

**Responsabilidad Social en la elección de los  
servicios educativos de una institución superior de  
Lima Este 2020**

**Social Responsibility in the choice of educational  
services of a higher institution in Lima This 2020**

**Silvia Rosario Olivo-Valenzuela**

Universidad César Vallejo - Perú  
xivi1110@hotmail.com

**Alberto Eber Alcalde-Martinez**

Universidad César Vallejo - Perú  
eberalcaldemartinez@hotmail.com

**Luzmila Lourdes Garro-Aburto**

Universidad César Vallejo - Perú  
lourdesgarro.ga@gmail.com

[doi.org/10.33386/593dp.2021.2.473](https://doi.org/10.33386/593dp.2021.2.473)

## RESUMEN

El objetivo fue determinar la influencia de la responsabilidad social en la elección del servicio educativo de una Institución superior en Lima este, 2020, nivel básico, tipo explicativa, correlacional causal, enfoque cuantitativo, cuya población fue 400 y la muestra 120 padres y estudiantes, el instrumento fue el cuestionario, la confiabilidad fue con Alfa de Cronbach, en la responsabilidad social la confiabilidad fue 0,840 y en la elección del servicio educativo 0,822. Los resultados fueron los siguientes: en la responsabilidad social el nivel es regular en un 78,3%, en la elección del servicio educativo es adecuada en 83,3% y en las dimensiones de la elección del servicio educativo en la gestión estratégica adecuada en un 72,5%; en la formación integral adecuada en un 80%, en el soporte institucional adecuada en 78,3% y en los resultados adecuada en 77,5%. Se concluye que la responsabilidad social influye entre el 67,5% y 67,6% en la elección que realizan los estudiantes.

**Palabras clave:** responsabilidad social; imagen institucional; elección del servicio educativo

Cómo citar este artículo:

APA:

Olivo-Valenzuela, S., Alcalde-Martinez, A., & Garro-Aburto, L., (2021). Responsabilidad Social en la elección de los servicios educativos de una institución superior de Lima Este 2020. 593 Digital Publisher CEIT, 6(2), 176-182. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.2.473>

Descargar para Mendeley y Zotero

## ABSTRACT

The general objective was to determine the influence of social responsibility in the choice of the educational service of a higher Institution in Lima, 2020, basic level, explanatory type, causal correlational, quantitative approach whose population was 400 and the sample was 120, parents and students, the instrument was the questionnaire, the reliability was with Cronbach's Alpha, in social responsibility the reliability was 0.840, and in the choice educational service 0.822. The results were as follows. In social responsibility the level is regular in 78,3%, in the choice educational service it is adequate in 83,3% and in the dimensions 72,5% of the choice educational service in adequate strategic management; in adequate comprehensive training in 80%, in adequate institutional support in 78,3% and in adequate results in 77, 5%. It is concluded that social responsibility influence between 67,5% and 67,5% in the choice made by students.

**Key words:** social responsibility; institutional image; choice of the educational service

## Introducción

Actualmente la responsabilidad social universitaria no solo enfrenta muchas barreras económicas, ideológicas o estratégicas, cualquier cambio social que pretenda señalar el propósito de una institución y poder orientarla a una actividad que gestione buscar la satisfacción de una sociedad tanto privada como pública. De igual forma la barrera más fuerte son las mentalidades de los estudiantes universitarios. La responsabilidad social nace en el aspecto político y legal como para regular la empresa y todavía conserva más el aspecto político, de allí que impide alcanzar nivel alto en la parte científica y aspecto teórico de forma amplia y reforzada. (Enríquez & Vallaey, 2017).

Desde ya el hecho que elijan una institución indica que hay una imagen institucional ganada en el mercado, posee prestigio, buena reputación y los que la eligen consideran varias características como posicionamiento en el mercado, popularidad, infraestructura, buena educación y organización sólida. Es el resultado de interactuar con las vivencias, conocimientos, impresiones y creencias en relación con la organización. Las personas perciben a la institución por el logotipo, nombre los trabajadores y por la responsabilidad social, tiene ventajas en las instituciones de la competencia, pero si no saben manejarse en el mercado, perderán clientes. (Ibañez, 2001). La preocupación de las instituciones superiores, debe ser, mostrar algo diferente, tener cultura organizacional que permita que las personas las elijan. El gran problema que encontramos es que las instituciones se preocupan de tener estudiantes, pero no de mantenerlos. Por lo tanto es fundamental que el servicio educativo sea innovador, con docentes calificados, capacitados permanentemente y que mantengan su prestigio.

