 2017)

Teorías de la Responsabilidad Social.

Una de las principales teóricas de la Responsabilidad Social RS es (Satorras, 2008) quien escribió el libro “Responsabilidad Social Corporativa”, donde menciona la importancia de que las organizaciones desarrollen una conciencia social, que asuman su responsabilidad y se fomente la ética en los diferentes aspectos de la organización y su entorno; asimismo, se han escrito diferentes investigaciones que han dado forma al concepto de RS, agregando términos como los valores éticos, la importancia de la cultura organizacional que es un impulsor de la RS, para que las organizaciones cumplan sus compromisos sociales preservando el medio ambiente, fomentando en sus colaboradores los principios éticos y el cuidado del medio ambiente. Esta corriente teórica ha despertado el interés de muchas organizaciones no sólo privadas sino también públicas, que han comenzado a generar políticas públicas para promover la RS. La RS ha sido también impulsor del Pacto de la ONU con las organizaciones respecto a los compromisos laborales y la lucha contra la corrupción.

Inicios de la conciencia de responsabilidad:

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) nace en EEUU, en los años 30 del siglo XX, gana gran popularidad en los 50 (Carroll, 1979), y renace en la Cumbre de la Tierra de 1992, en Rio de Janeiro (Brasil), como una aprobación explícita de los enfoques voluntarios, en vez de la regulación obligatoria y jurídicamente vinculante (leyes, normativa internacional) para las corporaciones transnacionales. Esencialmente, significó el rechazo de las propuestas de regulación del United Nations Centre on Transnational Corporations (UNCTC) para las empresas transnacionales, y la aprobación de un manifiesto por la auto-regulación voluntaria, elaborado por el actual World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) (en español, Consejo Mundial Empresarial para el Desarrollo Sostenible), una asociación que se

define como una alianza de empresas unidas por un compromiso compartido para el desarrollo sostenible. (Christian Aid, 2004 citado por Correia, 2015, p.29)

Las teorías, logran mayor importancia cuando se aplican, se practican y se demuestran; la RS ha demostrado que fomentar el compromiso social de las organizaciones como el establecido en World Business Council for Sustainable Development, que menciona que la RSC es “el compromiso continuo de las empresas para comportarse éticamente y contribuir al desarrollo económico, a la par que, mejora la calidad de vida de trabajadores y sus familias, así como la comunidad local y la sociedad en general (World Business Council for Sustainable Development – WBCSD, 1999 citado por Wigmore, 2016, p.26).

La teoría de la Construcción social también está relacionada a la RS como lo menciona (Condori, 2018):

La ciencia como una construcción social y la producción científica, con acuerdos sociales autorizados por una comunidad científica específica, que tiene como característica la diversificación y los acuerdos que son tomados de consenso entre sus integrantes, más no por efectos de ninguna racionalidad especial o específica. (Iranzo y Blanco, 1999 citado por Condori, 2018, p.21)

En la RS el compromiso es muy importante porque, es parte esencial de los valores cumplir con lo acordado, ser transparente y honesto.

También en la teoría de los paradigmas, donde se menciona que es: “una realización científica de reconocimiento universal; en un período, proporciona modelos de problemas y soluciones a una comunidad científica, permite analizar los efectos de las revoluciones científicas evidenciando la migración de los científicos de un marco teórico referencial hacia otro” (Kuhn, 1994 citado por Condori, 2018, p.21). La RS va evolucionado, y se van

descubriendo nuevos factores claves donde se tiene que trabajar para ser aplicada de manera efectiva.

La teoría del convencionalismo, también se relaciona con la RS, en la medida de que son organizaciones compuestas por personas que forman grupos sociales, que interactúan y que deben aplicar la RS a su entorno como se menciona.

Una de las consecuencias más importantes de la obra de Kuhn (1994), fue la creación de una nueva orientación para la sociología de la ciencia, que se concentra mayormente en aspectos e impactos sociales del convencionalismo científico, encaminada más a la orientación relacionada con una corriente de interacción de la actividad científica (Lamo de Espinosa et al., 1994 citado por Condori, 2018, p.21)

Específicamente la Responsabilidad Social Universitaria cumple un rol importante en la sociedad y en la formación de los profesionales, como menciona (Vallaey, 2007 citado por Wigmore, 2016) :

Una política de gestión de la calidad ética de la Universidad, que busca alinear sus cuatro procesos (gestión, docencia, investigación, extensión), con la misión universitaria, sus valores y compromiso social, mediante el logro de la congruencia institucional, la transparencia y la participación dialógica de toda la comunidad universitaria (autoridades, estudiantes, docentes, administrativos) con los múltiples actores sociales interesados en el buen desempeño universitario y necesitados de él, para la transformación efectiva de la sociedad hacia la solución de sus problemas de exclusión, inequidad, y sostenibilidad” (p.23)

Asimismo, la RS para ser aplicada de manera efectiva en las universidades, requiere de cuatro procesos claves que son: “gestión ética y ambiental de la institución, formación de ciudadanos responsables y solidarios, producción y difusión de conocimientos socialmente

pertinentes, participación social en promoción de un desarrollo más humano y sostenible” (Vallaey, 2008 citado por Condori, 2018, p.20). También “Uno de los beneficios más importante de la RS en las universidades es: “que la responsabilidad social universitaria como estrategia de gestión universitaria, mantiene un enfoque holístico sobre la universidad, concibiendo la iniciativa interdisciplinaria e interinstitucional” (Elías y Vila, 2014 citado por Condori, 2018, p.21).

Es importante comprender el nuevo enfoque de la RS y su compromiso social para establecer su efectividad:

La responsabilidad social, es un enfoque que promueve visiones y actitudes nuevas frente a los problemas sociales, promueve el compromiso con la sociedad, de manera tal que, los ciudadanos no sean observadores de los problemas que atañen al país sino agentes activos en el cambio que plantean programas de desarrollo sostenible. Se puede decir que la responsabilidad social es la movilización de recursos, destrezas, conocimientos, recursos materiales, humanos, económicos y redes de relaciones personales, para solucionar problemas que afectan a toda la sociedad y que es de interés de todos resolver (Jiménez de Barros, 2001 citado por Flores, 2015, p.116)

La responsabilidad social corporativa, empresarial o institucional, está teniendo cada vez más importancia dentro de los procesos de planificación estratégica, debido principalmente a que la sociedad en su conjunto está reclamando que las organizaciones tengan un enfoque de responsabilidad con la sociedad, con el cambio climático y creen valor para todas las personas interesadas, considerando en sus actos estratégicos la Responsabilidad Social Corporativa RSC (Rodríguez Vilá & Bharadwaj, 2017)

El concepto de RSC tiene como pionero a Howard Bowen, cuando planteo que las organizaciones con fines de lucro deben tomar en cuenta el aspecto social en la toma de sus

decisiones. (Altamirano, 2017). Asimismo, respecto a la RS (Universidad. Gallardo, 2012 citado por Wigmore, 2016, p.24) menciona que es “el establecimiento de un conjunto de valores y principios que debiera reunir una universidad en la realización de sus comportamientos con los distintos grupos de interés”

Las organizaciones socialmente responsables son mejores vistas en la comunidad o mercado donde operan, si las organizaciones líderes consideran como parte de su evaluación estratégica ser una organización socialmente responsable, podrán obtener beneficios, pero esto sólo se da, si su apoyo social es enfocado y no generalizado, como lo menciona (Porter M. E., 2006).

También (Porter M. E., 2006) afirma que hay esfuerzos de RSC que están teniendo efectos adversos, principalmente por dos razones, la primera que enfrentan su estrategia contra la sociedad, y la segunda piensa en forma genérica en la RSC, en vez de focalizarla y alinearla con la estrategia. Las organizaciones deben considerar a la RSC como una oportunidad para alcanzar el éxito competitivo.

(Hesselbein, 2010). Publicó en su texto, que según Peter Drucker los líderes de las organizaciones tienen dos responsabilidades generales, la primera es la del desempeño de sus organizaciones y la segunda la de ser responsables de la comunidad en general. Así mismo, Peter Drucker también afirmó que, es el sector social quien va a salvar a la sociedad, pero con la colaboración del sector privado.

Pensamiento de RSC en las organizaciones

En un estudio sobre los aspectos que afectan que los gerentes de organizaciones tengan una mentalidad más social, según (Serafeim, Saltzman, & Ward, 2017) son dos factores críticos:

La cultura y las leyes de la organización.

La cultura que aborda aspectos más informales la afecta a corto plazo, generalmente son los comportamientos informales.

Las leyes que abordan los aspectos formales, la afectan a largo plazo porque su principal ley es poner al accionista primero o la institución primero y no a la sociedad.

La cultura y las leyes influyen en la toma decisiones más orientadas a la rentabilidad, es decir enfocadas primero en el accionista y no en la sociedad.

Concluyeron según (Serafeim, Saltzman, & Ward, 2017) que se tienen que mejorar la cultura de las organizaciones capitalistas y tener un enfoque más social. El lucro a veces ciega la responsabilidad social. Y la RSC debe ser vista como un beneficio mayor de sostenibilidad a largo plazo para la organización, más que buscar el logro de objetivos de corto plazo. Es decir crear un valor compartido remodelando el sistema capitalista con la sociedad, como lo menciona (Porter & Kramer, Creando valor Compartido, 2011)

LA RSC y su propósito

Las organizaciones que aplican la RSC, a veces confunden su verdadero propósito que es el mejorar el bienestar social, creando un valor compartido, (Porter & Kramer, Creando valor Compartido, 2011) con el de generar utilidades por cada acción de RSC que realicen. Lo que hace esto, es desvirtuar su verdadero fin. (Rangan, Chase, & Karim, 2015).

Para mejorar el sustento del verdadero propósito de la RSC, según sus investigaciones sobre RSC (Rangan, Chase, & Karim, 2015) , establecieron que se deben desarrollar programas de RSC en tres aspectos:

El primero: Centrarse en la filantropía. No enfocarse en buscar hacer rentable todas las actividades de RSC que realice su organización, sino, donar voluntariamente, formar voluntariado corporativo con los empleados; etc.

Aunque es difícil tener una cultura socialmente responsable cuando se tiene a los accionistas o inversores ejerciendo presión para obtener los mejores beneficios a corto plazo. No existe contradicción entre mejorar el contexto competitivo y a la vez mejorar el compromiso de la organización con la sociedad. (Porter & Kramer, La ventaja competitiva de la filantropía corporativa, 2002).

En la Figura 2 se puede apreciar que un equilibrio entre el beneficio y la filantropía puede favorecer un clima de creación de valor respecto al beneficio social y económico a la vez.

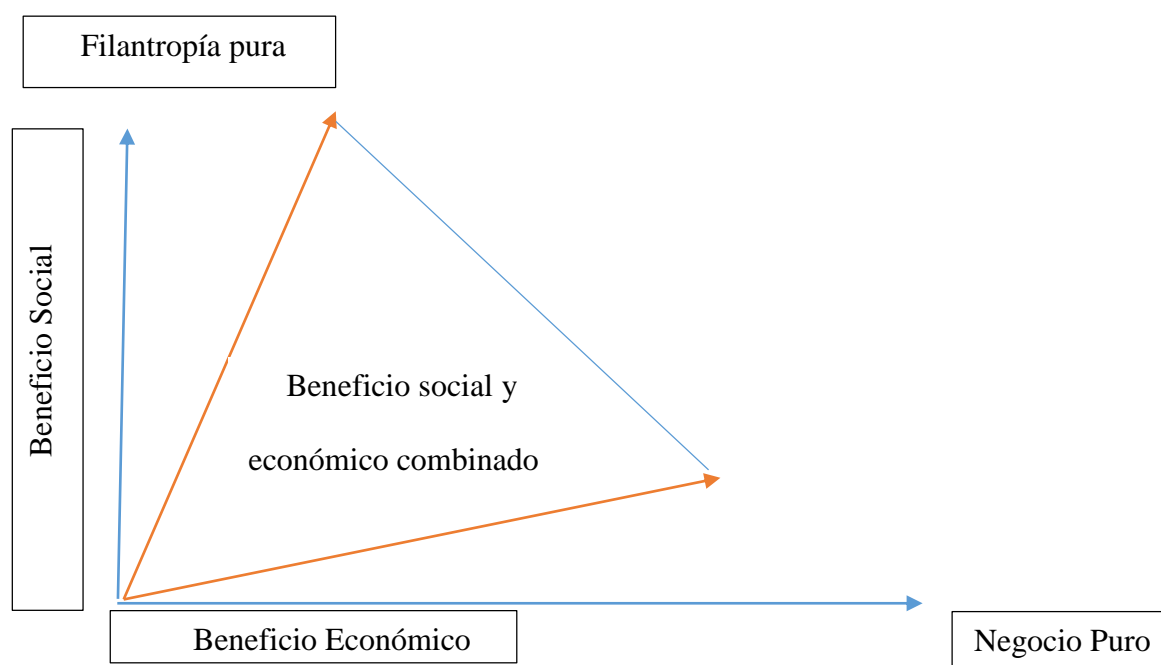


Figura 2: Convergencia de intereses

Fuente: (Porter & Kramer, La ventaja competitiva de la filantropía corporativa, 2002)

También en la Figura 3, se puede apreciar los beneficios que se pueden lograr al mantener un equilibrio entre la RSC y el beneficio económico.

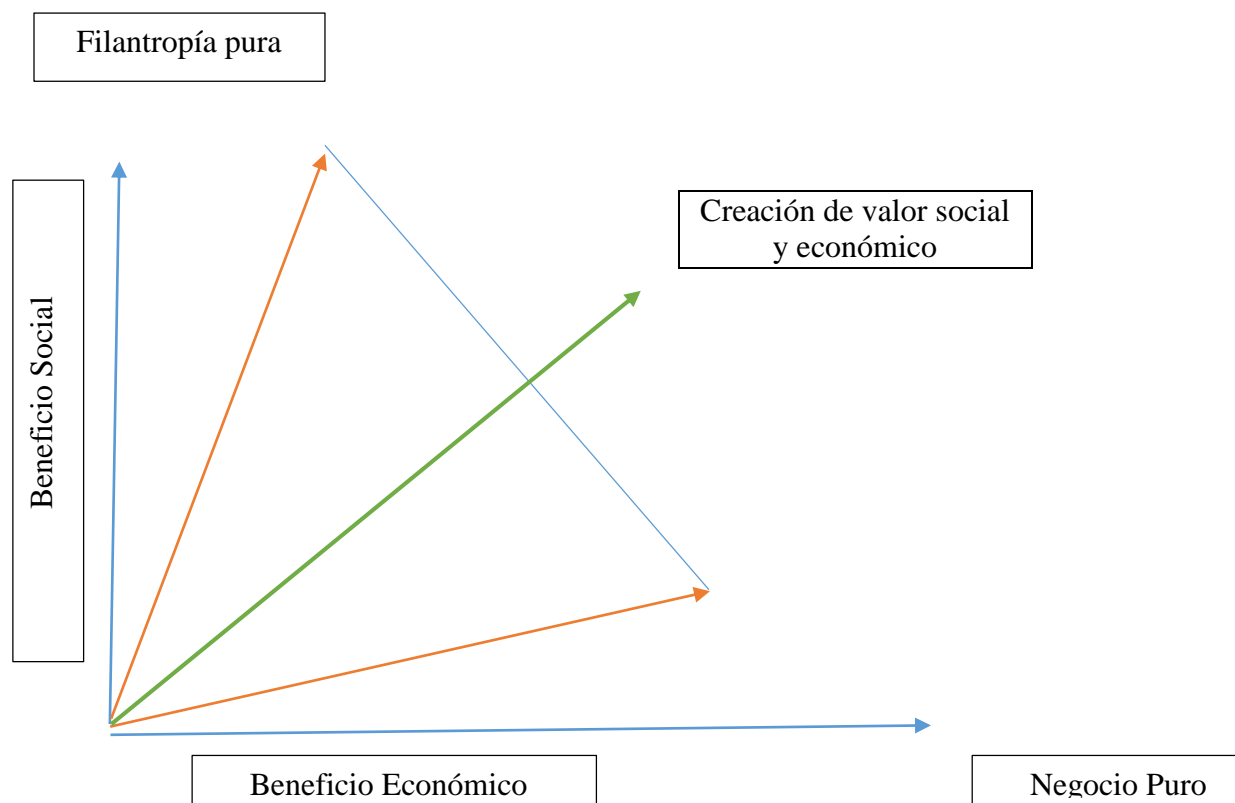


Figura 3: Maximizar el valor de la filantropía

Fuente: (Porter & Kramer, La ventaja competitiva de la filantropía corporativa, 2002)

El segundo: Mejorar la efectividad operativa. Hacer que las acciones de RSC sean eficientes y eficaces tanto como las actividades de la organización.

Y el tercero: Transformar el modelo de negocio. Buscar generar ideas que se orienten a buscar crear beneficios sociales. Y no creer que la única responsabilidad social de las empresas es aumentar sus ganancias, como lo afirmó Friedman, citado por (Fox, La responsabilidad social de los negocios , 2012)

Los valores en la organización

Algunas empresas creen que los valores, son solo para identificarlos, escribirlos en un plan estratégico y guardarlos en el escritorio; cuando los valores se deben vivir diariamente, se debe percibir en la cultura y el clima de la organización.

