



Responsabilidad social y la satisfacción del estudiante universitario peruano

Social responsibility and the satisfaction of the Peruvian university student

Responsabilidade social e a satisfação do estudante universitário peruano

ARTÍCULO ORIGINAL



Escanea en tu dispositivo móvil
o revisa este artículo en:

<https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v8i33.755>

Martha Gladis Briones Párraga 

mbrionespa2374@ucvvirtual.edu.ec

Universidad César Vallejo. Lima, Perú

Artículo recibido 28 de agosto 2023 | Aceptado 24 de octubre 2023 | Publicado 2 de abril 2024

RESUMEN

La Responsabilidad Social (RS) integra la ciencia y la producción al promover la colaboración en las instituciones educativas para lograr la satisfacción de los estudiantes en relación a la prestación del servicio educativo. El objetivo fue determinar la relación que existe entre la RS y la satisfacción de los estudiantes universitarios peruanos. Para ello empleo una investigación de tipo básico con un diseño no experimental descriptivo correlacional. Se aplicaron 2 instrumentos a una muestra de 200 estudiantes de maestría en administración de una universidad privada de Lima. Se evidenció un valor de Chi Cuadrado de 330.0841, la significancia o p-valor de la prueba fue inferior al valor límite de 0.05, afirmándose con una certeza estadística del 95% que existe una relación significativa entre la Satisfacción del Estudiante y las diferentes dimensiones de la RS. En conclusión, la RS juega un papel estratégico en la calidad de los servicios educativos.

Palabras clave: Responsabilidad Social; Servicio educativo; Satisfacción de los estudiantes; Estudiantes peruanos; Instituciones educativas

ABSTRACT

Social Responsibility (SR) integrates science and production by promoting collaboration in educational institutions to achieve student satisfaction in relation to the provision of educational services. The objective was to determine the relationship between SR and the satisfaction of Peruvian university students. For this purpose, a basic research with a descriptive correlational non-experimental design was used. Two instruments were applied to a sample of 200 master's degree students in administration at a private university in Lima. A Chi-square value of 330.0841 was found, the significance or p-value of the test was lower than the limit value of 0.05, affirming with a statistical certainty of 95% that there is a significant relationship between Student Satisfaction and the different dimensions of SR. In conclusion, SR plays a strategic role in the quality of educational services.

Key words: Social Responsibility; Educational Service; Student Satisfaction; Peruvian Students; Educational Institutions

RESUMO

A Responsabilidade Social (RS) integra ciência e produção ao promover a colaboração em instituições educacionais para alcançar a satisfação dos alunos em relação à prestação de serviços educacionais. O objetivo foi determinar a relação entre a RS e a satisfação dos estudantes universitários peruanos. Para isso, foi utilizada uma pesquisa básica com um projeto correlacional descritivo e não experimental. Dois instrumentos foram aplicados a uma amostra de 200 alunos de mestrado em administração em uma universidade particular de Lima. Foi encontrado um valor de qui-quadrado de 330,0841, a significância ou valor de p do teste foi menor do que o valor limite de 0,05, afirmando com uma certeza estatística de 95% que existe uma relação significativa entre a satisfação do aluno e as diferentes dimensões da RS. Em conclusão, a RS desempenha um papel estratégico na qualidade dos serviços educacionais.

Palavras-chave: Responsabilidade social; Serviço educacional; Satisfação do aluno; Estudantes peruanos; Instituições educacionais

INTRODUCCIÓN

El término Responsabilidad Social (RS) se centra en integrar la ciencia en la producción y la participación activa de las entidades laborales en la formación, aportando al aprendizaje institucional (Díaz et al., 2020). Asimismo, busca abordar cambios culturales locales e internacionales, involucrando a estudiantes, profesores y la comunidad en estrategias políticas y de gobierno (Fernández, 2020). Por otro lado, la RS se encuentra en una fase incipiente en las concepciones curriculares universitarias a nivel mundial y en Perú, ya que los desafíos actuales van más allá del aprendizaje académico, abordando la necesidad de impulsar el desarrollo científico y tecnológico para resolver problemas como la explotación del planeta y la falta de conciencia humana. Por tal razón, la RS se relaciona con la Educación Superior (ES) ya que esta tiene como pilares la formación, la investigación y la conexión con la sociedad, buscando una universidad humanista, científica y comprometida con el desarrollo nacional (Díaz et al., 2012).