A partir de lo expuesto, se formula el problema general ¿Cómo influye la responsabilidad social en la elección de servicios educativos de una Institución superior de Lima Este, 2020?, así como los problemas específicos

La investigación se justifica en que las instituciones educativas deben preocuparse

por ser altamente competitivas y lograr ciertos estándares de calidad y no conformarse con satisfacer a un grupo limitado. En la justificación metodológica aportó métodos precisos en relación a las variables de estudio como son: La responsabilidad social, la elección de un servicio educativo y algunos instrumentos que son válidos para otras investigaciones, así como información importante que servirá para fortalecer la Institución educativa y ser elegida por ser una buena opción. En la justificación práctica aporta el hecho de poner en la realidad algunas ventajas competitivas para permanecer en el mercado y tener preferencia por parte del consumidor del servicio. En la justificación social las entidades educativas están en la sociedad y su desarrollo tiene impacto en ella porque se deben a una sociedad, a una realidad, la elección que se haga del servicio educativo son parte del sector educativo y del desarrollo de la educación en el país y finalmente una justificación teórica, el estudio aporta diversas teorías a las variables a las que dio mayor información, así como ciertos lineamientos que deben tener las instituciones educativas superiores para formar personas emprendedoras, con aspiraciones y puedan desarrollarse mejor en su ámbito laboral.

Así mismo planteamos el objetivo general determinar la influencia de la responsabilidad social en la elección de servicios educativos de una institución superior en Lima Este, 2020. Finalmente tenemos la hipótesis general: La responsabilidad social influye en la elección de servicios educativos de una institución superior en Lima Este, 2020.

## Marco Teórico

En los antecedentes nacionales Guerra y Gómez (2018) el objetivo fue justipreciar la responsabilidad comunitaria y su influencia en visión institucional en la empresa, enfoque descriptivo, población 115 colaboradores, y muestra 89, se aplicó un cuestionario que resalta la responsabilidad social y sus requerimientos humanos, el 58% nivel regular, 38 % alta y 3% baja. En el ambiente laboral el 43% indicó medianamente aceptable, mientras que el 53% percibió aceptable. Del mismo modo

la percepción de los participantes con relación a la imagen institucional el 44% estuvo en un estado regular, 24% aceptable y 11% baja calidad. Hacen énfasis en la implementación de la responsabilidad colectiva por influencia del perfil institucional. Sin embargo, Rojas (2018) persiguió determinar los fundamentos de la RS. La población fue 271, 861 habitantes con una muestra de 650 individuos. Estudio ex post facto. En los resultados en la RS asociados a la equidad humana, el 47% nivel alto, el 27% tendencia a la aceptación, un 25% estado neutral, un 11% disconformidad y 10% negación rotunda. Para la responsabilidad social y la promoción de prácticas el 27% aceptación total y rotunda, 27% aceptación positiva, 25% posición neutral, 11 % rechazo y 10% desacuerdo total. Se concluye que la responsabilidad social influye positivamente en el aspecto administrativo. En las investigaciones internacionales Moreno y Gutiérrez (2018), pretendieron inferir la responsabilidad social en el ámbito educativo universitario, tuvo enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional, explicativo, diseño no experimental, y población de 1468 estudiantes, muestra 904, aplicando el cuestionario. En la gestión social del conocimiento y participación social, nivel medio y formación profesional 42,5% y la gestión del conocimiento nivel bajo 25% y la participación social nivel regular 38,7%. Concluyendo que favorece la percepción cuantitativa asociada a la responsabilidad social en el panorama universitario. Por su parte Ahumada, Ravina y López (2018), establecieron una percepción globalizada del proceso de interacción educativa y el grado de competencia organizativa de responsabilidad social. Enfoque cuantitativo, correlacional, muestra 537. En los resultados, la responsabilidad social estuvo en nivel adecuado 43%, se correlacionaron la formación profesional, la participación social responsable y la correlación de Pearson es de 0.601 a 0.713 y de .666 a .750 en Spearman, resultando ser significativos.

En la primera variable Lozano (1999) expresa que la responsabilidad social es el requerimiento de forma adecuada entre una institución y la sociedad y la certificación social de la entidad,

de esta forma se relaciona la Institución con la sociedad e individuos. Castillo (2009) es parte primordial de la institución y lleva a la inquietud de la ética de los individuos y la comunidad y el entorno, en el contexto de la institución. Así mismo Corredera y Gonzáles (2011), la responsabilidad social es el desarrollo sostenible que tiene que ver con un aporte activo y voluntario para mejorar el aspecto social, económico y ambiental partiendo de las organizaciones con el fin de mejorar su circunstancia competitiva. Fue dimensionada por Benavides y Caravedo (2001), que indican como primera dimensión: La responsabilidad social interna que tiene que ver con fomentar el liderazgo en base a la misión de la organización, y el proceso de descentralización y la segunda dimensión: La responsabilidad social externa, que es la forma cómo la organización se relaciona con el medio, la comunidad y la sociedad en general.