Los valores son importantes porque orientan las decisiones éticas de todos en la organización. Actualmente, hemos visto en el Perú, casos terribles de corrupción empresarial entre los años 2006 y 2017 de empresas supuestamente bien formadas en valores que, de pronto se ven involucradas en pagos de sobornos para ganar licitaciones. Esto afecta a toda la organización, en especial la percepción que tiene la sociedad es negativa y afecta seriamente a las utilidades.

Es importante los valores porque están vinculados con la gestión de la organización (Paine, 1994). Y los valores dan forma al comportamiento individual en la organización y la suma de estos en el desempeño organizacional.

La carencia de valores en la organización puede traer serios daños a esta, incluso puede extinguirse. Actos de corrupción pueden terminar con líderes o colaboradores en prisión, cuentas y/o bienes embargados, etc.

Por ello, es importante que las organizaciones desarrollen una política de valores en su día a día. Y que estos sean un marco para la toma de sus decisiones y comportamientos. Así mismo, (Paine, 1994) se debe establecer una confianza mutua entre los colaboradores y la alta dirección, y buscar la participación de todos en el desarrollo de políticas de la ética en la organización.

Algunos aspectos (Paine, 1994) necesarios para el desarrollo de políticas de ética efectivas son:

- ✓ Los valores y compromisos se deben comunicar con claridad.
- ✓ Los líderes deben ser un reflejo de los valores de la organizacional.
- ✓ Los canales para la toma de decisiones gerenciales deben estar alineados con los valores.
- ✓ Se deben crear estructuras o sistemas que fortalezcan los valores.
- ✓ Los líderes deben desarrollar sus habilidades, conocimientos y competencias, para tomar decisiones éticas siempre.

Es recomendable crear una cultura que fomente el cumplimiento de los valores y capacitar a los líderes y colaboradores de la organización en cómo debe equilibrar sus responsabilidades con la ética (Paine, 1994).

La comunidad y la RSC

La comunidad juega un rol muy importante en los resultados de la organización. La percepción de ella influye directamente en los resultados de la organización. Si la percepción de la comunidad es negativa, entonces los resultados de la organización también lo son. Esto se debe a que la organización tiene su mercado objetivo dentro de la comunidad. Y si esta pierde la confianza en la organización también lo será de los productos o servicios que esta pueda brindar.

La organización puede abordar la RSC desde diferentes sectores o temas, como se puede visualizar en la Figura 4, (Porter & Kramer, Creando valor Compartido, 2011) y poder también lograr beneficios económicos. Por ejemplo, si la empresa invierte en la salud de la comunidad, también está invirtiendo en la salud de sus empleados y evita la ausencia por enfermedad, a su vez que al disminuir las ausencias aumenta la productividad.

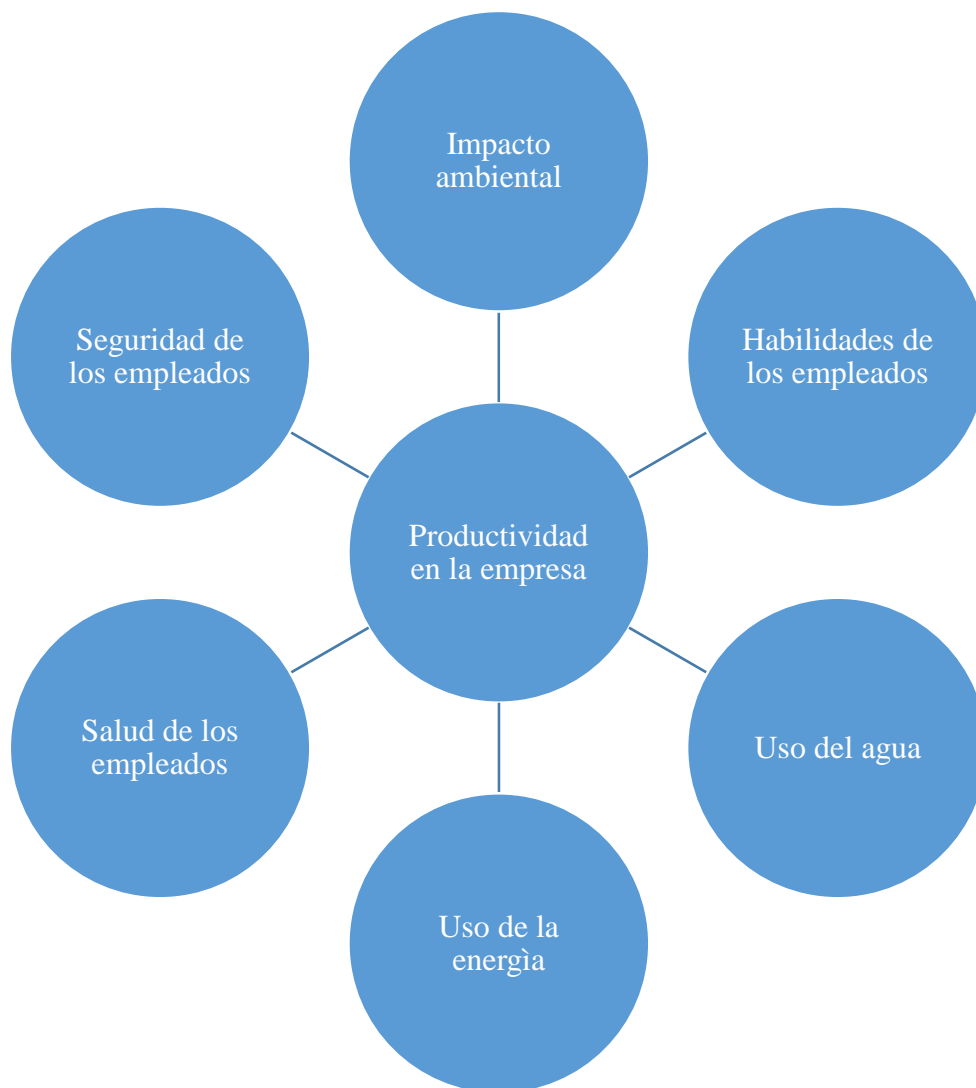


Figura 4: La conexión entre la ventaja competitiva y los problemas sociales.

Fuente: (Porter & Kramer, Creando valor Compartido, 2011)

Diferencia entre RSC y Creación de Valor Compartido CVC.

En su estudio (Porter & Kramer, Creando valor Compartido, 2011), lograron identificar los aspectos en que se diferencia la RSC y la CVC, en la Figura 5 se puede apreciar las principales diferencias.

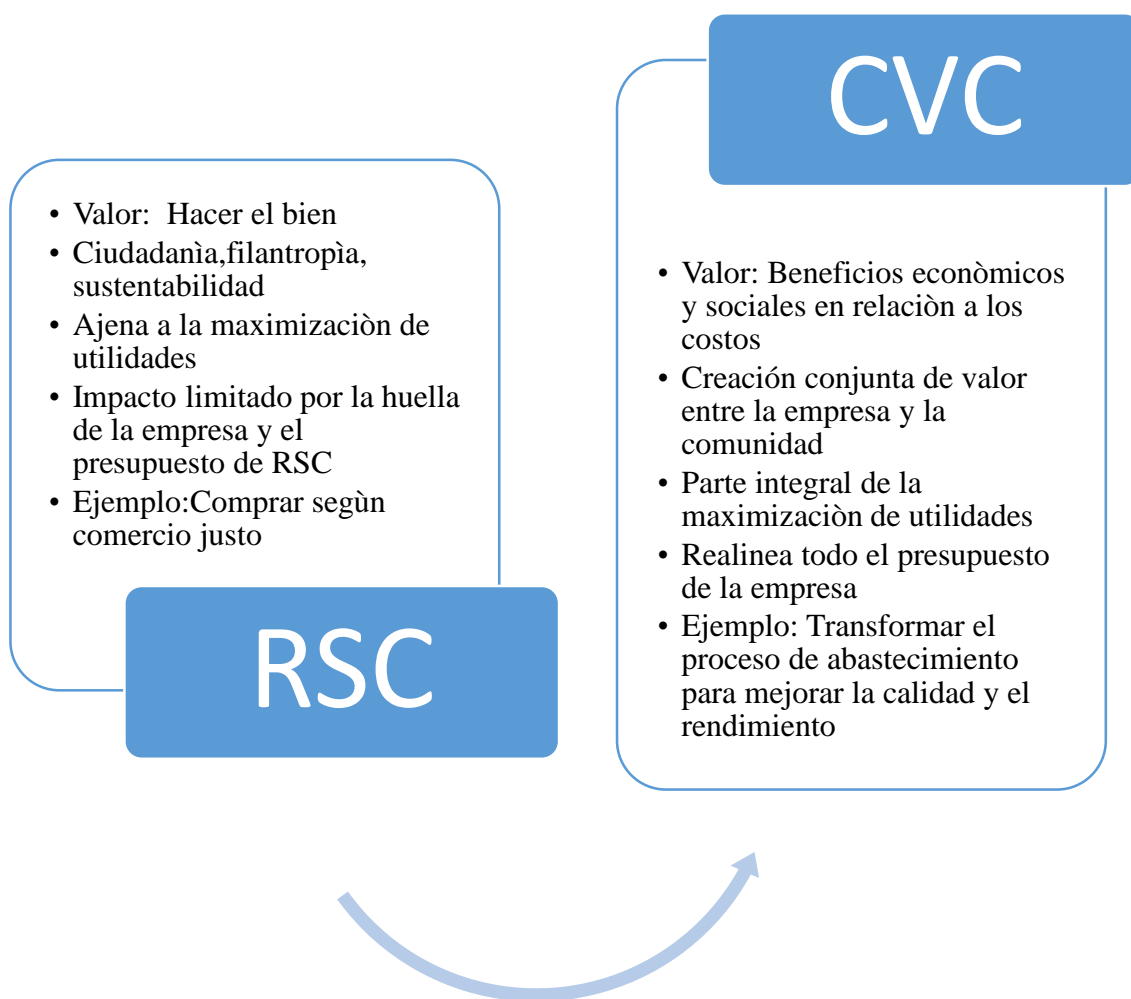


Figura 5: Diferencia entre RSC y CVC.

Fuente: (Porter & Kramer, Creando valor Compartido, 2011)

En su investigación (Porter & Kramer, Creando valor Compartido, 2011), concluyeron que la CVC debe reemplazar a la RSC, porque esta última solo ve el aspecto de la reputación y es difícil mantener a largo plazo, en cambio en la CVC se integra la rentabilidad y la posición competitiva de la organización con el tema social. Donde crea valor económico mientras también crea valor social.

El impacto social de la Cadena de Valor CV

Al redefinir la productividad de la Cadena de Valor (Porter M. E., 2006), “que representa todas las actividades que una empresa realiza al hacer negocios”(p10.), la organización tiene la oportunidad de crear conexiones positivas con la comunidad, y esta a su vez con la organización.

Asimismo, la CV puede ayudar a identificar los impactos en aspectos negativos y positivos, en que la sociedad influye en la organización y viceversa. A fin de tomar las medidas correctivas y conocer las fortalezas para aprovecharlas.

Finalmente, para poder aplicar la RSC eficazmente, se debe tener en consideración las influencias internas y externas para poder tener más claro el panorama y diseñar un efectivo plan de RSC.

Importancia de medir la RSC

A la pregunta ¿Cómo vamos? Es importante, pero, se debe antes de responder haberse planteado algunos indicadores que determinen efectivamente primero, hacia donde queremos llegar para evaluar si vamos bien o mal. Si no hemos primero definido a donde vamos, entonces a donde quiera que vayamos iremos bien (Carroll, 1990). También Drucker dijo: “No hay nada tan inútil como hacer eficientemente algo que no debería haberse hecho” (p.16).citado por (Lledó, 2013). Ideas que nos llevan a reflexionar la importancia de medir. Es por ello que,

medir el impacto que nuestras acciones de RSI producen, es vital para determinar un mejor curso de acción al respecto.

La intención de querer hacer el bien, es buena; pero sería mejor si evaluamos el impacto para poder tener un alcance de donde debemos mejorar para que nuestra intención de hacer el bien, sea lo más beneficiosa posible. (Fox, ¿Qué tan bueno es invertir en el impacto?, 2014).

Es importante medir aspectos laborales internos en la RSI porque la satisfacción de los colaboradores afecta la productividad y esta a su vez la relación con la comunidad. Se debe conocer si la RSI esta funcionando dentro y fuera de la organización. Las organizaciones deben conocer la realidad, para adoptar medidas de cambio y afrontar los problemas que son cruciales. (Cooper, Morgan, Foley, & Kaplan, 1979)

Efectividad en la RSC

Es importante, poder evaluar la efectividad de los programas de responsabilidad social implementados o diagnosticar mediante herramientas de evaluación, cuan buena es la efectividad de la RSC de la organización. Tomando en cuenta lo que menciona (Torras, 2009) “cada vez mayor poder de los consumidores, puede afectar el comportamiento de las organizaciones al penalizar la arrogancia, hipocresía y codicia de las empresas” (p.56).

Tambien, (Torras, 2009) concluye en su investigación que una buena gestión efectiva, es la que asuma la RSC y que la haya incorporado en todos sus procesos. Igualmente (Rochlin, 2005) que la RSC debe verse como parte esencial del negocio o de la core de la organización. Asimismo, (Hancock, 2004) afirma que la RSC, agrega valor considerable a la organización y no solo, una buena reputación.

La efectividad de las políticas de RSC, se puede medir en base a la aplicación de políticas y toma de las acciones de RSC por la organización. Es decir, si esta cumpliendo con sus

compromisos para con la comunidad, el gobierno y todo su entorno (Clientes, proveedores y colaboradores). Una organización es más efectiva en RSC, si cumple con los ejes principales de la RSC. (ManpowerGroup, 2012).

Teoría de la evaluación de la RSC

Tomando como base la teoría desarrollada por la empresa del Grupo ManpowerGroup, como resultado de las investigaciones realizadas para el “Premio ManpowerGroup a la Investigación en Capital Humano”, (ManpowerGroup, 2012) se establecen como dimensiones de la RSC y que sirven para su evaluación de la RSC, se realicen en cinco ejes principales o que se adecuen a cada organización y que son:

1. Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo.

Evalúa el nivel de compromiso ético, la cultura organizacional, el Gobierno Corporativo, las relaciones con la competencia y el balance social.

2. Público Interno (Cultura)

Evalúa la percepción de los colaboradores respecto a la aplicación de la RSC, en el marco de seguridad, salud, condiciones laborales, valoración de la diversidad, compromiso con el desarrollo profesional, gestión participativa, balance social, política de remuneración y beneficios, clima laboral, compromiso con el desarrollo infantil, comportamiento en los despidos, plan de retiro.

3. Medio ambiente

Evalúa el compromiso de la organización respecto a temas medioambientales y a sus prácticas. Así mismo evalúa el impacto que produce en el medio ambiente, su operación y el grado de reducción de los residuos. Es decir, evalúa el grado de efectividad de las políticas en relación con el ecosistema de la organización.

4. Clientes consumidores

Se evalúa el grado de satisfacción del cliente, en esta investigación se ha determinado que el cliente son los alumnos, que conforman el grupo de interés de la Facultad, a quienes se les brinda el servicio de educación superior universitaria. Para evaluar en promedio el grado de satisfacción, se miden factores como la opinión del cliente, el proceso del sistema de requerimientos y reclamos, los resultados de marketing y comunicaciones y el conocimiento del manejo de los daños que podrían producir ciertos productos o servicios.

5. Comunidad

La RSC debe tomar en consideración su relación con la comunidad, es importante medir en este aspecto si la política de apoyo y de financiamiento en temas sociales con la comunidad esta siendo efectiva.

Es importante destacar que la RSC, debe estar establecida en las memorias o reportes anuales de las organizaciones, debido a que, el compromiso social mejora la posición competitiva de las instituciones universitarias. (Quezada, 2010).

(Márquez, 2015) También destaca la importancia de una cultura de RSC, que debe implementarse en las universidades. Y tuvo como “El propósito fundamental, orientar una propuesta con enfoque estratégico e integrador para la gerencia de la responsabilidad social en la universidad pública de Venezuela, para que contribuya a la práctica de una gerencia universitaria socialmente Responsable” (p.10)

Definición de conceptos

Buen gobierno o efectividad RSC: (p.443) “Consiste en un conjunto de métodos y procedimientos que adoptan las empresas para que su gobierno se rija por criterios de ética,

equidad, transparencia, eficiencia, responsabilidad y valores; que promueve el máximo órgano de gobierno (el consejo de administración”). (Diez, 2014)

Responsabilidad: (p.436) “El concepto de responsabilidad suele entenderse de tres modos: como la necesidad de dar respuesta ante un daño ocasionado, como la asunción de las consecuencias que se siguen de una acción u omisión concreta, o como en un sentido más amplio, la capacidad de dar cuenta de cualquiera de las decisiones libremente adoptadas”. (Diez, 2014)

Responsabilidad Social Empresarial (RSE): (p.436) “También denominada Responsabilidad Social Corporativa (RSC), Responsabilidad Corporativa (RC) o con otras formas similares; en el Foro de Expertos en RSE (Ministerio de Trabajos y Asuntos Sociales), propone la siguiente definición: “La Responsabilidad Social de la Empresa, es además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, la integración voluntaria en su gobierno y gestión, en su estrategia, políticas y procedimientos de las preocupaciones sociales, laborales, ambientales y de respeto a los derechos humanos que surgen de la relación y el diálogo transparente con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que se derivan de sus acciones”. (Diez, 2014)

III. Método

3.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación que se realizó, tiene un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo y tipo transversal. La investigación tiene un enfoque cuantitativo, porque se analizaron los datos aplicando herramientas de la estadística como las frecuencias y se hace la representación de los resultados en términos porcentuales. El tipo de investigación es descriptivo porque se ha procedido a realizar una descripción de los datos obtenidos para ser analizados y establecer las conclusiones de la investigación. El método de la investigación es No experimental, debido a que no se ha manipulado ni una de las variables.