Cabe destacar, que las universidades peruanas se están adaptando a la Ley Universitaria N° 30220, que exige la implementación de la RSU según la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) y el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad [SINEACE] (Ley N° 30220, 2014). Esto busca una formación integral, incluyendo habilidades humanísticas y de pensamiento crítico desarrolladas a través de

la RS. La tendencia internacional es integrar la calidad en todos los procesos universitarios para enfrentar los desafíos globales y competitivos (Hernández e Infante, 2017). En el contexto peruano, se puede apreciar que 45 universidades, tanto públicas como privadas, aún no han establecido un Sistema de Aseguramiento de la Calidad educativa. Específicamente, la dimensión de RS desempeña un papel crucial, ya que busca articular las necesidades de las partes interesadas y satisfacerlas a través de los pilares fundamentales de la universidad, que comprenden la formación, la investigación, la gestión y la extensión social (Gaete, 2015).

No obstante, Condori (2018) afirma que en Perú existe una conexión débil entre las universidades y la población, ya que las universidades peruanas no contribuyen de manera significativa al desarrollo de las comunidades cercanas al centro de educación superior. Esto se debe en gran parte a que aún prevalece un enfoque de extensión y proyección social en el que no se fomenta una relación mutuamente beneficiosa entre ambas partes, sino que se limita a una relación unidireccional. Además, las universidades no han logrado cumplir con las expectativas proyectadas, lo que sugiere la necesidad de un nuevo modelo alineado con los objetivos del desarrollo sostenible (Parrado y Trujillo, 2015).

Asimismo, Surdez et al., (2018) argumentan que una medida para evaluar la excelencia de los servicios educativos radica en la satisfacción de

los estudiantes, un indicador que ha acaparado gran atención por parte de las instituciones universitarias que buscan mantener ventajas competitivas. Siguiendo la perspectiva de Tello (2015) es relevante señalar que las percepciones de calidad de servicio educativo pueden no coincidir entre las universidades y sus estudiantes, lo que subraya la importancia de supervisar rigurosamente la calidad del servicio en las diversas unidades organizativas de las instituciones de educación superior, especialmente en el contexto de los estudiantes universitarios, una característica esencial en la gestión de las universidades contemporáneas.

En este mismo orden de idea, Cadena et al., (2015) mencionan que las universidades a través de sus estudiantes tienen una valiosa fuente de datos para evaluarse de manera continua. La información brindada por los estudiantes permite revelar componentes valiosos sobre el comportamiento de la universidad a las que pertenecen y entender la medida en la que se logra alcanzar los propósitos trazados. Las instituciones de educación superior promueven e implementan la RS en la Universidad como un medio para lograr la transformación social positiva en marco de sus objetivos institucionales y los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS), pero aún se observa poca madurez de la concepción de RS en su ejecución en la formación, investigación, gestión y extensión. Así mismo, se manifiesta poca intervención de los estudiantes y docentes en las acciones sociales.

En ese sentido, con el propósito de fortalecer el entendimiento de la RS en los diferentes ámbitos de la realidad universitaria en marco del enfoque de la calidad universitaria se plantea mediante la presente investigación, estudiar la relación entre la Responsabilidad Social Universitaria y la Satisfacción de los estudiantes universitarios peruanos, en este caso de una institución privada ubicada en Lima.

La RS en las universidades, es un enfoque ético y holístico, que busca reconfigurar la universidad para mejorar su influencia en la sociedad. La satisfacción de los estudiantes por el servicio educativo, como indicador clave de calidad educativa, se examina en relación con la RS. Este estudio busca explorar la incorporación de la Responsabilidad Social en el ámbito universitario y su alineación con la gestión de calidad educativa. Además, se desarrollan y validan escalas de medición para ambas variables, presentando los resultados en tablas y gráficos. El desarrollo del estudio constituye una visión o perspectiva de abordaje distinta para la gestión educativa en centro de educación superior y, asimismo, se constituyen una alternativa para establecer mecanismos de mejora continua para estas organizaciones.