En la segunda variable elección del servicio educativo de una Institución de Educación superior que se encarga de los aprendizajes y formación de los estudiantes según la Ley General de Educación N° 28044. Esta ley da las normativas para el desarrollo de las entidades educativas.

Así mismo Atencio (2018), considera que dentro de los estándares para escoger un entidad educativa superior debe estar el hecho de dar respuesta a las políticas educativas, para ello entre sus dimensiones debe estar: En la primera dimensión gestión estratégica que considera la planificación del programa de estudios gestión del perfil de egresado y aseguramiento de la calidad; en la segunda dimensión: La formación integral, proceso de enseñanza aprendizaje, gestión de los docentes, seguimiento a los estudiantes, desarrollo tecnológico e innovación y responsabilidad social. Tercera dimensión: El soporte institucional: servicios de bienestar, infraestructura y soporte, y los recursos humanos, y la cuarta dimensión resultados que tiene que ver con la verificación del perfil del egresado, con el seguimiento al desempeño profesional de los egresados.

## **Metodología**

Enfoque cuantitativo, los datos se pueden cuantificar (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 4) y la metodología empleada, hipotético deductivo. Para Behar (2008) se plantea una hipótesis en base a principios o datos empíricos y se usa la deducción luego la verificación para llegar a lo general. Tipo básica según Carrasco (2015) da explicación a fenómenos o sucesos que se dan en la realidad, diseño no experimental, corte transversal, correlacional causal. Según Carrasco (2015, p. 72) “el diseño no experimental no maniobra las variables, transversal usa acontecimientos reales en un instante específico”. Sánchez, Reyes y Mejía (2018) correlacional causal asocia la variable independiente con la dependiente y la primera tiene influencia sobre la otra. La población fueron 400 estudiantes, la muestra 120. La recolección de datos fue con el cuestionario. En la ficha técnica de la responsabilidad social, el instrumento fue con 12 ítems, escala de Likert, autor Guerra y Gómez (2018), con los niveles alta, media y baja y en la elección del servicio educativo la autora fue Silvia Olivo Valenzuela con 24 ítems, escala de Likert con niveles de buena, regular mala. La validez se hizo por juicio de expertos. Esta indica que el instrumento mide lo que debe medir y la confiabilidad se hizo a través de una prueba piloto a 25 estudiantes con Alfa de Cronbach. La confiabilidad indica que se encuentra los mismos valores al aplicar una o varias veces.

## Resultados

### Prueba de hipótesis general

**H<sub>0</sub>:** La responsabilidad social no influye en la elección de servicios educativos de una institución superior en Lima Este, en el año 2020.

**H<sub>1</sub>:** La responsabilidad social influye en la elección de servicios educativos de una institución superior en Lima Este, en el año 2020.

### Tabla 1

*Determinación del ajuste de los datos para el modelo*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	834.725			
Final	699.735	134.989	81	.000

Función de enlace: Logit.

**Tabla 2**

*Prueba de R cuadrado para explicar el modelo*

Estadístico	Valor
Cox y Snell	.675
Nagelkerke	.676
McFadden	.160

*Función de enlace:*

*Logit.*

De acuerdo con los resultados de la tabla 1, el valor de Chi cuadrado es 134.989 y la significación es igual a 0.000 (), permite concluir que los datos obtenidos aportan para explicar la variable dependiente. Según la tabla 2 el valor de Cox Snell de .675 y Nagelkerke igual a .676, permite afirmar que la responsabilidad social influye entre 67.5% y 67.6% en la elección que realizan los estudiantes del servicio educativo que presta una institución de educación de nivel superior de Lima Este. Así mismo, el valor de McFadden resultó .160 que demuestra que existe un ajuste alto del modelo.

## Discusión

El trabajo partió de estudios previos y trabajó con dos variables responsabilidad social y elección del servicio educativo, para ello en la hipótesis general buscó la influencia de la responsabilidad social en la elección del servicio educativo y ésta se realizó con la regresión logística que muestra la influencia entre 67.5% y 67.6%, para ello se utilizó las pruebas de Cox y Snell cuyo valor fue 0,675 y Nagelkerke igual a 0,676 y Mcfadden 0,160 con ello acepta la hipótesis alterna y rechaza la nula. Este resultado coincide con Guerra y Gómez (2018) en el que la responsabilidad social comunitaria influye en la visión que tienen en la elección de la institución, consideran que la imagen institucional es importante en la responsabilidad social. En este caso al estar en un

nivel regular del 44% aporta a la responsabilidad social, dando mayor énfasis a la responsabilidad colectiva. Por su parte Moreno y Gutiérrez, (2018) coinciden con el estudio al trabajar la responsabilidad social en el ámbito universitario, pero resulta que la participación es de nivel regular del 38,7%, en cambio Ahumada, Ravina y López se encuentra en un nivel adecuado del 43%. Por lo tanto se considera que la percepción cuantitativa se asocia a la responsabilidad social. De allí que es importante de acuerdo a lo que propone Lozano (1999) la interacción de la institución con la sociedad. Se concluye que la responsabilidad social influye en la elección del servicio educativo, ya que tiene un aporte activo para mejorar el aspecto social, económico y ambiental con el propósito de potenciar la competencia. (Corredera y Gonzáles, 2011)