3.2 Ámbito temporal y espacial

El ámbito temporal de la investigación está en un marco de tiempo del año 2017. Se evalúa la percepción de ese año.

El ámbito espacial de la investigación es la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas de la Universidad Nacional Federico Villarreal, que se encuentra localizada en la Av. Oscar R. Benavides (Ex Colonial) 450-Cercado de Lima, Lima-Perú.

3.4 Variables

Variable independiente

Responsabilidad Social Institucional:

Dimensiones: En el anexo 2, se observa la Operacionalización de la variable, siguiendo el modelo de la de evaluación de (ManpowerGroup, 2012). Empresa especializada a nivel mundial en evaluación de organizaciones. Ejes de la RSI:

- Valores, Transparencia y Gobierno.

- Cultura organizacional.
- Balance social.
- Público interno
- Medio ambiente.
- Clientes alumnos
- Comunidad.

Indicador:

- NO - No efectivamente
- SI - Efectivamente

Variable dependiente

Nivel de efectividad RSI

Indicadores:

- Alto nivel de efectividad: Mayor al 80%.
- Nivel medio de efectividad: Menor al 80% y mayor al 30%
- Bajo nivel de efectividad: Menor al 30%

3.5 Población y muestra

La población que se determinó estuvo conformada por los alumnos del turno tarde la de Facultad. Un total de 200 personas.

La muestra fue en la misma cantidad de población. Total, de alumnos encuestados 200.

3.6 Instrumentos

La recolección de datos se realizó mediante la técnica de la encuesta y el instrumento que se empleó, es el cuestionario basado en el Modelo de RSE: Guía de implementación para

PYMES de ManpowerGroup, como resultado de las investigaciones realizadas para el “Premio ManpowerGroup a la Investigación en Capital Humano” (ManpowerGroup, 2012), Anexo 1.

3.7 Procedimientos

Para iniciar la investigación, se realizó una revisión teórica identificando las dimensiones del estudio y para elaborar la evaluación de acuerdo a los objetivos de la investigación. Se procedió a operacionalizar las dimensiones. Luego se realizó la encuesta a 200 alumnos, y se realizó el análisis de resultados con el software SPSS que permitió un análisis estructurado y con mayor precisión. Se identificaron las dimensiones en las que existe una baja efectividad de RSI y finalmente se procedió a elaborar los resultados, las conclusiones y a realizar la discusión correspondiente.

3.8 Análisis de datos

Para el procesamiento de información, se utilizó un software especial que sirve para realizar el análisis adecuado de datos de encuestas, SPSS 2.2. Y para la visualización de los datos se empleó los diagramas circulares y tablas de frecuencias.

IV. Resultados

Los resultados se han obtenido mediante la aplicación de la estadística descriptiva, utilizando el software estadístico SPSS. El cual, ha permitido ordenar los datos en sus frecuencias de respuesta y en sus respectivos porcentajes. Al mismo tiempo, ha permitido obtener una gráfica por cada una de las preguntas para una mejor visualización de los datos.

Se hace la descripción en los gráficos circulares para un mejor entendimiento de los resultados obtenidos con la encuesta realizada. En tabla se muestran los datos obtenidos según la frecuencia de las respuestas dicotómicas de efectividad.

En una primera parte se presentan los datos en tablas siguiendo las normas APA.

Tabla 2

Tabla de frecuencia por pregunta del cuestionario RS

1. ¿La facultad tiene definidas su Misión, Visión y Valores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	No efectivamente	160	80,0	80,0	80,0
	Efectivamente	40	20,0	20,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

2. ¿En la Misión y Visión de la facultad se incluyen consideraciones sobre la Responsabilidad Social Institucional?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No efectivamente	151	75,5	75,5	75,5
	Efectivamente	49	24,5	24,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

3. ¿En la redacción de la Misión y Visión participan los grupos de interés de la facultad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No efectivamente	167	83,5	83,5	83,5
	Efectivamente	33	16,5	16,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

4. ¿La Misión y Visión de la facultad son revisadas periódicamente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No efectivamente	178	89,0	89,0	89,0
	Efectivamente	22	11,0	11,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

5. ¿La Misión y Visión es difundida públicamente a nivel interno y externo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No efectivamente	153	76,5	76,5	76,5
	Efectivamente	47	23,5	23,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

6. ¿La facultad dispone de un Código de Ética o Conducta formal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No efectivamente	180	90,0	90,0	90,0
	Efectivamente	20	10,0	10,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

7. ¿La facultad difunde y educa en Valores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No efectivamente	112	56,0	56,0	56,0
	Efectivamente	88	44,0	44,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

8. ¿La facultad cuenta con políticas y/o procedimientos de control y sanción ante posibles prácticas inadecuadas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No efectivamente	131	65,5	65,5	65,5
	Efectivamente	69	34,5	34,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

9. ¿La información sobre la situación económica de la facultad es auditada en forma externa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No efectivamente	122	61,0	61,0	61,0
	Efectivamente	78	39,0	39,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

10. ¿La facultad pública en Internet datos sobre temas económicos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No efectivamente	131	65,5	65,5	65,5
	Efectivamente	69	34,5	34,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

11. ¿La facultad pública en Internet datos sobre temas financieros?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No efectivamente	124	62,0	62,0	62,0
	Efectivamente	76	38,0	38,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

12. ¿La facultad pública en Internet datos sobre temas sociales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No efectivamente	107	53,5	53,5	53,5
	Efectivamente	93	46,5	46,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

13. ¿La facultad pública en Internet datos sobre temas ambientales que realiza?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No efectivamente	167	83,5	83,5	83,5
	Efectivamente	33	16,5	16,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

14. ¿La facultad posee un programa de prevención de accidentes de trabajo y enfermedades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No efectivamente	132	66,0	66,0	66,0
	Efectivamente	68	34,0	34,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

15. ¿La política de valoración de la diversidad y no discriminación consta en el Código de Conducta y/o declaración de Valores de la facultad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No efectivamente	108	54,0	54,0	54,0
	Efectivamente	92	46,0	46,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

16. ¿La facultad dispone de procesos de capacitación en temas medioambientales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No efectivamente	179	89,5	89,5	89,5
	Efectivamente	21	10,5	10,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

17. ¿La facultad capacita a sus colaboradores en forma regular en temas afines a "Atención al alumno"?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No efectivamente	159	79,5	79,5	79,5
	Efectivamente	41	20,5	20,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

18. ¿Se prevén espacios para desarrollar pasantías en la facultad destinadas a jóvenes como apoyo en la formación laboral de los mismos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No efectivamente	157	78,5	78,5	78,5
	Efectivamente	43	21,5	21,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

En una segunda parte de los resultados, estos se presentan en diagramas circulares con su respectivo análisis en términos porcentuales desde la figura 6 a la figura 24.

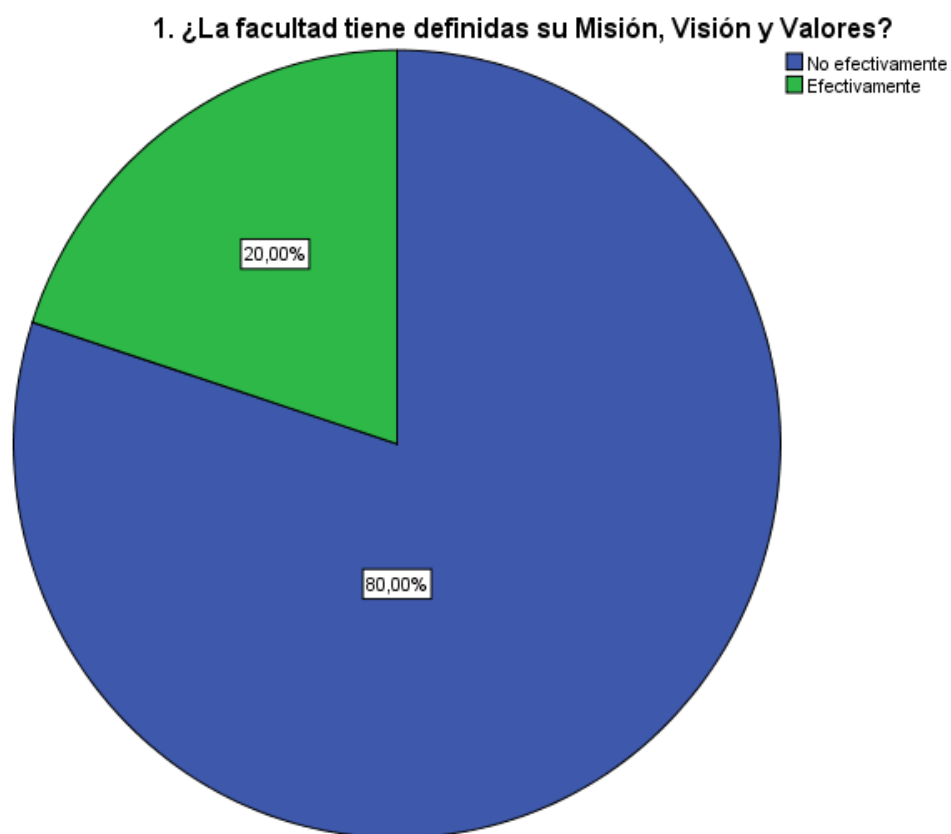


Figura 6: Representación de respuestas en diagrama circular

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la gráfica que en mayor medida con un 80% se considera como no efectivo. Y en menor medida como efectivo.

2. ¿En la Misión y Visión de la facultad se incluyen consideraciones sobre la Responsabilidad Social Institucional?

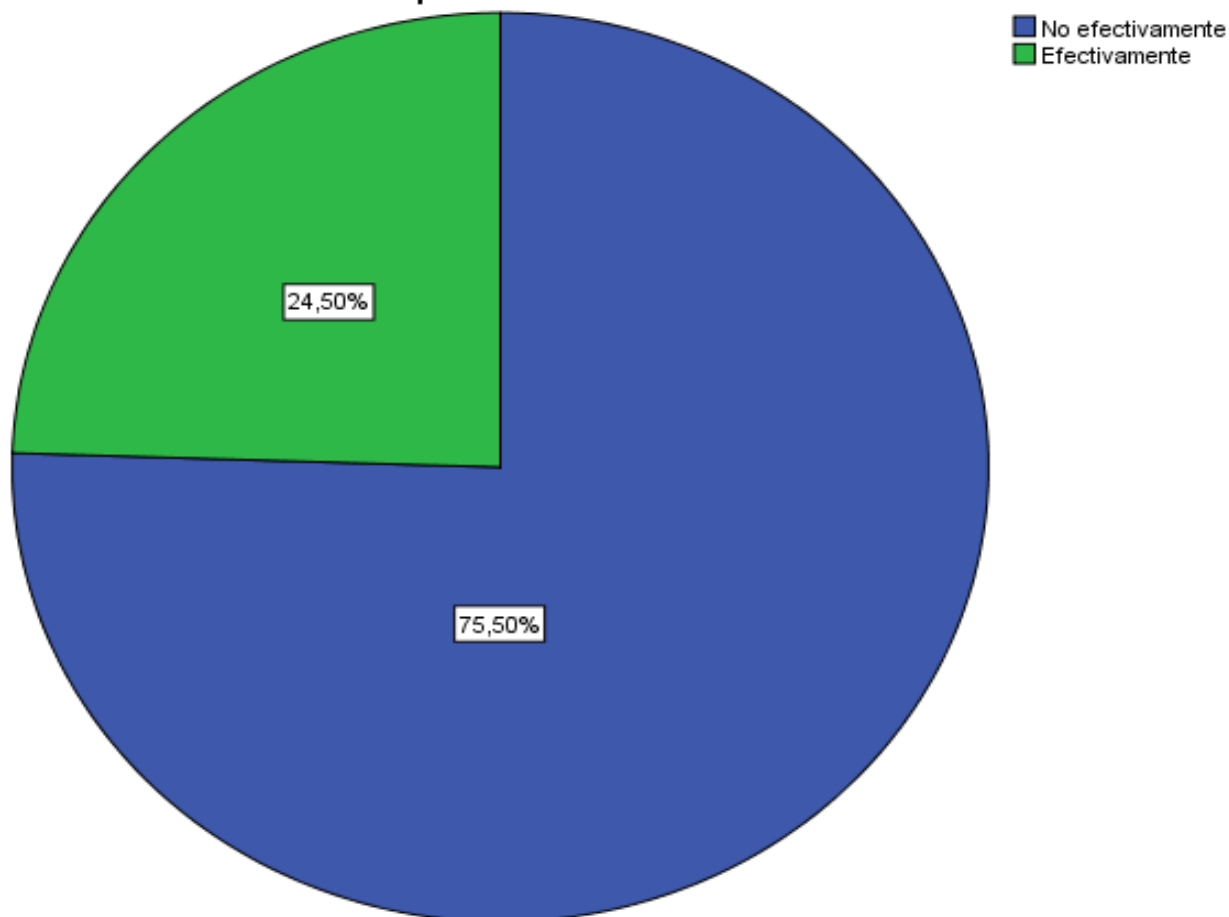


Figura 7: Representación de respuestas en diagrama circular

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la gráfica que en mayor medida con un 75.50% se considera como no efectivo.

Y en menor medida como efectivo.

3. ¿En la redacción de la Misión y Visión participan distintos niveles de la facultad?

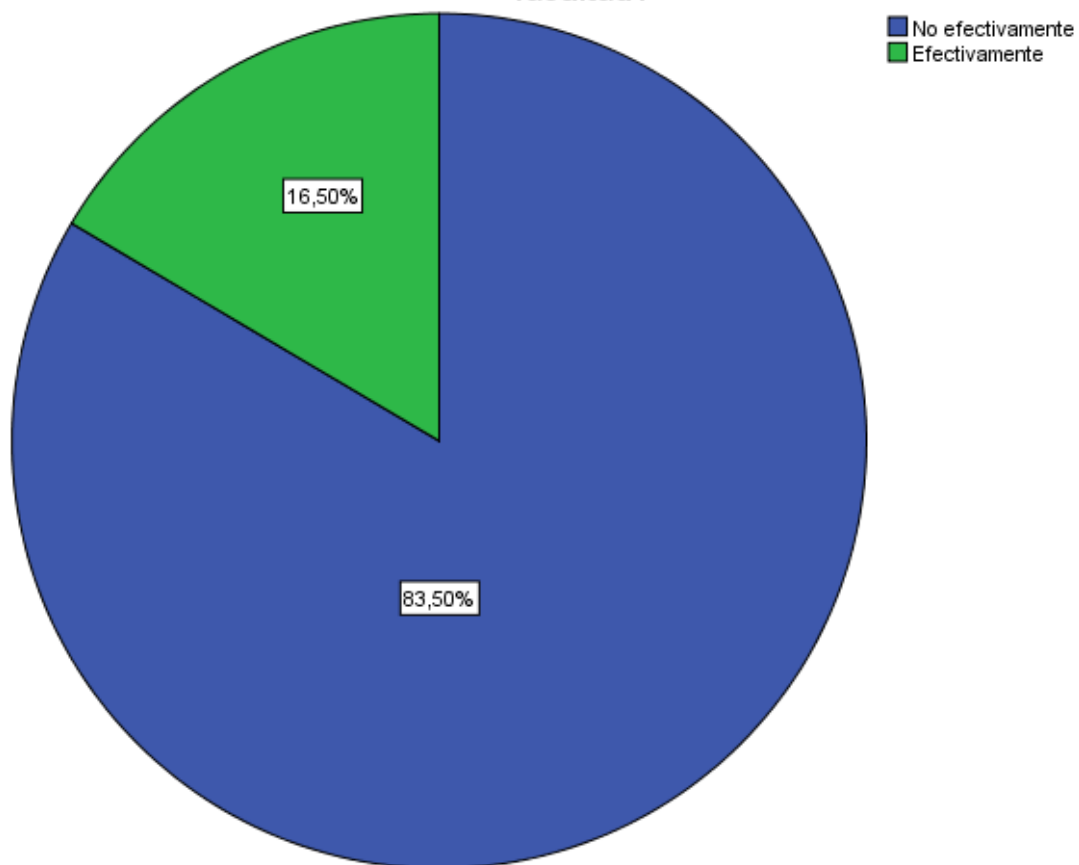


Figura 8: Representación de respuestas en diagrama circular

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la gráfica que en mayor medida con un 83.5% se considera como no efectivo. Y en menor medida como efectivo.