MÉTODO

La investigación se llevó a cabo con un enfoque básico. Se optó por el diseño no experimental descriptivo correlacional de corte transversal. La muestra consistió en 200 estudiantes de maestría

en administración de una universidad privada en Lima. Esta muestra se dividió en 45 mujeres y 59 hombres del curso uno, y 49 mujeres y 47 hombres del curso dos. Se empleó un método de muestreo no probabilístico por conveniencia para seleccionar a los participantes.

Se definieron dos variables desde un punto de vista operacional. La primera, denominada RS (Resiliencia Estudiantil), se subdividió en cuatro dimensiones: transformación personal, transformación relacional, transformación de patrones culturales y transformación de estructuras. Se diseñó un cuestionario con veinte ítems para medir estas dimensiones, con dos a tres ítems por indicador. Las respuestas se clasificaron en una escala Likert de cinco puntos, con tres baremos para análisis e interpretación: bajo, medio y alto. La fiabilidad del instrumento fue considerada excelente, con un valor de 0.935.

Por otro lado, la variable dependiente fue la satisfacción del estudiante, la cual comprendía tres dimensiones: desarrollo personal, calidad de los servicios universitarios y posicionamiento de la universidad. Se creó un cuestionario con veintitrés ítems para medir estas dimensiones, utilizando también una escala Likert de cinco puntos y tres baremos para interpretación. La fiabilidad del instrumento fue considerada buena, con un valor de 0.896.

En cuanto al procesamiento de la información fueron analizados los datos los datos, se llevaron a cabo pruebas de independencia de chi cuadrado con un nivel de significancia del 5%. Se utilizaron gráficas de barras apiladas para visualizar los resultados los cuales serán presentados en ese apartado.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Para el caso de la variable RS (X) y sus dimensiones se muestra en la Figura 1 que la dimensión Transformación de Patrones (X3) reporta el menor promedio, con un valor de 1.8140, mientras que la dimensión Transformación Personal (X1) posee la mayor de las medias, con un valor de 1.9010. Para el caso de la dispersión, medida a través de la desviación estándar, se reporta que la dimensión Transformación de Patrones (X3) posee el mayor valor, con 0.3667, mientras que la menor dispersión corresponde a la variable RS, con un valor de 0.2594. Analizando la distribución de frecuencias, se reporta que, tanto para la variable como para sus dimensiones, el nivel más frecuente es el medio, con valores que oscilan entre 97 (X3 – Transformación de Patrones) y 148 (X – RS). Del mismo modo, en todos los casos el nivel menos frecuente es Alto, con valores que van desde 9 (RS - X) hasta 24 (Transformación Personal – X1).

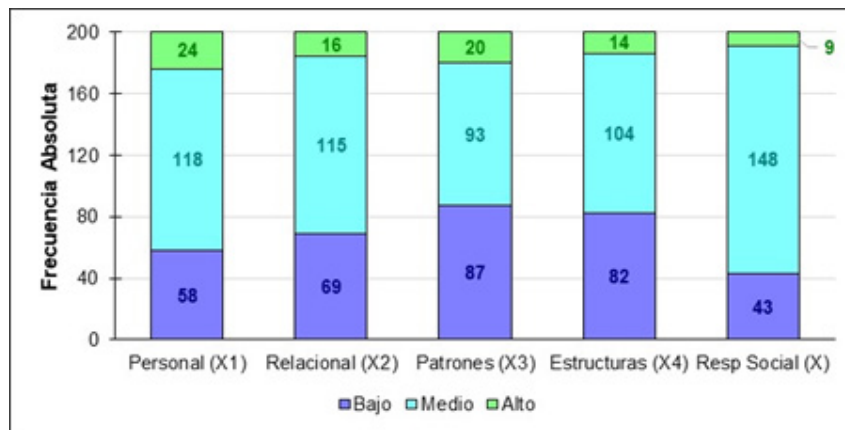


Figura 1. Variable Responsabilidad Social.

