



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y
DE LA COMUNICACIÓN

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES

Tesis

La relación entre la Responsabilidad Social Universitaria desde el enfoque
formativo y participación social con la educación universitaria en la
modalidad virtual en la Universidad La Salle de Arequipa.

Presentado por el Bachiller:

Erick Maikel Luque Ramos

Para obtener el Título Profesional de:

Licenciado en Administración y Negocios Internacionales

Asesor:

Dr. Miguel Gerardo Mendoza Vargas

AREQUIPA – PERÚ

2022

Dedico con todo mi corazón mi trabajo de investigación a mi madre, pues sin ella no lo hubiera logrado. Tu bendición a diario a lo largo de mi vida me protege y me guía por el camino del bien, a mi padre que con sus consejos me ayuda a salir de los malos momentos. También le dedico a mi hermana menor, que es y siempre será mi mayor motivación para nunca rendirme ante los obstáculos de la vida y poder llegar a ser un buen ejemplo para ella.

ÍNDICE

Resumen	1
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.1 Planteamiento del problema de investigación científica	3
1.2 Objetivos de la investigación	8
1.2.1 Objetivo general	8
1.2.2 Objetivos específicos.....	8
1.3 Formulación del problema	8
1.3.1 Problema general.....	8
1.3.2 Problemas específicos	9
1.4 Hipótesis de la investigación.....	9
1.4.1 Hipótesis general	9
1.4.2 Hipótesis específicas	9
1.5 Operacionalización de las variables	10
1.6 Justificación.....	13
1.6.1 Social.....	13
1.6.2 Práctica	14
1.6.3 Teórica.....	14
1.7 Limitaciones	15
1.7.1 Limitación de la población.....	15
1.7.2 Limitación bibliográfica.....	16
CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA CONCEPTUAL Y TEÓRICO.....	17
2.1 Antecedentes de la investigación	17

2.2	Descripción de la empresa.....	18
2.2.1	Estructura de la organización	20
2.2.2	Organigramas de la organización	21
2.2.3	Análisis situacional	25
2.3	El modelo URSULA y sus cuatro enfoques	26
2.3.1	Gestión organizacional	27
2.3.2	Formación.....	27
2.3.3	Cognición	28
2.3.4	Participación social	28
2.3.5	El por qué se eligió el enfoque formativo y participación social para la presente investigación	28
2.4	Responsabilidad Social Empresarial	29
2.5	Desarrollo sostenible	32
2.6	La agenda 2030 y los objetivos de desarrollo sostenible (ods)	33
2.7	Responsabilidad Social Universitaria.....	34
2.7.1	Características de la responsabilidad social universitaria	36
2.7.2	Modelos	38
2.7.3	El modelo académico tradicional	38
2.7.4	Modelo académico moderno y corporativo.....	38
2.7.5	Modelo empresarial e instrumental	38
2.7.6	Modelo pluralista e intrínseca	39
2.8	Areas de la responsabilidad universitaria.....	39
2.8.1	Ética.....	39
2.8.2	Formación ambiental y sostenible.....	40
2.8.3	Equidad y calidad en la formación	41

2.8.4	Sostenibilidad ciudadana y democrática	42
2.8.5	Investigación	43
2.8.6	Docencia.....	43
2.8.7	Desarrollo personal	44
2.8.8	Impactos de funcionamiento organizacional.....	45
2.8.9	Impactos educativos	45
2.8.10	Impactos cognitivos y epistemológicos.....	46
2.8.11	Impactos sociales.....	46
2.9	Las implicancias de la Responsabilidad Social Universitaria.....	47
2.9.1	Transversalidad	47
2.9.2	Integralidad.....	48
2.9.3	Sinergia.....	48
2.9.4	Rendición de cuentas.....	48
2.10	Marco teórico de la variable satisfacción.....	48
2.10.1	La satisfacción del cliente	49
2.11	Estados de la satisfacción del cliente	50
2.11.1	El rendimiento percibido	50
2.11.2	Las expectativas	50
2.11.3	Complacencia	51
2.12	Satisfacción con la educación universitaria	51
2.12.1	Estudios sobre la medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria .	53
2.12.2	La educación en la modalidad virtual universitaria	55
2.12.3	Evolución de la educación en la modalidad virtual universitaria.....	56
2.13	Tecnologías de la información y la educación superior.....	58
2.14	Dimensiones de la variable satisfacción con la educación en la modalidad	