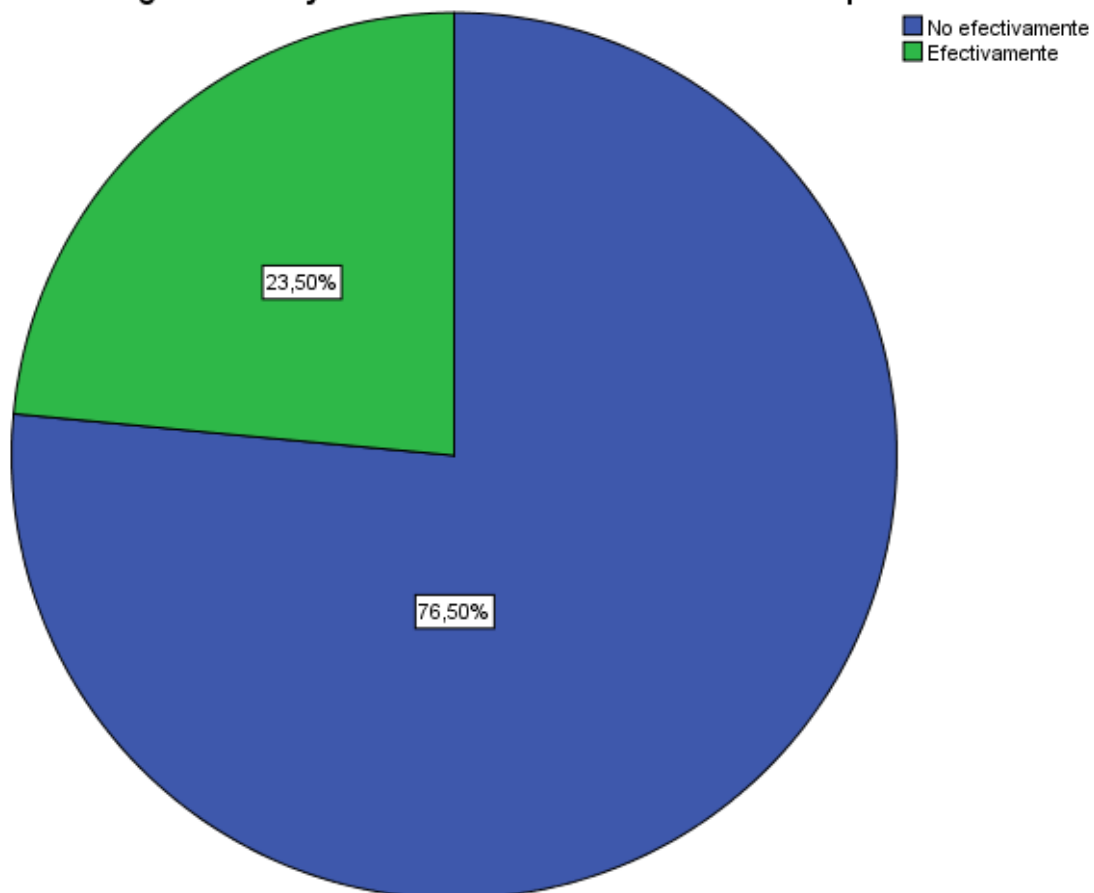
4. ¿La Misión y Visión de la facultad son revisadas periódicamente?

Figura 9: Representación de respuestas en diagrama circular

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la gráfica que en mayor medida con un 76.5% se considera como no efectivo. Y en menor medida como efectivo.

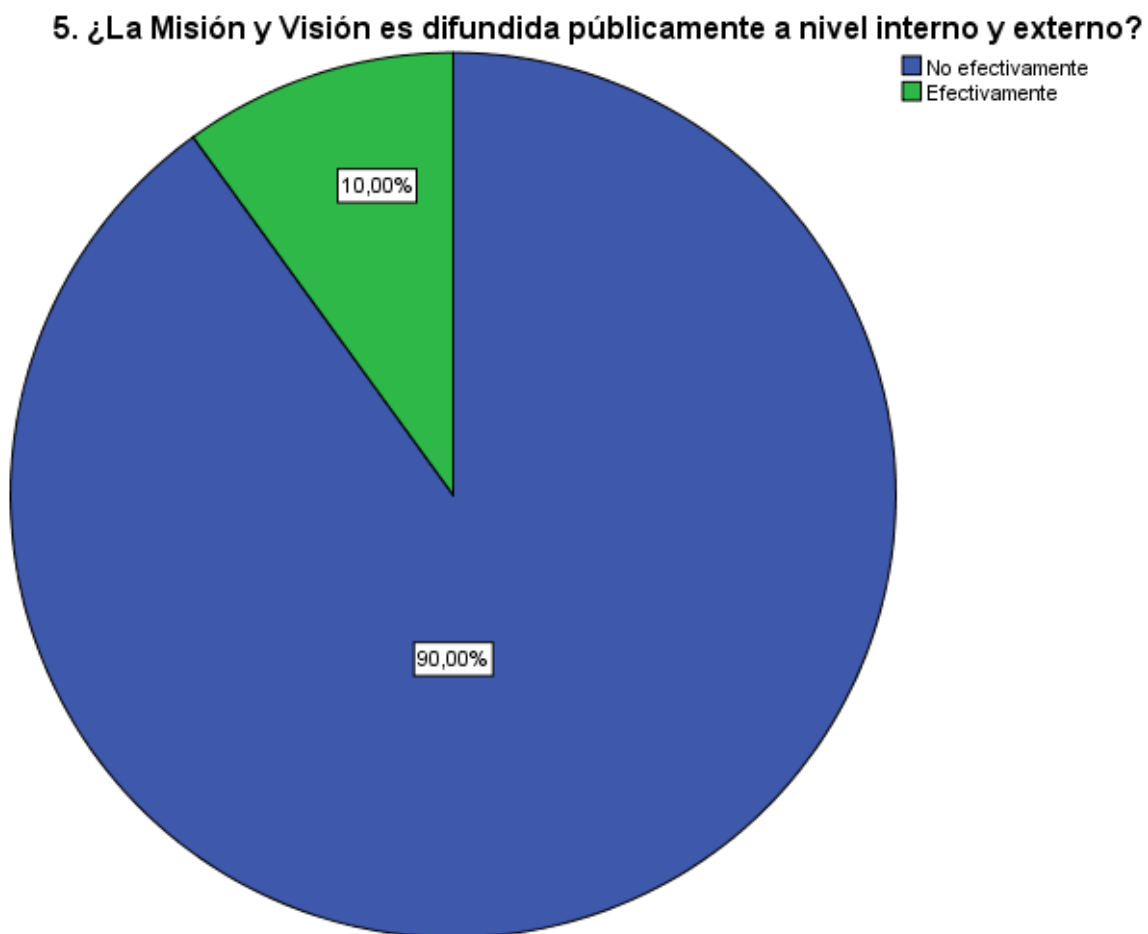


Figura 10: Representación de respuestas en diagrama circular

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la gráfica que en mayor medida con un 90% se considera como no efectivo. Y en menor medida como efectivo.

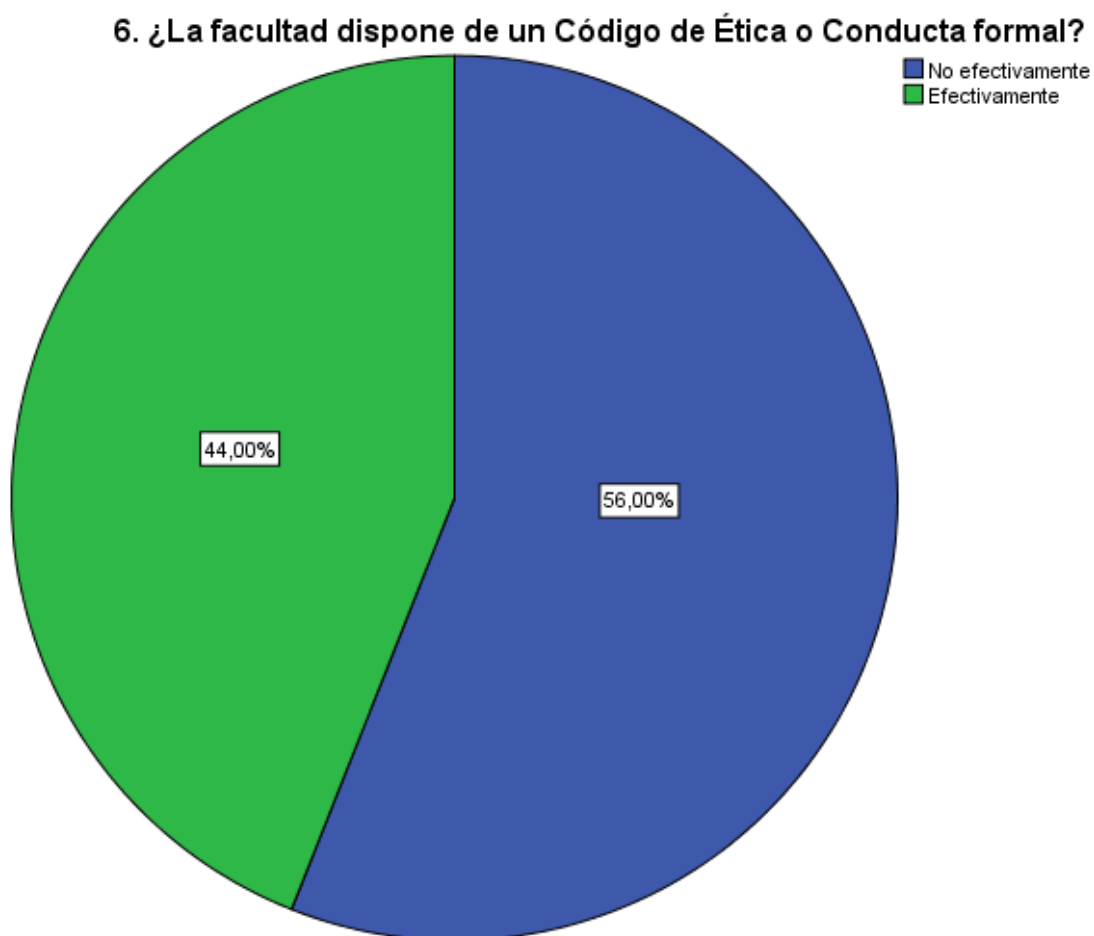


Figura 11: Representación de respuestas en diagrama circular

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la gráfica que en mayor medida con un 56% se considera como no efectivo. Y en menor medida como efectivo.

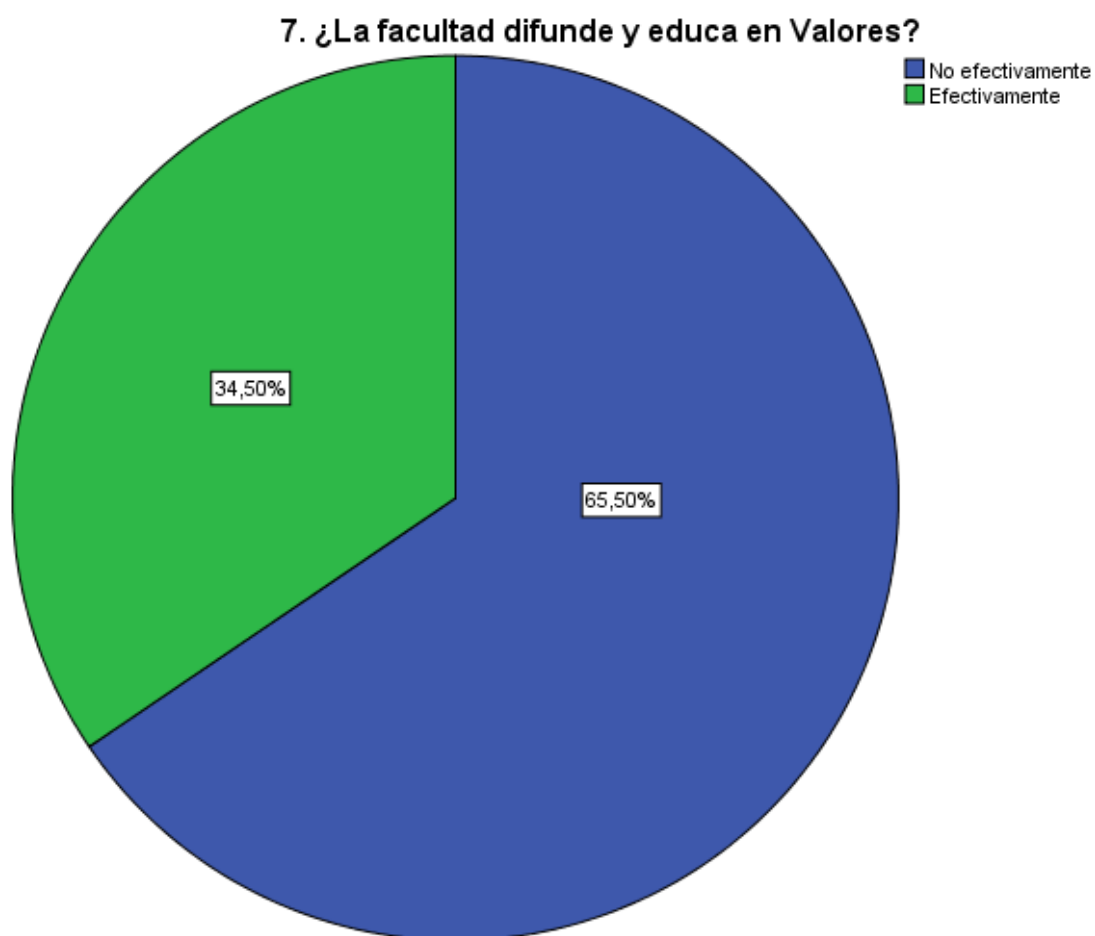


Figura 12: Representación de respuestas en diagrama circular

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la gráfica que en mayor medida con un 65.5% se considera como no efectivo. Y en menor medida como efectivo.

8. ¿La facultad cuenta con políticas y/o procedimientos de control y sanción ante posibles prácticas inadecuadas?

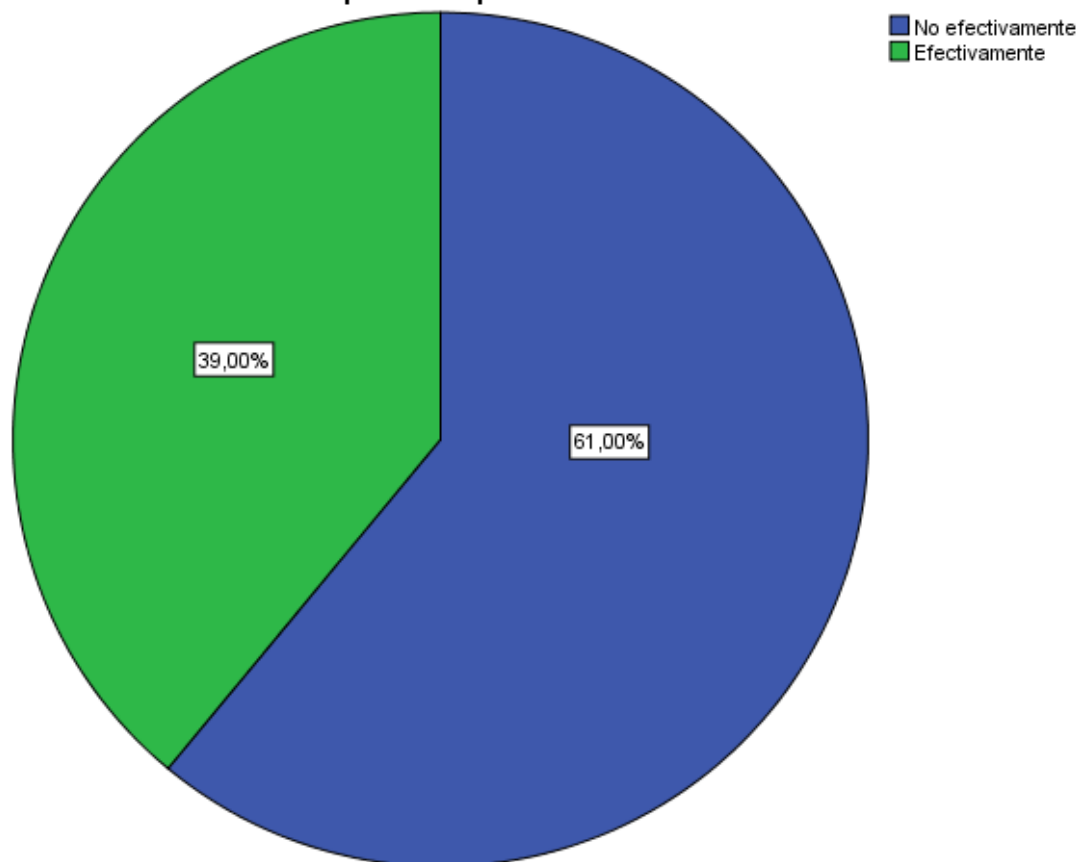


Figura 13: Representación de respuestas en diagrama circular

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la gráfica que en mayor medida con un 61% se considera como no efectivo. Y en menor medida como efectivo.