Por otro lado, el comportamiento de la variable Satisfacción del Estudiante (Y) y sus dimensiones se muestra en la Figura 2. La dimensión Calidad de los Servicios Universitarios (Y2) reporta el menor promedio, con un valor de 1.8079, mientras que la dimensión Desarrollo Personal (Y1) posee la mayor de las medias, con un valor de 1.8892. Para el caso de la dispersión, medida a través de la desviación estándar, se reporta que la dimensión Posicionamiento de la Universidad (Y3) posee el mayor valor, con 0.3537,

mientras que la menor dispersión corresponde a la variable Satisfacción del Estudiante, con un valor de 0.2721. Analizando las frecuencias absolutas reportadas, la mayor cantidad de casos corresponde al nivel medio de la dimensión Calidad de los Servicios Universitarios (Y2), con un valor de 144, mientras que el nivel Alto de la variable Satisfacción del Cliente (Y) posee la menor cantidad de casos, con una frecuencia absoluta de 10.

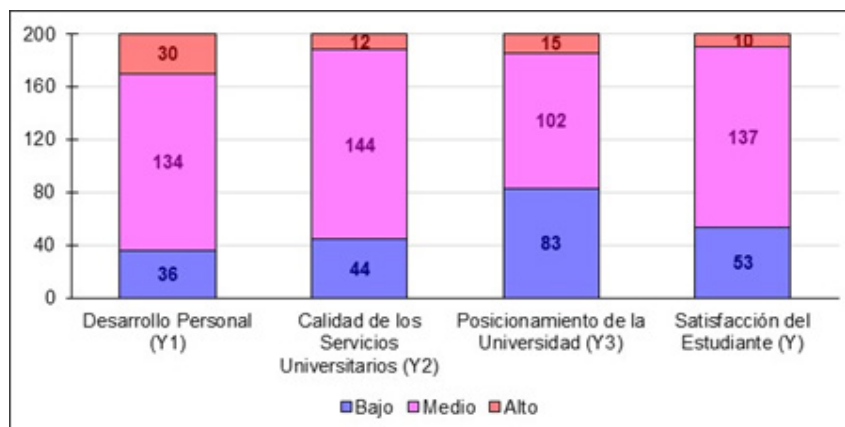


Figura 2. Variable Satisfacción del Estudiante.

Con el propósito de contrastar las hipótesis planteadas al comienzo de la investigación, se hizo uso de la distribución Chi cuadrado de Pearson bajo el enfoque de la prueba de independencia, sus resultados se plasman en la Figura 3. Para todos los casos, la hipótesis nula plantea la independencia entre los factores analizados, mientras que la alterna postula la existencia de una relación estadísticamente significativa entre los factores analizados. Comparando los valores obtenidos de Chi Cuadrado, se reporta que el

mayor (330.0841) corresponde a la Hipótesis General, mientras que el menor (57.5990) corresponde a la Hipótesis Específica 01. Para todos los casos, la significancia o p-valor de la prueba fue inferior al valor límite de 0.05, por este motivo, se puede afirmar con una certeza estadística del 95% que existe una relación significativa entre la Satisfacción del Estudiante y las diferentes dimensiones de la Responsabilidad Social.