virtual	59
2.14.1 Recursos de aprendizaje	59
2.14.2 Acompañamiento virtual	60
2.14.3 Competencia del estudiante.....	61
2.14.4 Competencias del docente	63
2.14.5 Calidad de la educación superior.....	65
2.14.6 Herramientas tecnológicas	66
2.14.7 Diseño del aula virtual.....	67
2.15 Síntesis de lo que es Responsabilidad Social Universitaria y satisfacción con la educación en la modalidad virtual.....	68
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN	69
3.1 Método de la investigación	69
3.1.1 Enfoque de investigación	69
3.1.2 Tipo de investigación	69
3.1.3 Nivel de investigación	70
3.2 Población y muestra de estudio	70
3.2.1 Población.....	70
3.2.2 Muestra.....	70
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	71
3.3.1 Técnicas de recolección de datos	71
3.3.2 Instrumentos de recolección de datos.....	71
3.3.3 Instrumento para medir la percepción de la responsabilidad social universitaria desde el enfoque formativo y participación social.....	72
3.3.4 Instrumento para medir la satisfacción de la educación universitaria en la	

modalidad virtual.....	73
3.4 Equipos y recursos.....	75
3.5 Procedimiento.....	75
3.6 Matriz de consistencia.....	76
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	78
Discusión.....	94
Conclusiones.....	97
Recomendaciones.....	98
Referencias.....	99
Anexos.....	109
Anexo 1: Cuestionario para determinar el nivel de la percepción de la Responsabilidad Social Universitaria desde el enfoque formativo y participación social.....	109
Anexo 2: Cuestionario para determinar el nivel de la satisfacción con la educación universitaria en la modalidad virtual.....	112
Anexo 3: Documento N.º 1 de la validación por juicio de expertos del primer instrumento.....	114
Anexo 4: Documento N.º 2 de la validación por juicio de expertos del primer instrumento.....	116
Anexo 5: Documento N.º 3 de la validación por juicio de expertos del primer instrumento.....	118
Anexo 6: Documento N.º 4 de la validación por juicio de expertos del segundo instrumento.....	120
Anexo 7: Documento N.º 5 de la validación por juicio de expertos del segundo	

instrumento.....	121
Anexo 8: documento N.º 6 de la validación por juicio de expertos del segundo instrumento.....	123
Anexo 9: documento N.º 7 de la validación por juicio de expertos del segundo instrumento.....	124
Apéndice.....	126
Apéndice 1: Tablas de resultados por ítem del primer instrumento.....	126
Apéndice 2: Tablas de resultados por ítem del segundo instrumento	144

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable y sus dimensiones	10
Tabla 2. Diferentes estudios sobre la medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria	53
Tabla 3. Población de los alumnos matriculados del año 2020.....	70
Tabla 4. Tabla de la distribución de las encuestas por carrera	71
Tabla 5. Resumen de procesamiento de casos del instrumento 1	72
Tabla 6. Estadísticas de fiabilidad del instrumento 1	73
Tabla 7. Resumen de procesamiento de casos del instrumento 2	74
Tabla 8. Estadísticas de fiabilidad del instrumento 2.....	74
Tabla 9. Matriz de consistencia.....	76
Tabla 10. Resultados referidos porcentual de la primera variable.....	78
Tabla 11. Resultados referidos porcentual de la dimensión formación.....	80
Tabla 12. Resultados referidos porcentual de la dimensión participación social.....	81
Tabla 13. Resultados referidos porcentual de la variable satisfacción con la educación en la modalidad virtual.....	82
Tabla 14. Resultados referidos porcentual de la dimensión aspectos generales de los cursos	83
Tabla 15. Resultados referidos porcentual de la dimensión aspectos relacionados con los profesores	84
Tabla 16. Resultados referidos porcentual de la dimensión aspectos relacionados con el contenido de los cursos	85
Tabla 17. Resultados referidos porcentual de la dimensión aspectos relacionados con la comunicación	86