9. ¿La información sobre la situación económica de la facultad es auditada en forma externa?

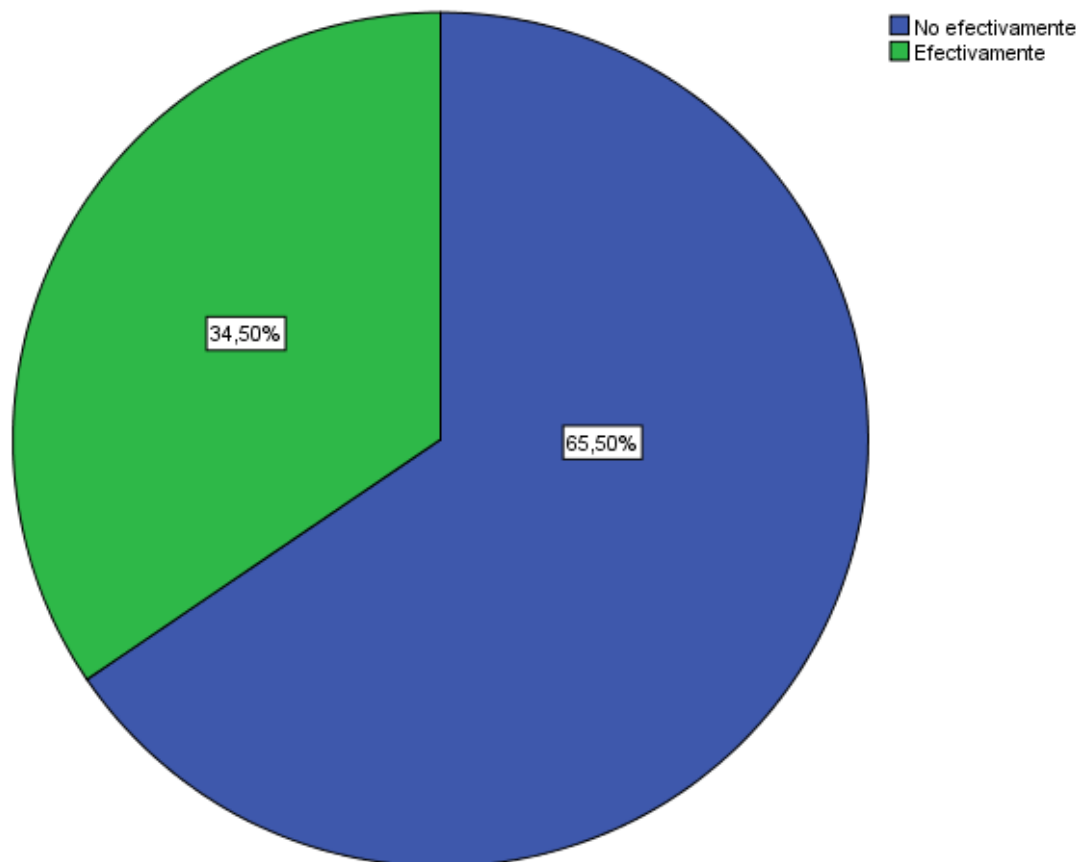


Figura 14: Representación de respuestas en diagrama circular

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la gráfica que en mayor medida con un 65.5% se considera como no efectivo. Y en menor medida como efectivo.

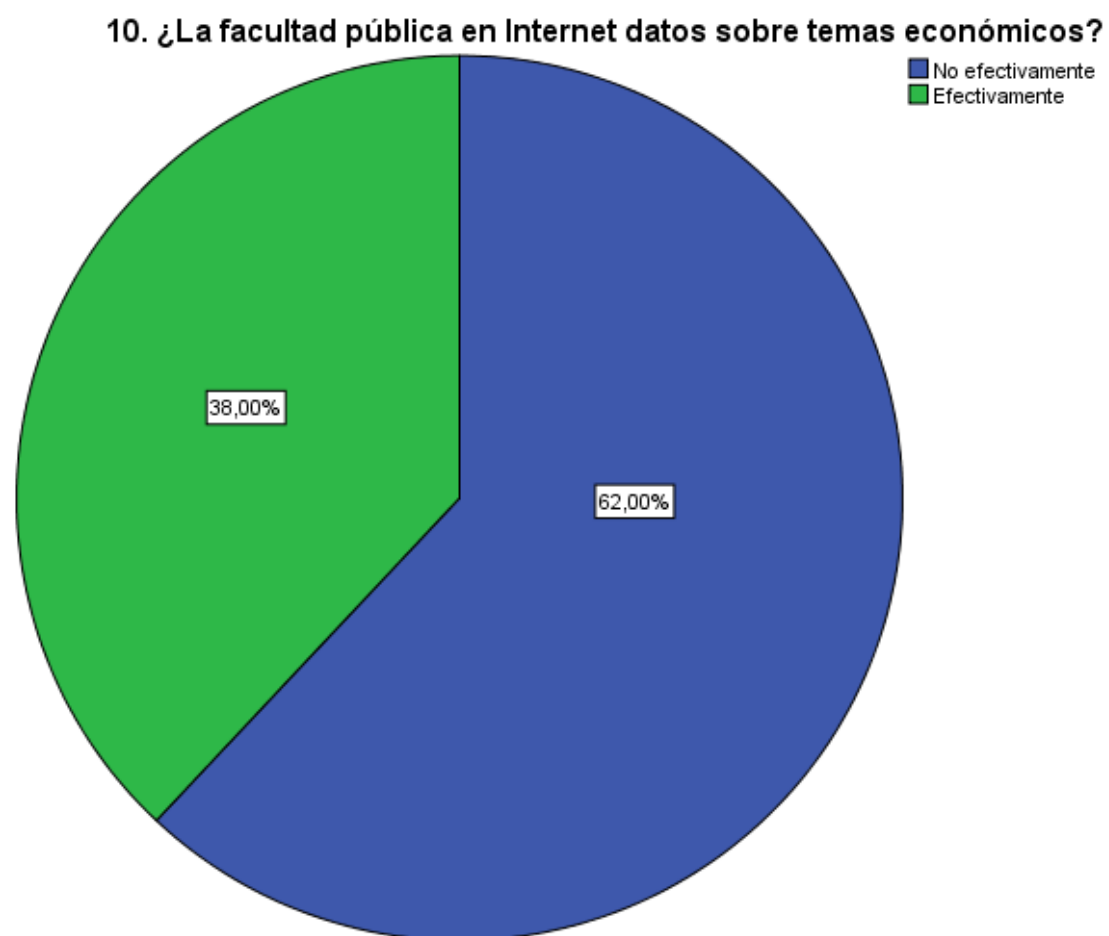


Figura 15: Representación de respuestas en diagrama circular

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la gráfica que en mayor medida con un 62% se considera como no efectivo. Y en menor medida como efectivo.

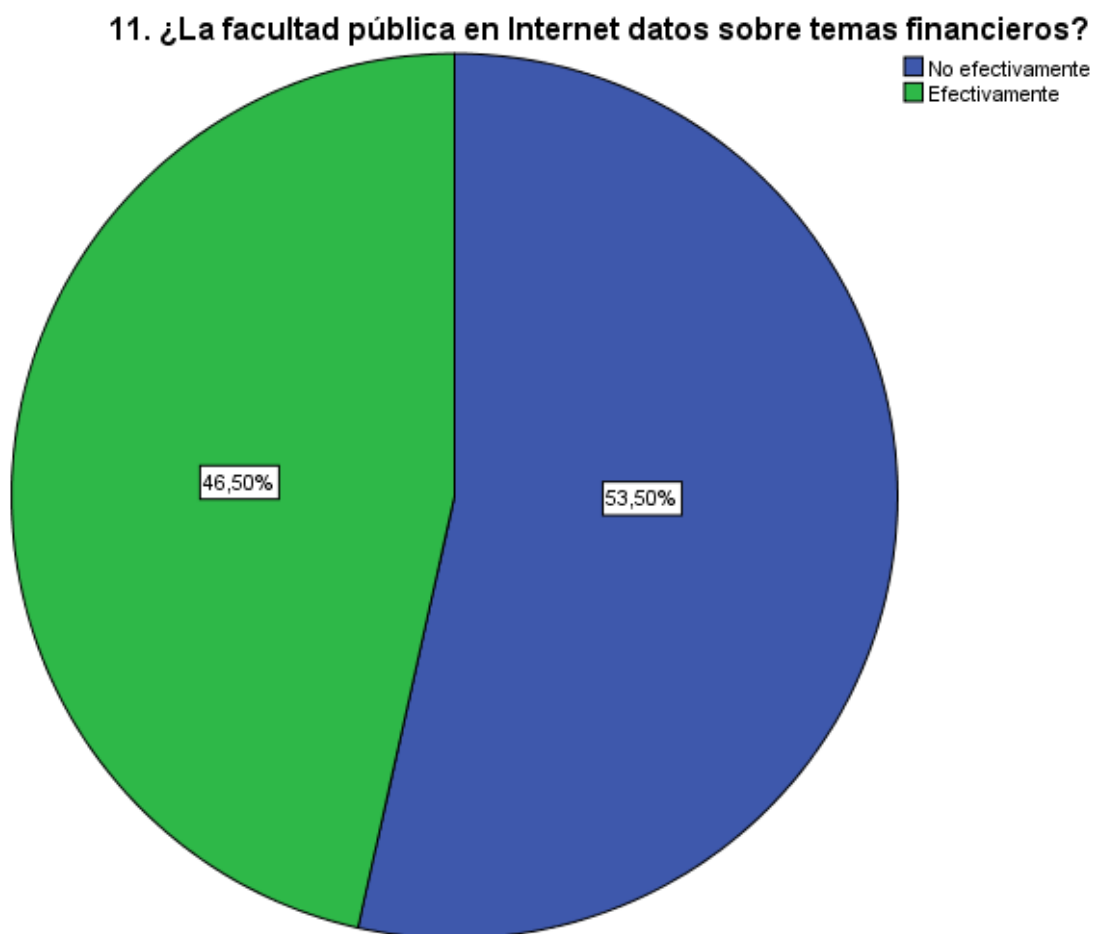


Figura 17: Representación de respuestas en diagrama circular

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la gráfica que en mayor medida con un 53.5% se considera como no efectivo. Y en menor medida como efectivo.

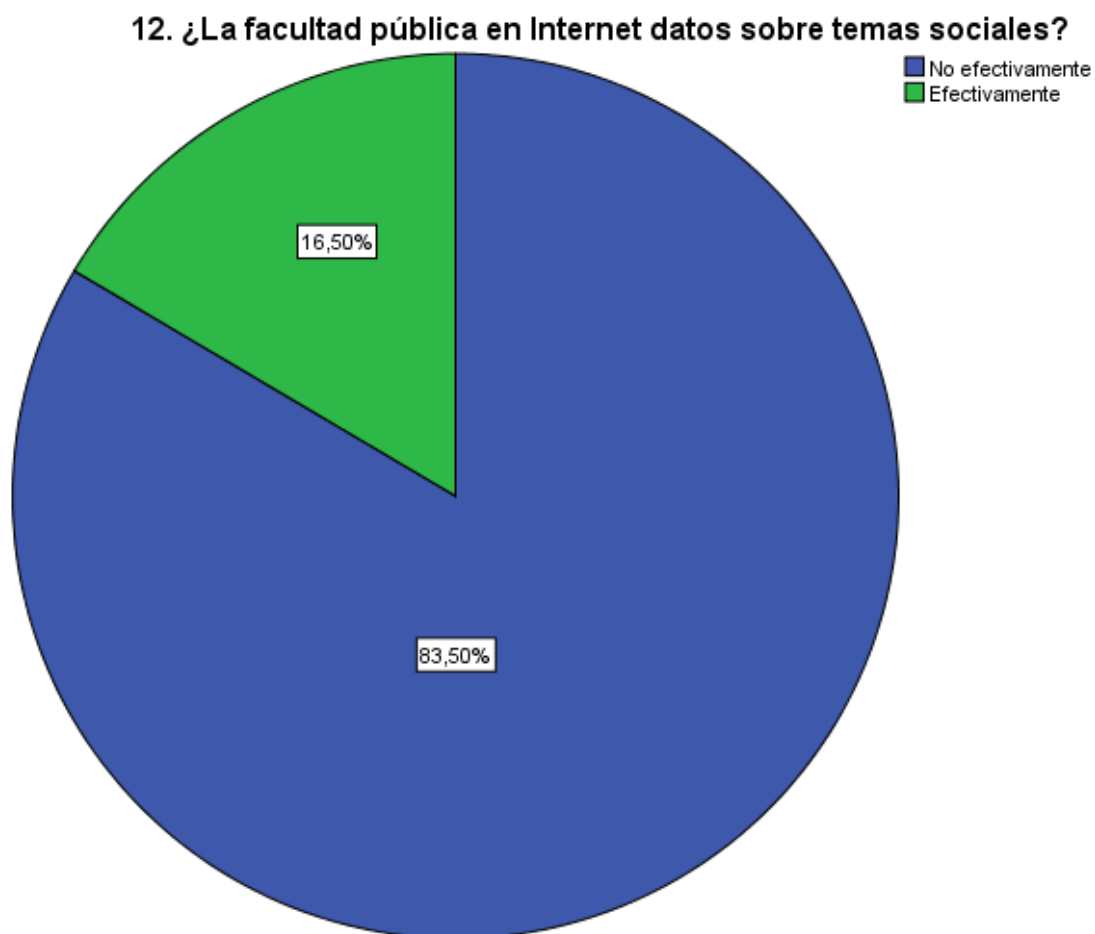


Figura 17: Representación de respuestas en diagrama circular

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la gráfica que en mayor medida con un 83.5% se considera como no efectivo. Y en menor medida como efectivo.

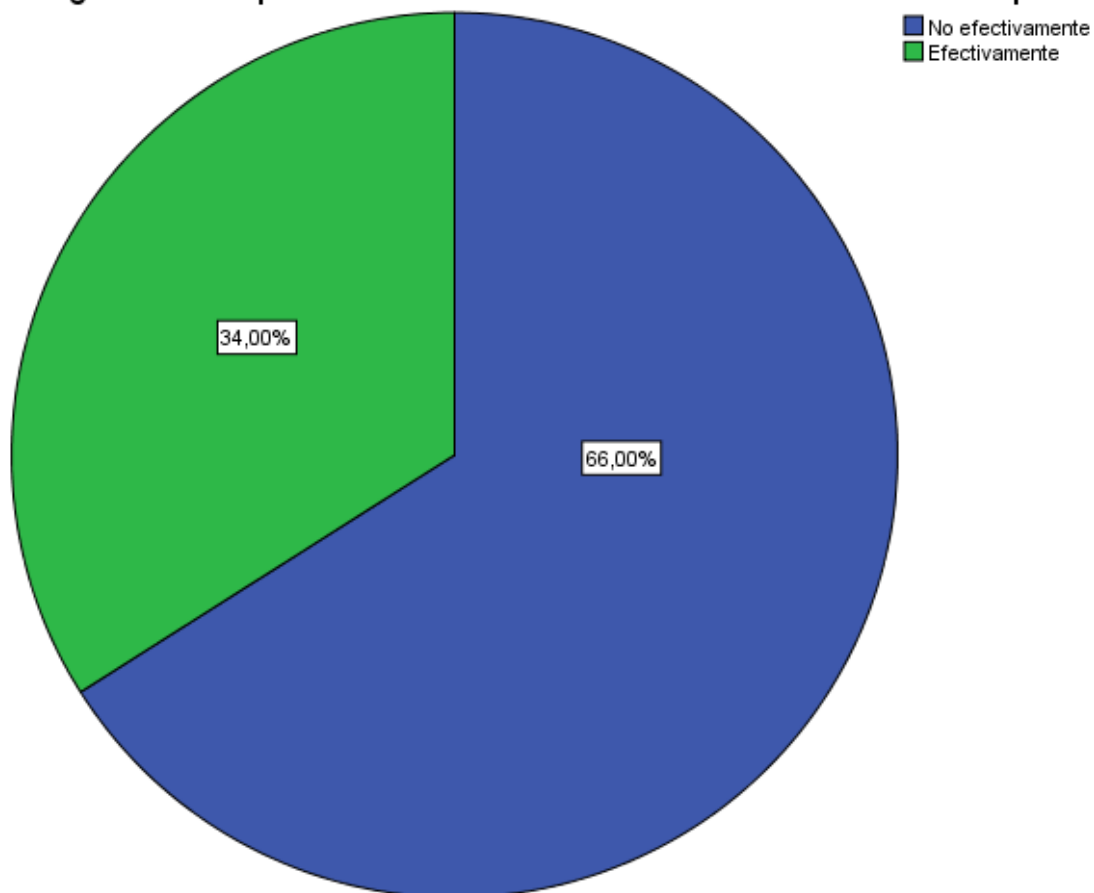
13. ¿La facultad pública en Internet datos sobre temas ambientales que realiza?

Figura 18: Representación de respuestas en diagrama circular

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la gráfica que en mayor medida con un 66% se considera como no efectivo. Y en menor medida como efectivo.