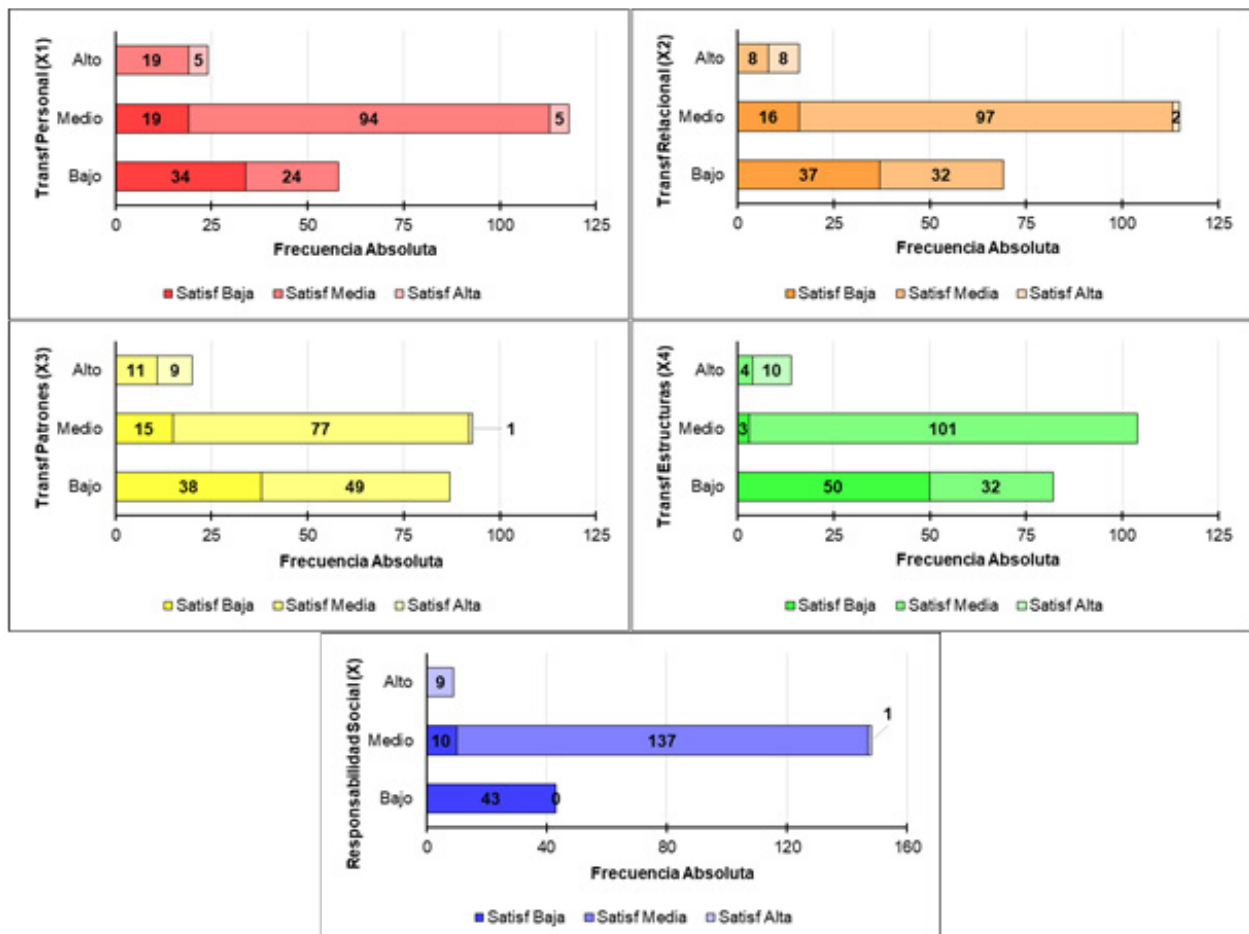


Figura 3. Pruebas de Hipótesis.

Discusión

En la presente investigación, se determinó una relación significativa entre la satisfacción de los estudiantes (Y) y las distintas dimensiones que componen la Resiliencia Estudiantil (RS) (X), lo que coincide con el hallazgo de Flores (2021). El estudio de Flores concluyó que existe una correlación positiva y moderadamente fuerte entre estos dos constructos, destacando un coeficiente Rho de Spearman de 0.832. Este descubrimiento sugiere que a medida que las funciones de la universidad están diseñadas para desarrollar la resiliencia en los estudiantes, estos perciben que el centro educativo atiende integralmente sus necesidades e intereses. Sin embargo, es esencial considerar estudios como el de Miranda et al., (2020) que encontraron correlaciones más débiles entre la RS y la satisfacción, resaltando así la complejidad del fenómeno.

Los resultados obtenidos en este estudio también respaldan la idea planteada por López et al., (2019) quienes encontraron que la percepción positiva de los estudiantes sobre la contribución socioeconómica y medioambiental de la institución se relaciona con una mayor calidad subjetiva y satisfacción. Esto sugiere que las estrategias de Responsabilidad Social Universitaria (RSU) pueden tener un impacto positivo en la experiencia de los estudiantes y en su percepción de la calidad de los servicios educativos (Sánchez y Mainardes, 2016).

Asimismo, se observó una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción de los estudiantes y la transformación personal producto de la implementación de la RSU, lo cual coincide con investigaciones previas (Santos et al., 2020). La RSU parece promover un cambio de paradigma que permite a los individuos reconocer su capacidad de impactar en su entorno, lo que contribuye a cerrar la brecha entre las expectativas del estudiante y la oferta educativa de la institución.