Tabla 18. Resultados referidos porcentual de la dimensión aspectos relacionados al ambiente virtual de aprendizaje	86
Tabla 19. Cuadro de correlación entre las dos variables	87
Tabla 20. Percepción de la RSU por semestre	89
Tabla 21. Percepción de la RSU por carrera	91
Tabla 22. Nivel de satisfacción por semestre	92
Tabla 23. Nivel de satisfacción por carrera	93
Tabla 24. Edad.....	126
Tabla 25. Sexo.....	126
Tabla 26. Carrera.....	127
Tabla 27. Semestre	127
Tabla 28. Ítem 1 del primer instrumento.....	127
Tabla 29. Ítem 2 del primer instrumento	128
Tabla 30. Ítem 2 del primer instrumento	128
Tabla 31. Ítem 4 del primer instrumento	129
Tabla 32. Ítem 5 del primer instrumento	129
Tabla 33. Ítem 6 del primer instrumento.....	130
Tabla 34. Ítem 7 del primer instrumento	130
Tabla 35. Ítem 8 del primer instrumento	131
Tabla 36. Ítem 9 del primer instrumento	131
Tabla 37. Ítem 10 del primer instrumento	131
Tabla 38. Ítem 11 del primer instrumento.....	132
Tabla 39. Ítem 12 del primer instrumento	132
Tabla 40. Ítem 13 del primer instrumento.....	133
Tabla 41. Ítem 14 del primer instrumento	133

Tabla 42. Ítem 15 del primer instrumento.....	133
Tabla 43. Ítem 16 del primer instrumento.....	134
Tabla 44. Ítem 17 del primer instrumento.....	134
Tabla 45. Ítem 18 del primer instrumento.....	135
Tabla 46. Ítem 19 del primer instrumento.....	135
Tabla 47. Ítem 20 del primer instrumento.....	136
Tabla 48. Ítem 21 del primer instrumento.....	136
Tabla 49. Ítem 22 del primer instrumento.....	136
Tabla 50. Ítem 23 del primer instrumento.....	137
Tabla 51. Ítem 24 del primer instrumento.....	137
Tabla 52. Ítem 25 del primer instrumento.....	138
Tabla 53. Ítem 26 del primer instrumento.....	138
Tabla 54. Ítem 27 del primer instrumento.....	139
Tabla 55. Ítem 28 del primer instrumento.....	139
Tabla 56. Ítem 29 del primer instrumento.....	139
Tabla 57. Ítem 30 del primer instrumento.....	140
Tabla 58. Ítem 31 del primer instrumento.....	140
Tabla 59. Ítem 32 del primer instrumento.....	141
Tabla 60. Ítem 33 del primer instrumento.....	141
Tabla 61. Ítem 34 del primer instrumento.....	142
Tabla 62. Ítem 35 del primer instrumento.....	142
Tabla 63. Ítem 36 del primer instrumento.....	142
Tabla 64. Ítem 38 del primer instrumento.....	143
Tabla 65. Ítem 38 del primer instrumento.....	143
Tabla 66. Ítem 1 del segundo instrumento.....	144