### Conclusiones

**Primera:** La responsabilidad social influye probabilísticamente de modo significativo entre 67.5% y 67.6% en la elección que realizan los estudiantes del servicio educativo que presta una institución de educación de nivel superior de Lima-este; con lo cual la primera hipótesis específica ha quedado demostrada. **Segunda:** La responsabilidad social influye probabilísticamente de modo significativo entre 84.0% y 84.4% en la elección que realizan los estudiantes del servicio educativo, en su dimensión gestión estratégica; **Tercera:** La responsabilidad social influye probabilísticamente de modo significativo entre 78.3% y 78.6% en la elección que realizan los estudiantes del servicio educativo, en su dimensión formación integral; **Cuarta:** La responsabilidad social influye probabilísticamente de modo significativo entre 65.8% y 66.3% en la elección que realizan los estudiantes del servicio educativo, en su dimensión soporte institucional; **Quinta:** La responsabilidad social influye probabilísticamente de modo significativo entre 98.9% y 99.9% en la elección que realizan los estudiantes del servicio educativo, en su dimensión resultados; con lo cual la cuarta hipótesis específica ha quedado demostrada.

### Referencias bibliográficas

- Ahumada, E. Ravina, R. y López, M. (2018). *Responsabilidad Social Universitaria. Desarrollo de competitividad organizacional desde el proceso educativo*. Universidad de Costa Rica. Este número se publica el 1 de setiembre de 2018 DOI: <https://doi.org/10.15517/aje.v18i3.34213>. Revista indexada en REDALYC, SCIELO.
- Atencio, M. (2018). *La calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes del Programa de estudios de Mecánica automotriz del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Pedro P. Díaz de Arequipa, 2018*. (Tesis para optar el Grado de Maestro). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Behar, D. (2008). *Introducción a la metodología de la investigación*. Shalom.
- Benavides, M. y Caravedo, B. (2001). *Hacia una estrategia de responsabilidad social, empresa liderazgo y sociedad*. Perú 2021 y SASE.
- Carrasco, S. (2015). *Metodología de la investigación Científica*. Editorial San Marcos.
- Castillo, A. (2009). *Relaciones Públicas. Teoría e Historia*. Barcelona: Editorial UOC.
- Corredera, J. y González, M. (2011). *Diccionario LID Responsabilidad y sostenibilidad*. Madrid: LID
- Enríquez, C. y Vallaey, F. (2017). Ten fallacies of University Social Responsibility. Revista digital de investigación, 12(1). Lima: Perú
- Guerra, D., y Gómez, G. (2018). *La responsabilidad social y su incidencia en la imagen institucional de la dirección regional de transportes y comunicaciones de San Martín de la ciudad de Tarapoto 2014*. (Tesis para optar la licenciatura).

Universidad Nacional de San Martín-  
Tarapoto.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P.  
(2010). *Metodología de la investigación*.  
(IV ed.) México: McGraw Hill.

Ibañez, P. (2001). *La imagen corporativa y las  
organizaciones del siglo XXI*. Mc Graw  
Hill ediciones.

Ley General de Educación N° 28044 (2003).  
Ley General de Educación. El Peruano.  
doc Diario oficial. Recuperado de [http://  
www.minedu.gob.pe/normatividad/leyes/  
ley\\_general\\_de\\_educación2003](http://www.minedu.gob.pe/normatividad/leyes/ley_general_de_educación2003)

Lozano, J. (1999). *La empresa ciudadana como  
empresa de responsabilidad sostenida*.  
Madrid. Trotta.

Moreno, M. y Gutiérrez, D. (2018).  
*Responsabilidad social universitaria en  
una escuela de negocios*. Universidad  
Juárez del Estado de Durango. México.

Rojas, S. (2018). Los Principios de la  
Responsabilidad Social en la Gestión  
Administrativa del RENIEC. Escuela de  
Posgrado. (Tesis para optar al grado de  
Doctora en Administración). Universidad  
Inca Garcilaso de la Vega Lima Perú.

Sánchez, H. Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual  
de términos en investigación científica,  
tecnológica y humanística*. Lima: Perú