Por otro lado, se encontró una asociación entre la satisfacción del estudiante y la transformación relacional, respaldando la idea de que la RSU puede generar vínculos entre los estudiantes y diversos grupos de interés, como señaló Alférez (2014). Esta ampliación de las relaciones dentro de la comunidad universitaria puede ser un resultado directo de la implementación de planes y programas de RSU, como también lo indican estudios anteriores (Flores et al., 2022; Bolio y Pinzón, 2019).

Además, se reveló una asociación entre la satisfacción del estudiante y la transformación de patrones culturales y estructuras institucionales, sugiriendo que la adecuación de las estructuras organizativas para cumplir con las políticas de RSU puede influir positivamente en la percepción de los estudiantes sobre la eficiencia de la universidad, como lo menciona Alférez (2014).

Por su parte, estos hallazgos respaldan la idea de que la implementación de la RSU puede tener

un impacto significativo en la satisfacción de los estudiantes, afectando diversas dimensiones de su experiencia educativa. Sin embargo, es importante tener en cuenta que la relación entre la RSU y la satisfacción estudiantil es multifacética y puede variar según el contexto institucional y las características individuales de los estudiantes.

CONCLUSIONES

En este estudio, se ha observado que la aplicación de estrategias que fomentan la Responsabilidad Social (RS) en los estudiantes les permite tomar conciencia del impacto de sus acciones a nivel individual. Esta conciencia contribuye a que los estudiantes aprecien los servicios prestados por el centro educativo, entendiendo que la enseñanza es un proceso dinámico que requiere colaboración para cumplir con expectativas y necesidades. Se ha validado la relación entre la satisfacción del estudiante y la dimensión de transformación personal de la responsabilidad social.

Además, se ha evidenciado una relación entre la satisfacción de los estudiantes y la dimensión de transformación relacional de la RS. Durante el proceso de implementación de políticas y lineamientos, cuando se analizan los vínculos entre la universidad como institución y los sectores de la sociedad en los que puede intervenir para mejorar la calidad de vida, los estudiantes perciben un abanico de opciones más amplio y se incrementa su identificación con la institución, generando un mayor nivel de satisfacción.

La determinación de la relación entre la satisfacción de los estudiantes y la dimensión de transformación de patrones, producto de la implementación de RS, indica que cuando la universidad establece comportamientos considerados idóneos y ejecuta programas que incentivan o premian estas conductas, los estudiantes las asimilan como parte de su rutina cotidiana. Esta apropiación de patrones y el reconocimiento por parte de la universidad generan una sensación de satisfacción entre los estudiantes.

Además, se ha logrado determinar una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción del estudiante y la dimensión de transformación de estructura como respuesta a la implementación de RS en el centro educativo. Esto sugiere que cuando la institución planifica y ejecuta lineamientos orientados a una cultura organizacional consciente de los impactos ambientales, sociales y económicos de sus actividades, se generan vínculos que incrementan la identificación de los estudiantes con su casa de estudios y, por tanto, se sienten satisfechos con los servicios prestados.

En resumen, la existencia de una relación significativa entre la satisfacción percibida por los estudiantes del servicio recibido por su casa de estudios y la implementación de prácticas de RS indica la importancia de promover una cultura organizacional que fomente la responsabilidad social en todos sus miembros. Esto no solo mejora la experiencia educativa de los estudiantes, sino

que también fortalece la identidad institucional y la satisfacción de los estudiantes con los servicios prestados.

CONFLICTO DE INTERESES. La autora declara que no existe conflicto de intereses para la publicación del presente artículo científico.