Tabla 67. Ítem 2 del segundo instrumento	144
Tabla 68. Ítem 3 del segundo instrumento	145
Tabla 69. Ítem 4 del segundo instrumento	145
Tabla 70. Ítem 5 del segundo instrumento	145
Tabla 71. Ítem 6 del segundo instrumento	146
Tabla 72. Ítem 7 del segundo instrumento	146
Tabla 73. Ítem 8 del segundo instrumento	146
Tabla 74. Ítem 9 del segundo instrumento	147
Tabla 75. Ítem 10 del segundo instrumento	147
Tabla 76. Ítem 11 del segundo instrumento	147
Tabla 77. Ítem 12 del segundo instrumento	148
Tabla 78. Ítem 13 del segundo instrumento	148
Tabla 79. Ítem 14 del segundo instrumento	149
Tabla 80. Ítem 15 del segundo instrumento	149
Tabla 81. Ítem 16 del segundo instrumento	149
Tabla 82. Ítem 17 del segundo instrumento	150
Tabla 83. Ítem 18 del segundo instrumento	150
Tabla 84. Ítem 19 del segundo instrumento	150
Tabla 85. Ítem 20 del segundo instrumento	151
Tabla 86. Ítem 21 del segundo instrumento	151
Tabla 87. Ítem 22 del segundo instrumento	151
Tabla 88. Ítem 23 del segundo instrumento	152
Tabla 89. Ítem 24 del segundo instrumento	152
Tabla 90. Ítem 25 del segundo instrumento	152

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama de la Universidad La Salle: instancias superiores y órganos autónomos	21
Figura 2. Organigrama de la Universidad La Salle: estructura organizacional del rectorado .	22
Figura 3. Organigrama de la Universidad La Salle: estructura organizacional de la dirección general de administración.....	22
Figura 4. Organigrama de la Universidad La Salle: estructura organizacional del vicerrectorado académico.....	23
Figura 5. Organigrama de la Universidad La Salle: estructura organizacional de la dirección de investigación.....	24
Figura 6. Cuadro de enfoques y metas del modelo ursula.....	27
Figura 7. Los cuadro impactos de la RSU.....	47
Figura 8. Procedimiento de la investigación	75
Figura 9. Responsabilidad Social Universitaria desde el enfoque formatico y participación social.....	78
Figura 10. Resultados de la dimensión formación	79
Figura 11. Resultados de la dimensión participación social	80
Figura 12. Resultados de la variable satisfacción con la educación en la modalidad virtual	81
Figura 13. Resultados de la dimensión aspectos generales de los cursos	82
Figura 14. Resultados de la dimensión aspectos relacionados con los profesores.....	83
Figura 15. Resultados de la dimensión aspectos relacionados con el contenido de los cursos	84
Figura 16. Resultados de la dimensión aspectos relacionados con la comunicación.....	85

Figura 17. Resultados de la dimensión aspectos relacionados al ambiente virtual de aprendizaje 86

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la Responsabilidad Social Universitaria desde el enfoque formativo y participación social con la educación en la modalidad virtual en los alumnos de la Universidad La Salle de Arequipa. El estudio de esta investigación es básico, presenta un enfoque cuantitativo con un nivel de investigación correlacional. Para la recolección de la información se aplicó dos instrumentos. El primero fue una encuesta adaptada del modelo de la Unión de Responsabilidad Social Universitaria Latinoamericana (URSULA), la cual sirve para medir la percepción interna de la RSU en cuanto a la formación y participación social de los alumnos. El segundo instrumento fue una encuesta para medir el nivel de satisfacción con la formación universitaria en la modalidad virtual. Los resultados indicaron que la percepción de la RSU en los estudiantes desde el enfoque formativo y participación social es alta en todas las carreras y en la mayoría de los semestres, excepto en el séptimo semestre donde dicha percepción es regular. Otro hallazgo es que el nivel de satisfacción con la formación en la modalidad virtual, es buena solamente en la carrera de Derecho y en la mayoría de los semestres, excepto en los semestres VII, VIII, IX y X donde el nivel de percepción es regular. Se comprobó la relación de las dos variables mediante una prueba no paramétrica rho de Spearman donde se obtuvo una correlación positiva media ($\rho = 0.487$). Dando como resultado que, a mayor responsabilidad social universitaria desde el enfoque formativo y participación social, mayor será la satisfacción con la educación universitaria en la modalidad virtual”.

Palabras clave: responsabilidad social universitaria, satisfacción con la educación universitaria en la modalidad virtual, enfoque formativo y participación social, URSULA.