14. ¿La facultad posee un programa de prevención de accidentes de trabajo y enfermedades?

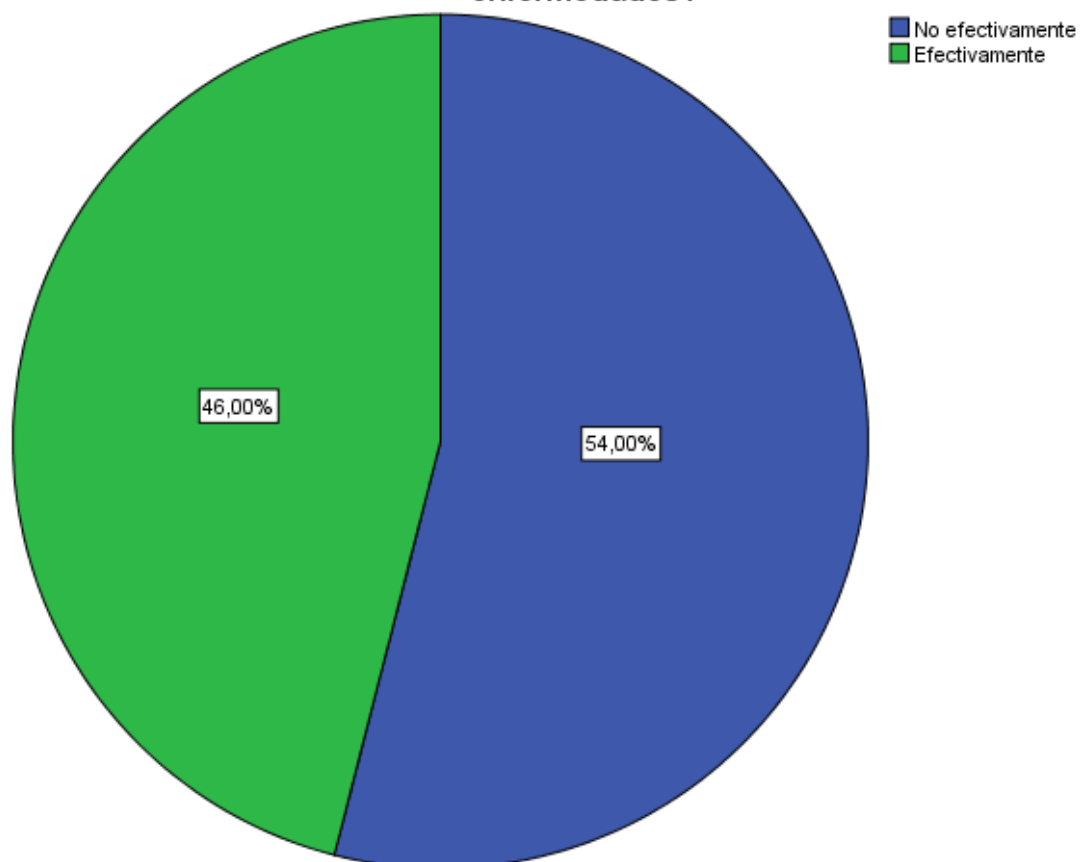


Figura 19: Representación de respuestas en diagrama circular

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la gráfica que en mayor medida con un 54% se considera como no efectivo. Y en menor medida como efectivo.

15. ¿La política de valoración de la diversidad y no discriminación consta en el Código de Conducta y/o declaración de Valores de la facultad?

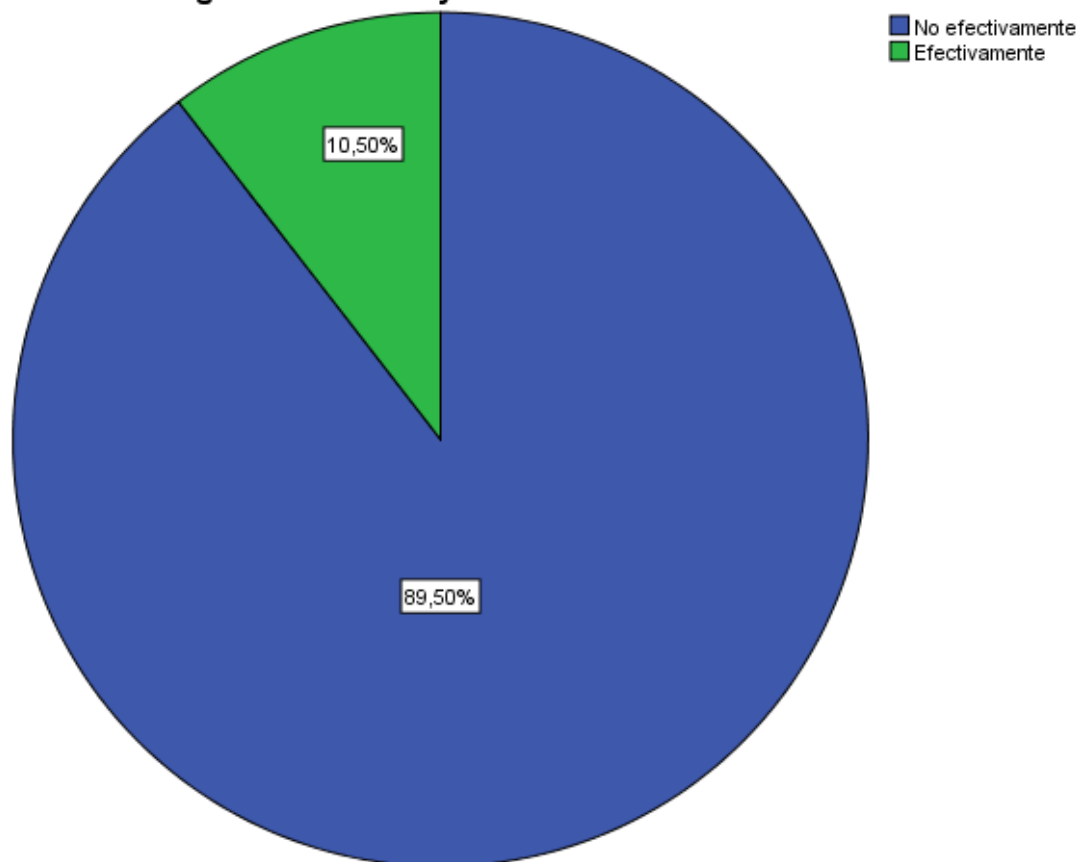


Figura 20: Representación de respuestas en diagrama circular

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la gráfica que en mayor medida con un 89.5% se considera como no efectivo. Y en menor medida como efectivo.

16. ¿La facultad dispone de procesos de capacitación en temas medioambientales?

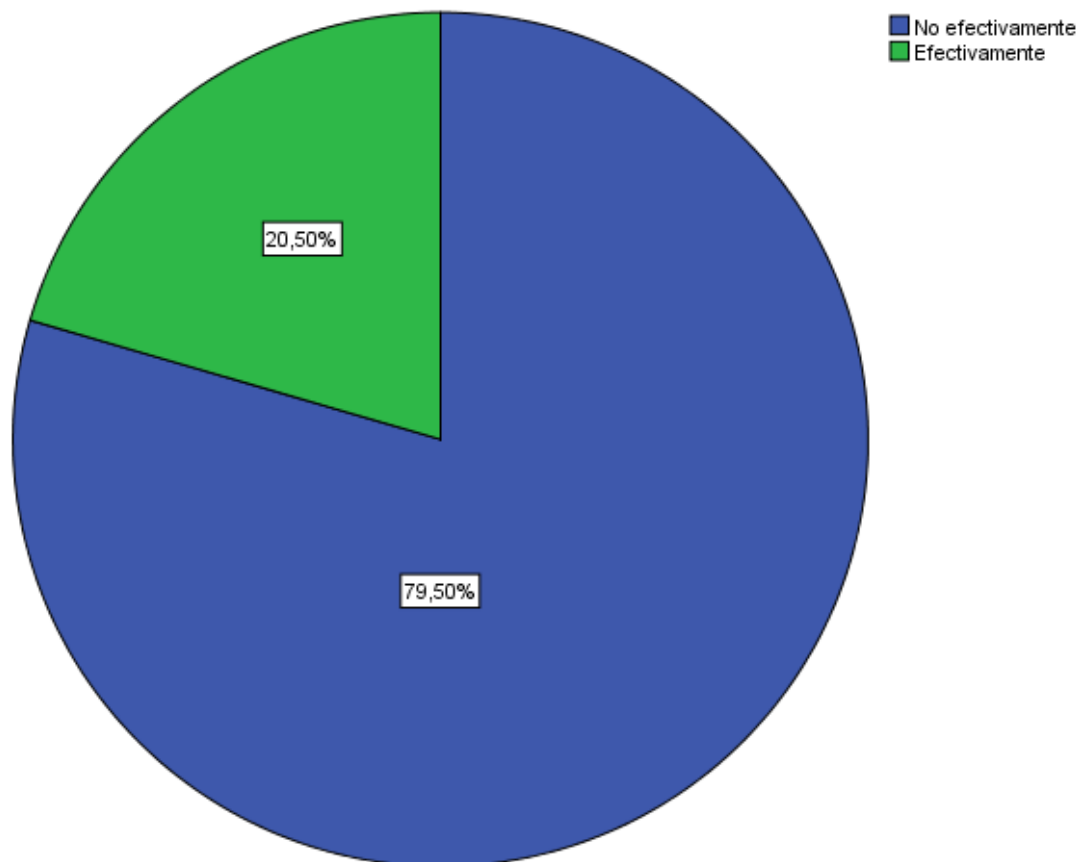


Figura 21: Representación de respuestas en diagrama circular

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la gráfica que en mayor medida con un 79.5% se considera como no efectivo. Y en menor medida como efectivo.

17. ¿La facultad capacita a sus colaboradores en forma regular en temas afines a "Atención al alumno"?

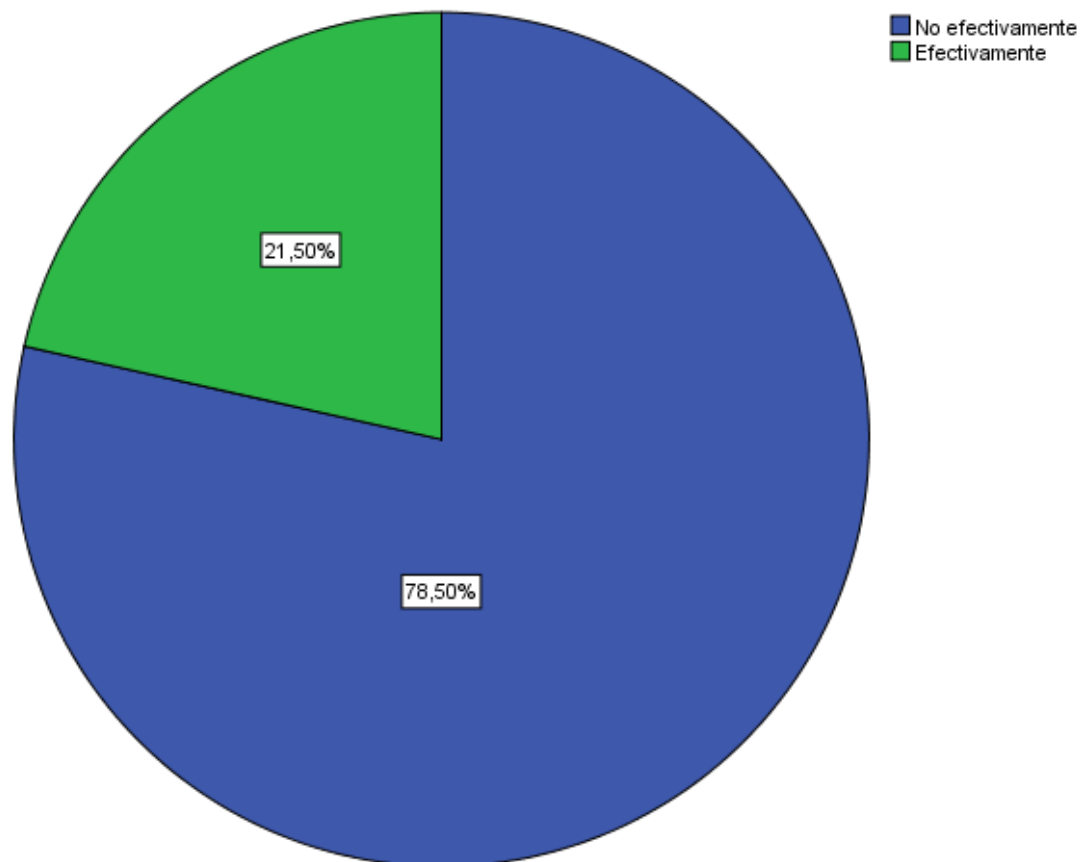


Figura 22: Representación de respuestas en diagrama circular

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la gráfica que en mayor medida con un 78.5% se considera como no efectivo. Y en menor medida como efectivo.

18. ¿Se prevén espacios para desarrollar pasantías en la facultad destinadas a jóvenes como apoyo en la formación laboral de los mismos?

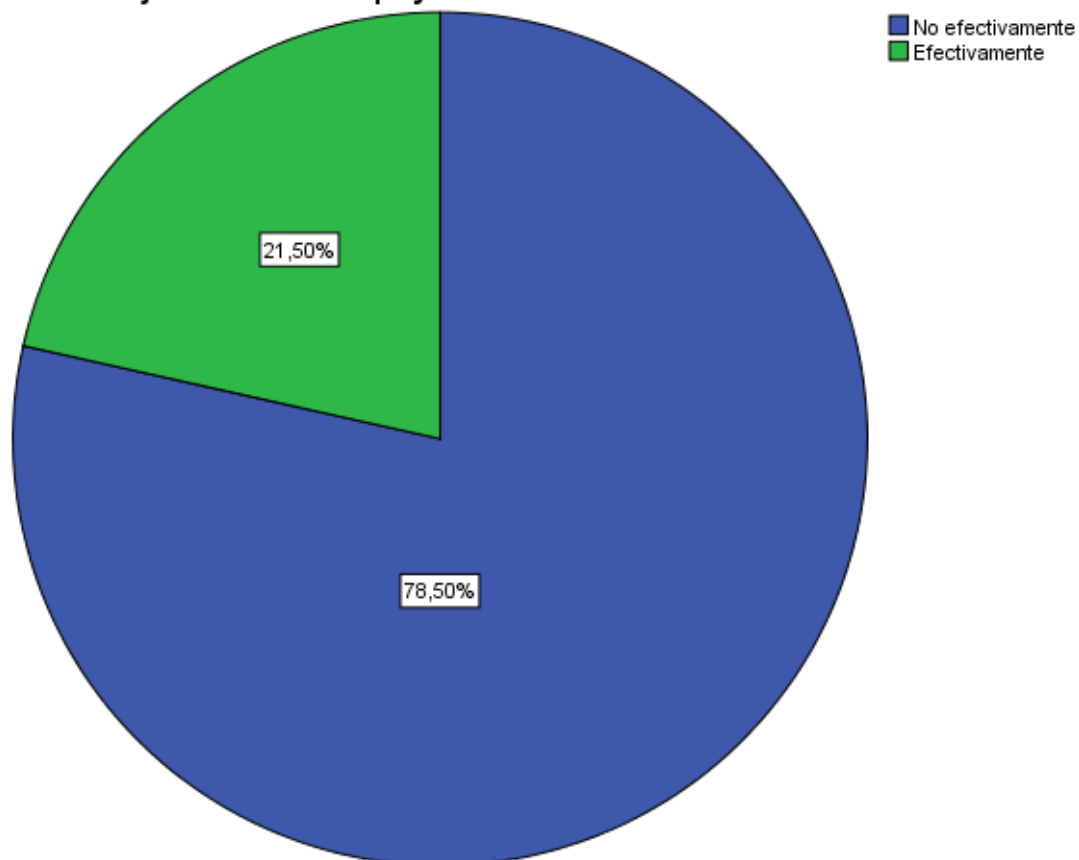


Figura 23: Representación de respuestas en diagrama circular

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la gráfica que en mayor medida con un 78.5% se considera como no efectivo. Y en menor medida como efectivo.

A continuación, se realiza el análisis por cada una de las dimensiones de las RSC. Donde se consideran los recuentos totales de respuestas para todas las preguntas que corresponden a la dimensión. La dimensión valores tiene 6 preguntas (6pr). Si la población son 200 personas (200pe) por las 6 preguntas se tendrían un total de $200pe * 6pr = 1200$ respuestas. Luego se procede a calcular los porcentajes por proporción para cada grupo de respuestas Sí y NO. Donde 1200 representa el 100%. Entonces si hay 211 personas que han respondido Si efectivo esto representa el 17.6% de 1200.