REFERENCIAS

- Alfárez, A. (2014). La participación social curricular en la Responsabilidad Social Universitaria: El caso de la Facultad de Educación de la Universidad Internacional de Catalunya. [Tesis doctoral, Universidad Internacional de Catalunya]. https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/283417/Tesi_Azul_Alf%C3%A9rez_Villareal.pdf?sequence=1&isAllowed=n
- Bolio, V., y Pinzón, L. (2019). Construcción y validación de un instrumento para evaluar las características de la responsabilidad social universitaria en estudiantes universitarios. *Revista Internacional De Educación Para La Justicia Social*, 8(1). <https://doi.org/10.15366/riejs2019.8.1.005>
- Cadena, M., Mejías, A., Vega, A., y Vásquez, J. (2015). La satisfacción estudiantil universitaria: análisis estratégico a partir del análisis de factores. *Industrial Data*, 18(1): 9-18. <https://www.redalyc.org/pdf/816/81642256002.pdf>
- Condori, R. (2018). Responsabilidad social universitaria y formación profesional de estudiantes de Psicología, 2017. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13106/Condori_PR.pdf?sequence=1
- Díaz-Canel, M. (2012). Hacia un mayor impacto económico y social de la educación superior. *Revista Nueva Empresa*, 8(1), 3-10.
- Díaz, M., Alarcón, R., y Saborido, J. (2020). Potencial humano, innovación y desarrollo en la planificación estratégica de la educación superior cubana 2012-2020. *Revista Cubana de Educación Superior*, 39(3), 1-28. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142020000300001&lng=es&tlng=es.
- Fernández, V., López, M., y Batista Mainegra, A. (2020). Estrategia de promoción de salud desde el proceso extensionista en la Universidad de Cienfuegos. [tesis doctoral / Centro de Estudios para el Perfeccionamiento de la Educación Superior (CEPES), Universidad de La Habana]. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442020000400218&script=sci_arttext
- Flores, L; Severino, P; Sarmiento, G; y Sánchez, J. (2022). Responsabilidad social universitaria: diseño y validación de escala desde la perspectiva de los estudiantes de Perú. *Formación universitaria*, 15(3), 87-96. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062022000300087>
- Gaete R. (2016). Percepción de los dirigentes estudiantiles universitarios sobre la responsabilidad social universitaria. *OBETS*, 11 (2). https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/61192/6/OBETS_11_02_04.pdf
- Flores, M. (2021). Responsabilidad social universitaria y la satisfacción de los estudiantes de una universidad pública en el año 2020. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ingeniería Industrial, Escuela Profesional de Ingeniería Industrial]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16982>
- Hernández, R. e Infantes, M. (2017) Aproximación al proceso de enseñanza-aprendizaje desarrollador. *Revista de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 4(3). <https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/642>
- Ley N° 30220. (2014). Diario Oficial El Peruano, Lima. <https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/30220.pdf>
- López, C., Vásquez, J., y Lanero, A. (2019) La Responsabilidad Social Universitaria como estrategia de marketing en la universidad. *Revista Internacional de Investigación en*

- Comunicación aDResearch ESIC, 19 (19), 68-85. <https://revistasinvestigacion.esic.edu/adresearch/index.php/adresearch/article/view/121/268>
- Miranda, E., Hurtado, D., Fernández, E., Hurtado, D., y Flores, J. (2020). Responsabilidad social universitaria y satisfacción laboral del personal administrativo en una universidad pública de Huancayo (Perú). *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 375-388. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.83
- Parrado, M; y Trujillo, H. (2015). Universidad y sostenibilidad: Una aproximación teórica para su implementación. *Ad Minister*, 26: 149-163. <https://www.redalyc.org/pdf/3223/322339789007.pdf>
- Sánchez, M., y Mainardes, E. (2016). University social responsibility: a student base analysis in Brazil. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 13, 151-169. 10.1007/s12208-016-0158-7
- Santos, G., Marques, C., Justino, E. y Mendes, L. (2020). Understanding social responsibility's influence on service quality and student satisfaction in Higher Education. *Journal of Cleaner Production*, 256, 1-10. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.120597>
- Salazar Soledispa, V. B., Suraty Molestina, M. A., y Andrade Garófalo, C. A. (2018). Responsabilidad social en la Educación Superior Ecuatoriana. *Revista Publicando*, 5(14 (1), 463-474. Recuperado a partir de <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/1076>
- Surdez, E., Sandoval, M; y Lamoyi, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-12942018000100009
- Tello, R. (2015). Satisfacción estudiantil y calidad educative en las universidades del consejo regional interuniversitario del centro [Tesis Doctoral, Universidad Nacional del Centro del Perú]. <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/279>