Abstract

The goal of this research was to determine the relationship between University Social Responsibility (USR) from the training and social participation approach, with the online education among the students of the La Salle University of Arequipa. This study followed a basic and quantitative design and utilized a Spearman correlation. The data was collected by utilizing two instruments. The first instrument was a survey adapted from the model of the Union of Latin American University Social Responsibility (URSULA by its Spanish achronime), which serves to measure the internal perception of USR in terms of the training and social participation of students. The second instrument was a survey to measure the level of satisfaction with the online university education. The results indicate that the students' perception of USR from the formative and social participation approach is high in all academic programs and in the majority of the academic semesters, except among the students of the 7th semester who declared a perception as regular. Another finding is that the level of satisfaction with online education is good only among the students of the Law program, and in most semesters, except in 7th, 8th, 9th, and 10th, who asserted their level of satisfaction as regular. The relationship between the two variables was verified using a non-parametric Spearman's rho test, and positive correlation was established ($\rho = 0.487$). Thus, this study indicates that the greater university social responsibility from the training and social participation approach, the greater the satisfaction with university online education.

Keywords: university social responsibility, satisfaction with university online education, training and social participation approach, URSULA.

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del Problema de Investigación Científica

La Universidad La Salle de Arequipa, desde el año 2011, viene formando jóvenes profesionales en las carreras de Administración y Negocios Internacionales, Derecho e Ingeniería de Software bajo la modalidad presencial. Asimismo, otorga formación integral a través de talleres, charlas, seminarios, reuniones y entre otros. Dichas actividades extracurriculares no solo amplían la formación académica de los estudiantes; sino que también les permiten socializar, involucrarse e impartir valores éticos y principios ciudadanos que los alumnos necesitan adquirir para convertirse en profesionales íntegros.

En principio, el 15 de marzo del año 2020, el Gobierno Peruano decretó el Estado de Emergencia Nacional por un periodo de 15 días; a raíz del brote de la COVID-19. Por dicho acontecimiento el Ministerio de Educación se vio en la obligación de suspender y reprogramar las actividades académicas en las universidades públicas y privadas hasta el 29 de marzo del mismo año. Además, este fue ampliado por el incremento de los contagios. Ante esta situación, el Ministerio de Educación (MINEDU) tomó acciones obligatorias para salvaguardar la educación de los jóvenes universitarios mediante las resoluciones N°039-2020-SUNEDU-CD y N°085-2020-MINEDU, las que definían normas y procedimientos para la continuidad del servicio universitario de calidad en la modalidad virtual. Estas buscaron adaptar la educación a un sistema remoto de enseñanza- aprendizaje, estableciendo protocolos de bioseguridad ajustados a cada casa de estudio. Asimismo, estaban orientados a la implementación, innovación y mejora de las herramientas TIC, que son utilizados para la formación profesional, académica e integral del estudiante universitario. Ante ello, la Universidad La Salle, tuvo que adaptarse a esos nuevos patrones exigidos por el Gobierno para restablecer sus actividades formativas. En consecuencia, el cambio de modalidad trajo dos dificultades para la universidad.

La primera dificultad, fue la transición rápida de la modalidad presencial a la virtual. La Universidad La Salle desde su apertura en la ciudad de Arequipa, realizó todas sus actividades de educación superior en forma presencial y nunca manejó la enseñanza virtual, por lo que muchos alumnos no se adecuaban a dicho aprendizaje; para ellos era un nuevo espacio social y formativo al que debieron adaptarse.

Según Pérez (2013), la principal diferencia entre la modalidad virtual y la tradicional es en el espacio donde se desenvuelve, la modalidad presencial es nombrado como “Instituciones con muros” y descrito como un espacio abierto dentro de un entorno urbano limitado por edificios y paredes. Este cumple su papel central que es la educación, pero solamente dentro de estos y cada edificio es un lugar potencial para la formación de los jóvenes. A diferencia de la modalidad virtual el cual se nombra como “Instituciones sin mundos” este se describe como instituciones donde su rol principal no está limitada por ninguna estructura física y se adapta a mundos virtuales conectados a internet, donde el alumno puede acceder en cualquier momento y lugar.