Tabla 3:

Ejes o dimensiones de la RSC

Valores Transparencia GC (Dimensión Agrupada: Ítem 1 al 6)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI Efectivo	211	17.6	17.6	17.6
	NO Efectivo	989	82.4	80.4	100,0
	Total	1200	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

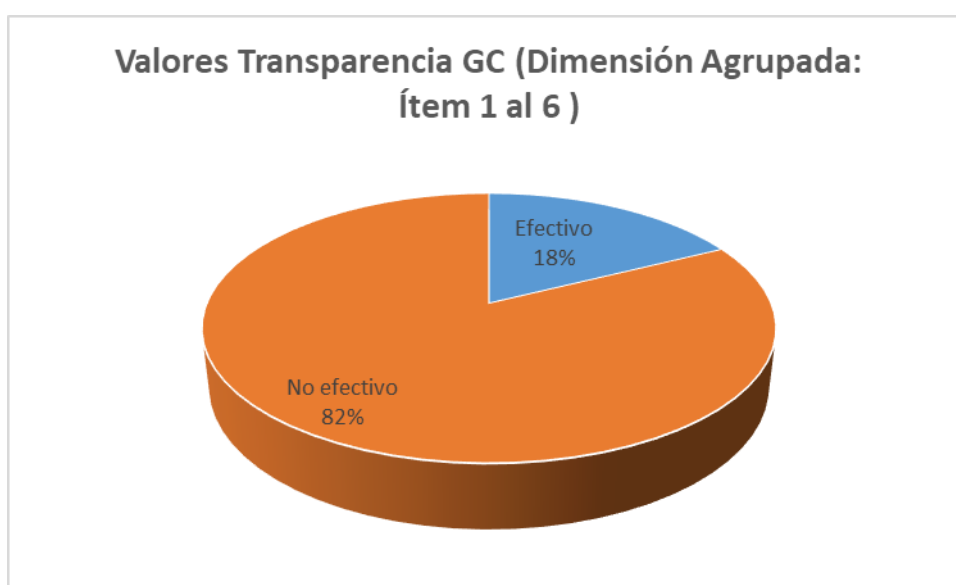


Figura 24:

Representación de respuestas en diagrama circular

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la gráfica que en mayor medida con un **80.4%** se considera como **no efectivo**. Y en menor medida como efectivo en un 17.6%. Así mismo, según la escala de niveles de efectividad de la RSC al obtener un 17.6% de respuesta SI, se encuentra por debajo del 30% por lo que se puede describir que existe un **nivel bajo** de efectividad respecto a esta dimensión.

Tabla 4:

Ejes o dimensiones de la RSC

Cultura Organizacional (Dimensión Agrupada: Ítem 7 y 8)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI Efectivo	157	39.25	39.25	39.25
	NO Efectivo	243	60.75	60.75	100
	Total	400	100	100	

Fuente: Elaboración propia

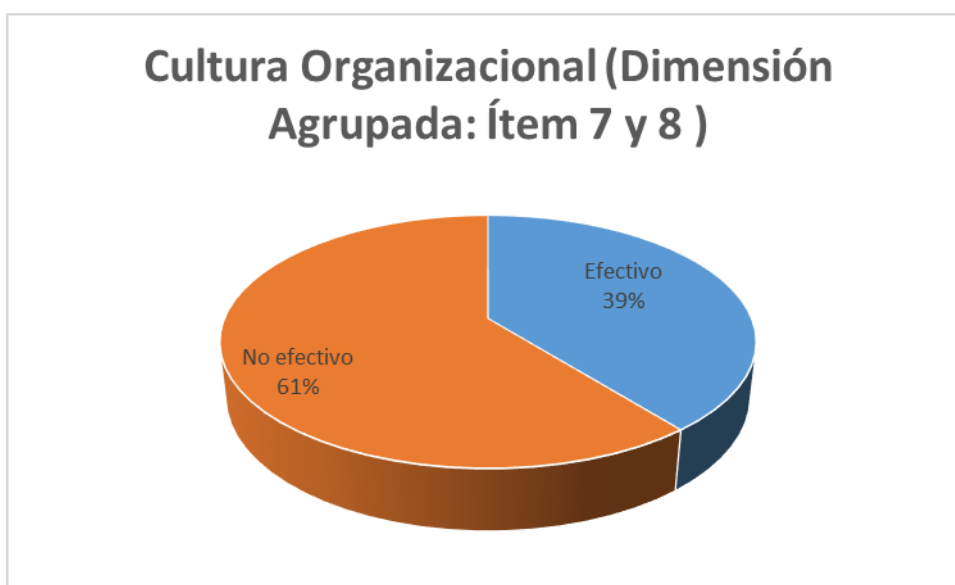


Figura 25:

Representación de respuestas en diagrama circular

Fuente: Elaboración propia.

Se observa en la gráfica que en mayor medida con un 60.75% se considera como no efectivo, con un 39.25% se considera como efectivo. Así mismo, según la escala de niveles de

efectividad de la RSC al obtener un 39.25% de respuesta SI, se encuentra en un rango menor al 80% y mayor al 33% de respuestas SI, por lo que se puede describir que existe un **nivel medio** de efectividad respecto a esta dimensión.

Tabla 5:

Ejes o dimensiones de la RSC

Balance Social (Dimensión Agrupada: Ítem 9 al 13)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI Efectivo	349	34.9	34.9	34.9
	NO Efectivo	651	65.1	65.1	100
	Total	1000	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

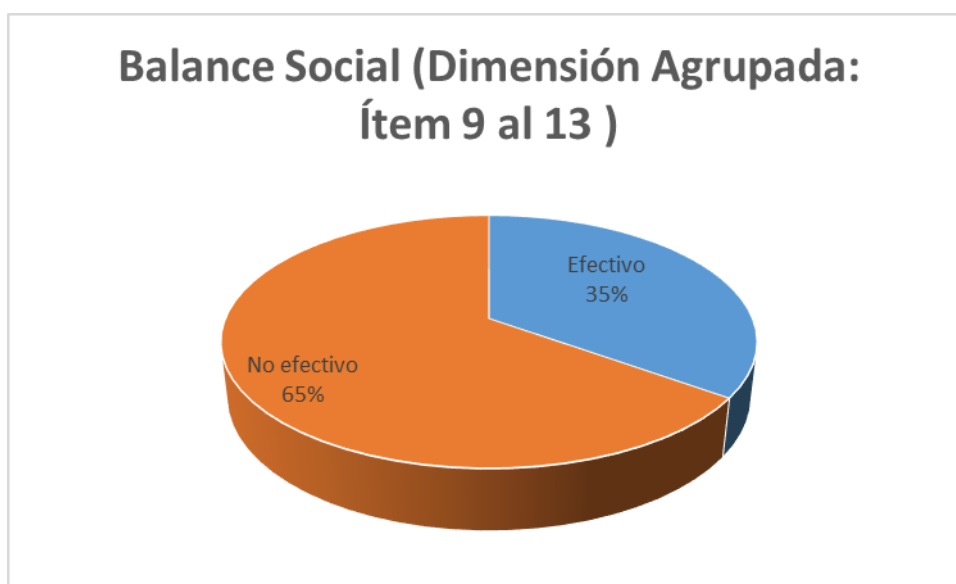


Figura 26: Representación de respuestas en diagrama circular

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la gráfica que en mayor medida con un 65.1% se considera como no efectivo. Y en menor medida en un 34.9% como efectivo. Así mismo, según la escala de niveles de efectividad de la RSC al obtener un 34.9% de respuesta SI, se encuentra en un rango menor al

80% y mayor al 33% de respuestas SI, por lo que se puede describir que existe un **nivel medio** de efectividad respecto a esta dimensión.

Tabla 6:

Ejes o dimensiones de la RSC

Público Interno (Dimensión Agrupada: Ítem 14 y 15)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI Efectivo	160	40	40	40
	NO Efectivo	240	60	60	100,0
Total		400	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

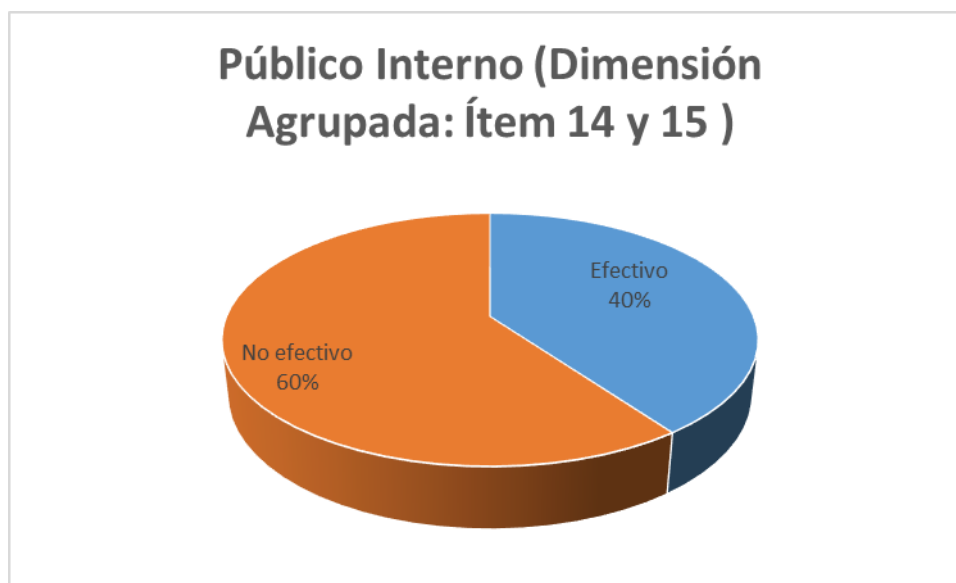


Figura 27: Representación de respuestas en diagrama circular

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la gráfica que en mayor medida con un 60% se considera como no efectivo, y en menor medida con un 40% como efectivo. Así mismo, según la escala de niveles de efectividad de la RSC al obtener un 40% de respuesta SI, se encuentra en un rango menor al

80% y mayor al 33% de respuestas SI, por lo que se puede describir que existe un **nivel medio** de efectividad respecto a esta dimensión.

Tabla 7

Dimensión: Medio ambiente.

Medio ambiente (Dimensión Agrupada: Ítem 16)

		Frecuen cia	Porcent aje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Vál ido	SI Efectivo	21	10.5	10.5	10.5
	NO Efectivo	179	89.5	89.5	100
Total		200	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

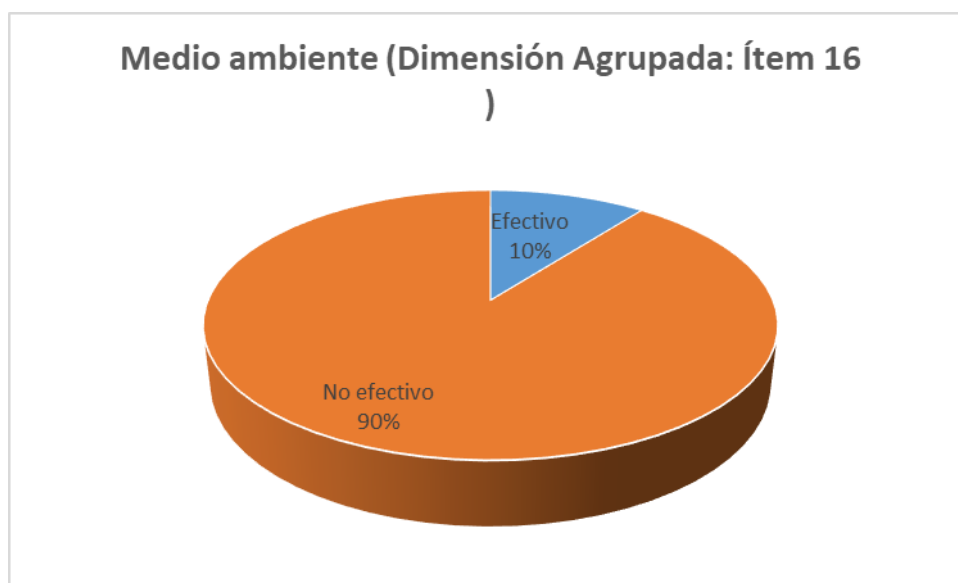


Figura 28: Representación de respuestas en diagrama circular

Fuente: Elaboración propia

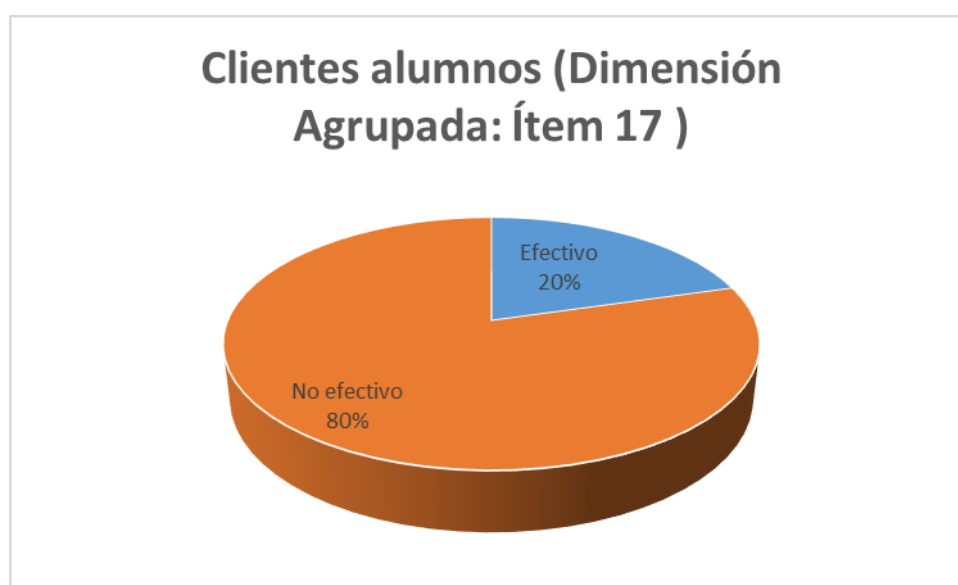
Se observa en la gráfica que en mayor medida con un **89.5%** se considera como **no efectivo**. Y en menor medida como efectivo en un 10.50%. Así mismo, según la escala de niveles de efectividad de la RSC al obtener un 10.5% de respuesta SI, se encuentra en un rango menor al 33% de respuestas SI, por lo que se puede describir que existe un **nivel bajo** de efectividad respecto a esta dimensión.

Tabla 8

Dimensión: Clientes alumnos

Clientes alumnos (Dimensión Agrupada: Ítem 17)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI Efectivo	41	20.5	20.5	20.5
	NO Efectivo	159	79.5	79.5	79.5
	Total	200	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia*Figura 29:*

Representación de respuestas en diagrama circular

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la gráfica que en mayor medida con un **79.5%** se considera como **no efectivo**. Y en menor medida como medio efectivo en un 20.5%. Así mismo, según la escala de niveles de efectividad de la RSC al obtener un 20.5% de respuesta SI, se encuentra en un rango menor al 33% de respuestas SI, por lo que se puede describir que existe un **nivel bajo** de efectividad respecto a esta dimensión.

Tabla 9

Dimensión: Comunidad.

Comunidad (Dimensión Agrupada: Ítem 18)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI Efectivo	43	21.5	21.5	21.5
	NO Efectivo	157	78.5	78.5	100
	Total	200	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

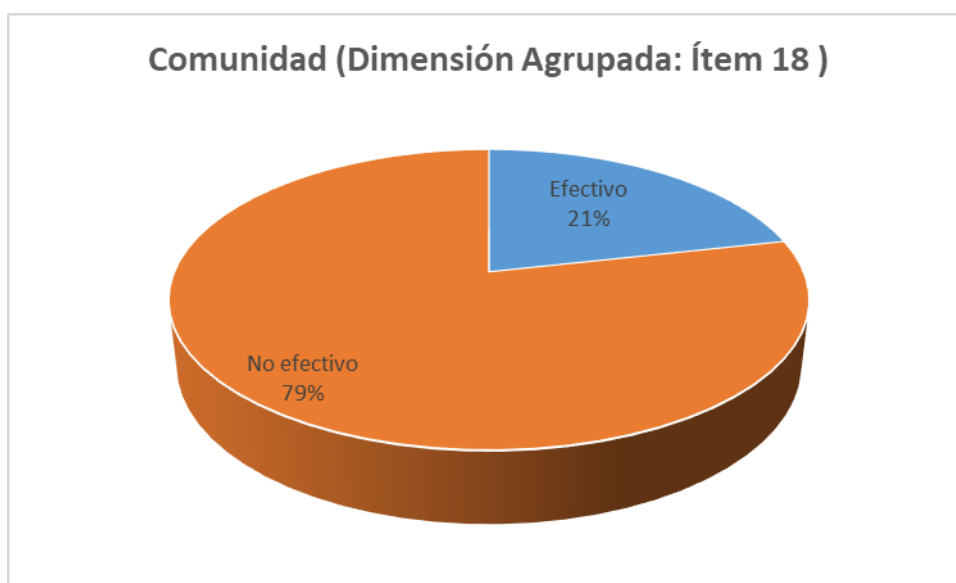


Figura 30:

Representación de respuestas en diagrama circular

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la gráfica que en mayor medida con un **78.5%** se considera como **no efectivo**. Y en menor medida como medio efectivo en un 21.50%. Así mismo, según la escala de niveles de efectividad de la RSC al obtener un 21.5% de respuesta SI, se encuentra en un rango menor al 33% de respuestas SI, por lo que se puede describir que existe un **nivel bajo** de efectividad respecto a esta dimensión.