Sin embargo, para que los alumnos puedan desenvolverse dentro de estas “Instituciones sin mundos”, deben tener un conocimiento sólido acerca de los TIC. Por ende, la universidad debió tener en cuenta que hay alumnos de pregrado de años inferiores, que realizaban sus clases de manera presencial antes de la pandemia y para ellos solo era necesario tener un conocimiento y dominio básico del uso de las herramientas de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), lo que les posibilitaba comprender con facilidad la plataforma virtual brindada por la universidad además del proceso enseñanza-aprendizaje en cada sesión de clase. Por otro lado, poseer ese nivel informático para ellos era suficiente, ya que el uso de estas herramientas tecnológicas solo eran para compartir, enviar y guardar archivos (documentos, libros y vídeos) cumpliendo el rol del intercambio de ideas entre docente y alumnos..

No obstante, debido a la coyuntura que vivía el país por el coronavirus, a partir del año 2020 los estudiantes de años inferiores e ingresantes se vieron en la obligación de aceptar y adaptarse a la modalidad virtual. Este trajo consigo la incertidumbre de saber si esta nueva modalidad de enseñanza podía mejorar el buen desenvolvimiento dentro de este espacio al que los estudiantes se adhirieron, además de alcanzar el dominio necesario sobre el uso de dichas herramientas. Teniendo en cuenta que en esta modalidad de enseñanza el uso de estas tecnologías es más amplio e intenso que se convierte en el principal soporte en las actividades de enseñanza-aprendizaje virtual. Dado este escenario, es una preocupación permanente para la universidad el identificar si los estudiantes tienen un conocimiento y aprovechamiento real de los beneficios y ventajas que ofrecen estas herramientas en su formación profesional, asimismo si logran comprender la diferencia entre las funciones de un docente o tutor tradicional al de uno virtual.

Por esta razón, es necesario medir el nivel de satisfacción de la educación universitaria en la modalidad virtual considerando que no se sabe aun cuándo finalizará la pandemia. Adicionalmente, sabemos que desde el 2020 todas las universidades del Perú se vieron en la obligación de implementar por primera vez la enseñanza en modalidad virtual con un tiempo indefinido, ya que no se tiene una fecha precisa de duración de la pandemia. Por ello, existe la necesidad de evaluar la satisfacción de los alumnos para saber que tan efectivos son las clases remotas en su aprendizaje. Dicha evaluación permitirá que la universidad pueda aplicar estrategias para tener una enseñanza de calidad que contribuya en la formación integral del profesional y garantice su inserción en el campo laboral al más alto nivel.

Según Sánchez (2018) Las universidades deben saber el nivel de satisfacción que tiene el alumno con los servicios de educación que estos ofrecen, pues esta información es de vital importancia para las instituciones superiores, especialmente para su supervivencia en el sector educativo. Ante esto, nace la necesidad en las universidades de realizar trabajos de

investigación que permitan saber y analizar el nivel de satisfacción del estudiante. Sin embargo, saber la satisfacción debe obligar a que dicha entidad aplique más estrategias de mejora e innovación constante que coadyuve a la formación profesional utilizando esa información, garantizando el cumplimiento de las expectativas del estudiante y su permanencia en la institución. Además, que este genere una valoración positiva en ellos, incremente el interés en su entorno que asegurarán el éxito de la universidad en el sector; dicho estudio del nivel de satisfacción en el alumno es vital para la casa de estudios.