Resultado final de la efectividad como resultado promedio de todas las dimensiones evaluado con SPSS.

Tabla 10:

Niveles de efectividad de la RSC

Efectividades (Todas las dimensiones)

		Frecuencia SI	Frecuencia NO	Porcentaje SI	Porcentaje NO
Válido	Valores (6 Ítem)	211	989	17.6	82.4
	Cultura(2 Ítem)	157	243	39.25	60.75
	Balance social(5 Ítem)	349	651	34.9	65.1
	Público interno(2 Ítem)	160	240	40	60
	Medio ambiente(1 Ítem)	21	179	10.5	89.5
	Clientes alumnos(1 Ítem)	41	159	20.5	79.5
	Comunidad(1 Ítem)	43	157	21.5	78.5
Total promedios				26.32%	73.68%



Figura 31: Representación de respuestas en diagrama circular

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la gráfica que en mayor medida con un **74%** se considera como **no efectivo**. Y en menor medida como medio efectivo en un 26%. Así mismo, según la escala de niveles de efectividad de la RSC al obtener un 26% de respuesta SI, se encuentra en un rango menor al 33% de respuestas SI, por lo que se puede describir que existe en promedio general un **nivel bajo** de efectividad respecto a la RSC en la institución.

Del análisis de puede observar que en las dimensiones se obtiene los siguientes resultados:

Valores Transparencia GC

En mayor medida con un **82.4%** se considera **como no efectivo**. Y en menor medida como **efectivo** en un 17.6%.

Cultura Organizacional (Dimensión)

En mayor medida con un 60.75% se considera como no **efectivo**, y en menor medida un 39.25% como **efectivo**.

Balance Social (Dimensión)

En mayor medida con un **65.1%** se considera **como no efectivo**. Y en menor medida en un 34.9% como **efectivo**.

Público Interno (Dimensión)

En mayor medida con un 60% se considera como **no efectivo**, y en menor medida con un 40% como **efectivo**.

Dimensión: Medio ambiente

En mayor medida con un **89.5%** se considera **como no efectivo**. Y en menor medida como **efectivo** en un 10.50%.

Dimensión: Clientes alumnos

En mayor medida con un **79.5%** se considera **como no efectivo**. Y en menor medida como **efectivo** en un 20.5%.

Dimensión: Comunidad.

En mayor medida con un **78.5%** se considera como **no efectivo**. Y en menor medida como **efectivo** en un 21.50%.

Efectividad total

En mayor medida con un **73.68%** se considera como **no efectivo**. Y en menor medida como **efectivo** en un 26.32%.

Se puede describir del resultado obtenido que las dimensiones están determinadas para cada nivel de efectividad de la siguiente manera:

Un nivel bajo de efectividad respecto a la RSC (Menor al 33% de Respuesta SI)

- Dimensión: Medio ambiente. en un 10.5%
- Dimensión: Valores y Transparencia en un 17.6%
- Dimensión: Clientes alumnos en un 20.5%
- Dimensión: Comunidad en un 21.5%

Un nivel medio de efectividad respecto a la RSC (Entre menor o igual al 80% y mayor al 33% de respuestas SI.)

- Dimensión: Balance Social (Dimensión) en un 34.9%
- Dimensión: Cultura Organizacional en un 39.25%
- Dimensión: Público Interno en un 40%

Un nivel alto de efectividad respecto a la RSC (Mayor al 80% de respuestas SI).

- No existe un nivel alto de efectividad en ninguna de las dimensiones.

V. **Discusión de resultados**

La teoría de la Responsabilidad Social, ha sido muy importante en los últimos años y materia de diferentes estudios que ha permitido difundir su importante aplicación para la creación de valor conjunto como lo menciona (Diez, 2014), que afirma. que ya es una obligación la Responsabilidad Social Corporativa en todas las instituciones debido a que la comunidad considera esas políticas como positivas y que ayudan a mejorar y construir una mejor relación con los cliente o usuarios. Donde instituciones y comunidad trabajan de la mano para crear un mejor futuro para ambos. La empresa (ManpowerGroup, 2012) especializada a nivel mundial en temas empresariales, ha recogido diversos estudios de diferentes partes de mundo a lo largo de los años y ha establecido los criterios o dimensiones para una correcta evaluación de la Responsabilidad Social y que se pueden adaptar a cualquier organización, ya sea con o sin fines de lucro. Sin embargo, sus resultados no han sido muy difundidos, por lo que muchos lo desconocen, por lo que no es aprovechado para mejorar la Responsabilidad Social. Y son justamente la ejecución de estas investigaciones, las que permiten difundir ese conocimiento y se pueda aplicar a cada realidad, para crear nuevos conocimientos o mejorar la productividad, competitividad y sostenibilidad de las organizaciones, que, en ese mismo sentido afirma (Huarhua, 2015) y que además la responsabilidad social influye en la rentabilidad. En esta investigación no se busca una rentabilidad monetaria, pero si una rentabilidad social.

En ese sentido, los resultados obtenidos han demostrado que, en mayor medida existe una baja efectividad en un 61% en La Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas de la Universidad Nacional Federico Villarreal. Y como lo afirmado por (Quezada, 2010) que es importante la RSC como una política en las universidades. Es que estos resultados contribuyen a identificar las debilidades que deben mejorarse. Y el modelo pueda aplicarse también para otras facultades o universidades.

La teoría de la RSC y las dimensiones que desarrolló (ManpowerGroup, 2012), coinciden en establecer de manera coherente y confiable una evaluación que permita identificar las debilidades, tal como se han encontrado en esta investigación y que también se ha identificado que existen muy pocas fortalezas que deben ser repotenciadas. Como son la cultura, en la defunción de valores y del mantenimiento de la disciplina. Así como la creación de un programa efectivo de prevención del riesgo laboral y el establecimiento de un código de conducta.

Finalmente, se puede afirmar que las dimensiones miden correctamente la RSI; asimismo, permiten identificar las debilidades para que se puedan tomar la medida o decisión que le corresponde al más alto nivel y que bajo su compromiso, pueda liderar una aplicación correcta de la RSI, en la facultad.

VI. Conclusiones

Todas las instituciones públicas y privadas deben entender y aplicar correctamente la Responsabilidad Social Institucional, con la finalidad de poder crear un valor compartido con la comunidad en que se desarrollan. El compromiso de las instituciones, no debe quedar solo en el papel, sino que, se debe mostrar con hechos. La ciencia de la administración, permite mediante la aplicación del método científico, poder obtener conocimiento que sirva para que los decisores puedan tomar mejores decisiones. La Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas de la Universidad Nacional Federico Villarreal desea alcanzar efectividad en la aplicación de la responsabilidad social, por lo cual, esta investigación abre un camino para que se pueda aplicar en otras facultades. Respecto a las conclusiones obtenidas en la investigación se ha podido determinar lo siguiente:

En primer lugar, como conclusión general se observó tomando en cuenta la escala de evaluación de efectividad de la RSC, que existe un nivel de “baja efectividad” de la Responsabilidad Social Institucional de la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas de la Universidad Nacional Federico Villarreal realizada en el año 2017. Debido a que se percibe por los encuestados una efectividad solo del 26.32%, que al ser menor del 33% se considera como baja efectividad de acuerdo a la escala establecida.

En segundo lugar, como conclusión específica 1, realizado en análisis detallado por cada una de las dimensiones se ha podido determinar que existe una “baja” efectividad principalmente en los ejes:

- Dimensión: Medio ambiente en un 10.5%
- Dimensión: Valores y Transparencia en un 17.6%
- Dimensión: Clientes alumnos en un 20.5%

- Dimensión: Comunidad en un 21.5%

En tercer lugar, como conclusión específica 2, realizado en análisis detallado por cada una de las dimensiones, donde se ha podido observar que existe una “media” efectividad principalmente en los ejes:

- Dimensión: Balance Social (Dimensión) en un 34.9%
- Dimensión: Cultura Organizacional en un 39.25%
- Dimensión: Público Interno en un 40%

En cuarto lugar, como conclusión específica 3. No existe un nivel alto de efectividad en ninguna de las dimensiones.

Finalmente se puede concluir que las hipótesis generales y específicas son verdaderas en la medida que se cumple con las condiciones establecidas.

VII. Recomendaciones

En primer lugar, es importante que la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas de la Universidad Nacional Federico Villarreal en el primer semestre del año 2017, mejore su efectividad en la aplicación de la Responsabilidad Social Institucional. Para lo cual debe poner mayor énfasis en cumplir con difundir de mejor manera la visión y la misión institucional, que tenga un sentido de responsabilidad social y que pueda ser sociabilizada con los alumnos. Así mismo, la facultad debe difundir mejor su código de ética.

En segundo lugar, la Facultad también debe iniciar procesos de capacitación en temas medioambientales y de atención al cliente a toda la comunidad que la integra. Con la finalidad de crear un sentido de responsabilidad social.

En tercer lugar, la facultad también debe iniciar un proceso de modernización utilizando los medios sociales para difundir temas económicos, financieros, sociales y media ambientales y demostrar transparencia en todos sus actos.

En cuanto lugar, debido a los bajos índices de efectividad, para mejorar la efectividad de la Responsabilidad Social Institucional, se debe de comprometer a todo el personal y alumnos para que puedan trabajar en conjunto. Formar un equipo de líderes que dirija el proceso de cambio del estado actual al deseado; donde se puedan alcanzar altos índices de cumplimiento.

VIII. Referencias

Altamirano, M. (15 de Nov de 2017). *Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)*.

Obtenido de Cuadernos de Investigación EPG: <http://hdl.handle.net/10757/333466>

Carroll, L. (1990). *Alicia en el país de las maravillas*. Madrid: Ediciones Rialp SA.

Cooper, M., Morgan, B., Foley, P., & Kaplan, L. (1979). Cambiando los valores de los empleados. *HBR*, Ene.

Diez, A. G. (2014). *Responsabilidad social empresarial, innovación y crisis económica*. España: Universidad de Valladolid.

Fox, J. (2012). La responsabilidad social de los negocios . *HBR*, Abr.

Fox, J. (2014). ¿Qué tan bueno es invertir en el impacto? *HBR*, Sep.

Hancock, J. (2004). *Investing in Corporate Social Responsibility*. Londres: Kogan Page Publishers.

Hesselbein, F. (2010). ¿Cómo vio Peter Drucker su responsabilidad corporativa? *HBR*, Jun.

Huarhwa, E. E. (2015). *La responsabilidad social empresarial como medio de rentabilidad y competitividad*. Lima: PUCP.

Lledó, J. A. (2013). *Técnicas duras de management para tiempos de crisis*. Madrid: CEU Ediciones.

ManpowerGroup. (2012). *Guía de aplicación para las empresas - Talento y Liderazgo*. México: ManpowerGroup MeCA.

Márquez, G. J. (2015). *Responsabilidad Social, Gerencia Y Acción Universitaria*. Venezuela: Universidad de Carabobo.

- Paine, L. S. (1994). Administrando para la integridad organizacional. *HBR*.
- Porter, M. E. (2006). Estrategia y sociedad: el vínculo entre la ventaja competitiva y la responsabilidad social corporativa. *HBR*, Dic.
- Porter, M., & Kramer, M. (2002). La ventaja competitiva de la filantropía corporativa. *HBR*, Dic.
- Porter, M., & Kramer, M. (2011). Creando valor Compartido. *HBR*, Ene.
- Quezada, R. G. (2010). *Responsabilidad social universitaria: una nueva mirada a la relación de la universidad con la sociedad*. España: Universidad Valladolid.
- Rangan, V., Chase, L., & Karim, S. (2015). La verdad sobre la RSE. *HBR*, Ene.
- Rochlin, S. (2005). Llevar la responsabilidad corporativa al ADN de su empresa. *HBR*, 8.
- Rodríguez Vilá, O., & Bharadwaj, S. (2017). Compitiendo en el Propósito Social. *HBR*, Sep.
- Serafeim, G., Saltzman, D., & Ward, B. (2017). Cómo las leyes y la cultura detienen a las empresas de mentalidad social. *HBR*, May.
- Torras, L. (2009). ¿Gestión corporativa. *Harvard Deusto Business Review*, 56.
- UNFV. (10 de 11 de 2017). <http://www.fiis.uni.edu.pe/docentes>. Obtenido de <http://www.fiis.uni.edu.pe/docentes>: <http://www.fiis.uni.edu.pe/docentes>
- Wigmore, A. (2016). *La gestión de la Responsabilidad Social Universitaria (RSU)* (Doctorado, Universidad de Córdoba). Recuperado de <https://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/13365/2016000001394.pdf?sequence=1>

IX. Anexos

Anexo N°01

ENCUESTA PARA MEDIR LA EFECTIVIDAD DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA FIIS

Ord.	Preguntas	Respuesta	
DIMENSION			
Valores, transparencia y gobierno institucional			
1.-	¿La facultad tiene definidas su Misión, Visión y Valores?	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
2.-	¿En la Misión y Visión de la facultad se incluyen consideraciones sobre la Responsabilidad Social de la Universidad?	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
3.-	¿En la redacción de la Misión y Visión participan los grupos de interés de la facultad?	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
4.-	¿La Misión y Visión de la facultad son revisadas periódicamente?	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
5.-	¿La Misión y Visión es difundida públicamente a nivel interno y externo?	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
6.-	¿La facultad dispone de un Código de Ética o Conducta formal?	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
Cultura organizacional			
7.-	¿La facultad difunde y educa en Valores?	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
8.-	¿La facultad cuenta con políticas y/o procedimientos de control y sanción ante posibles prácticas inadecuadas?	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
Balance social			
9.-	¿La información sobre la situación económica de la facultad es auditada en forma externa?	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
10.-	¿La facultad publica en Internet datos sobre temas económicos?	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
11.-	¿La facultad publica en Internet datos sobre temas financieros?	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
12.-	¿La facultad publica en Internet datos sobre temas sociales?	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
13.-	¿La facultad publica en Internet datos sobre temas ambientales que realiza?	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
Público interno			
14.-	¿La facultad posee un programa de prevención de accidentes de trabajo y enfermedades?	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
15.-	¿La política de valoración de la diversidad y no discriminación consta en el Código de Conducta y/o declaración de Valores de la facultad?	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
Medio ambiente			
16.-	¿La facultad realiza capacitaciones en temas medioambientales?	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
Cientes alumnos			
17.-	¿La facultad capacita a sus servidores públicos en forma regular en temas afines a "Atención al alumno"?	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
Comunidad			
18.-	¿Se prevén espacios para desarrollar pasantías en la facultad destinadas a jóvenes como apoyo en la formación laboral de los mismos?	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No

Anexo N°2

Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
¿Cuál es el nivel de efectividad de la Responsabilidad Social Institucional de la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas de la Universidad Nacional Federico Villarreal del año 2017?	Determinar el nivel de efectividad de la Responsabilidad Social Institucional de la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas de la Universidad Nacional Federico Villarreal del año 2017.	Existe en promedio un nivel "bajo" de efectividad en la evaluación de la Responsabilidad Social Institucional de la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas de la Universidad Nacional Federico Villarreal en el año 2017, según más del 50% de encuestados	Según el 74% de los encuestados que respondieron "sí", consideran que existe un nivel "bajo" de efectividad en la evaluación de la Responsabilidad Social Institucional en la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas de la Universidad Nacional Federico Villarreal, en el año 2017.	A Corto Plazo <ul style="list-style-type: none"> - Utilizar los medios sociales para difundir los temas económicos, financieros, sociales y medio ambientales y todos sus actos. - Demostrar Transparencia, - Socializar la visión y la misión, el código de ética. - Comprometer a todo el personal y alumnos a trabajar unidos por el cambio.
¿Cuáles son los ejes de la Responsabilidad Social Institucional que tienen un nivel "bajo" de efectividad, en la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas de la Universidad Nacional Federico Villarreal del año 2017?	Determinar los ejes de la Responsabilidad Social Institucional que tienen un nivel "bajo" de efectividad, en la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas de la Universidad Nacional Federico Villarreal del año 2017.	Los ejes de la Responsabilidad Social Institucional que tienen en promedio un nivel "bajo" de efectividad en la Facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad Nacional Federico Villarreal en el año 2017, son: Los valores, Transparencia, el Medio ambiente, los Clientes y la Comunidad.	Se ha podido determinar que los ejes de Responsabilidad Social Institucional que tienen en promedio un nivel "bajo" de efectividad en la Facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad Nacional Federico Villarreal en el año 2017, son: Valores y Transparencia, Medio ambiente, Clientes alumnos y la Comunidad.	A media Plazo <ul style="list-style-type: none"> - Iniciar el proceso de modernización - Programar procesos de capacitación en temas medioambientales y de atención al cliente, creando un sentido de responsabilidad social a toda su comunidad que lo integra, demostrando transparencia en todos sus actos. - Formar Líderes que dirijan el proceso del cambio al futuro deseado - Cumplir con las Políticas, Planes y Acciones para la Protección del Medio Ambiente - A largo Plazo - Prever espacios para desarrollar pasantías - Otorgar becas integrales de estudios - implementar programas de voluntariado con sensibilización y responsabilidad social - Fidelizar a su comunidad.