La segunda dificultad que se debe tener en cuenta, debido al cambio de modalidad, es la baja participación de los alumnos en el desarrollo de actividades de Responsabilidad Social Universitaria que sirven para su formación integral universitario además para la contribución de un desarrollo sostenible del campus. Aunque, la baja participación de los alumnos en las actividades de la RSU es un problema, las universidades pasan por desapercibido dichas labores implican también que los estudiantes participantes obtengan y posean una noción o definición de lo que es en verdad este desde su perspectiva de formación. No obstante, en la mayoría de los casos, las acciones de la RSU no consiguen que la definición o entendimiento de ello logre posicionarse en la mente de los estudiantes como lo demuestra Vargas (2017), en su estudio de tesis para medir la percepción de la RSU en la Universidad Nacional de San Agustín. En sus resultados describe que los estudiantes participan o estarían dispuestos a hacerlo voluntariamente dichas actividades que la universidad promueve; estos tienen un bajo o nulo conocimiento acerca de lo que es y qué hace la Responsabilidad Social en la universidad.

Por tal razón, teniendo en cuenta estas dos dificultades, es importante establecer como variables de investigación: el grado de percepción de la Responsabilidad Social Universitaria desde el enfoque formativo y participación social con la educación universitaria en la modalidad virtual del alumno; es importante estudiarlos y saber su relación.

Según López y otros. (2019), en su estudio analizan la correlación entre la RSU y la satisfacción en la formación del alumno universitario concluyendo que para el buen desarrollo de esta en la conciencia de los alumnos es requisito tener una educación universitaria de calidad, que satisfaga las necesidades de aprendizaje cognitivo y la formación ética y social del estudiante. Por ende, las acciones de la RSU de una universidad deben de convertirse en un elemento clave en las percepciones de calidad y satisfacción por parte del alumnado, ya que es considerada una estrategia de gerencia ética e inteligente de impacto para los estudiantes, porque les permite desarrollarse en un entorno humano, social y ambiental dentro de la universidad.

En consecuencia, saber el grado de la Responsabilidad Social Universitaria desde el enfoque formativo y participación social y la satisfacción con la educación universitaria en la modalidad virtual en el alumno ayuda a mejorar la imagen de la universidad ante la sociedad. Además, que si la universidad tuviera una mala imagen esta será cambiada gracias al alumno que decide pertenecer a una específica casa de estudios, desarrollarse en ella, egresar e insertarse en el mercado laboral permitiendo demostrar las capacidades de formación profesional, social y ética en una empresa. Por ello, el estudiante egresado de una universidad es el fiel reflejo de la calidad educativa tanto profesional como ética que tuvo durante su estancia formativa en la institución del nivel superior.

Por tanto, la educación superior universitaria donde se desenvuelve la Universidad La Salle de Arequipa se encuentra en un proceso de cambios constantes y más aún a partir del año 2020, debido a que la pandemia causó un cambio por completo en este sector y la universidad se vio en la obligación de adaptarse e implementar la modalidad virtual. En ella las acciones de RSU y de formación profesional al estudiante se desarrolla de una manera sincrónica y asincrónica vía internet. A partir de este problema, la mayoría de estudiantes y la plana docente al no haber tenido experiencia en el desarrollo académico en la modalidad virtual

en el proceso de enseñanza-aprendizaje, es posible que haya tenido algunos inconvenientes que impidieron el desarrollo óptimo de las clases y acciones de la RSU que generó insatisfacción en su formación y una baja percepción de la RSU desde enfoque formativo y participación en los alumnos de la Universidad La Salle.

Teniendo en cuenta lo antes mencionado, se puede entender lo importante que es medir el grado Responsabilidad Social Universitaria desde el enfoque formativo y participación social y la satisfacción de la educación universitaria en la modalidad virtual, por lo que es necesario asociar estas dos variables para su estudio y establecer su grado de relación. En consecuencia, se plantean los siguientes objetivos y preguntas de investigación.

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Determinar la relación entre la Responsabilidad Social Universitaria desde el enfoque formativo y participación social con la educación universitaria en la modalidad virtual.

1.2.2 Objetivos Específicos

OE01: Determinar la percepción de la Responsabilidad Social Universitaria desde enfoque formativo y participación social en los estudiantes de la Universidad La Salle de Arequipa, según su año de estudio y carrera.

OE02: Identificar cuál es el nivel de la satisfacción con la educación universitaria en la modalidad virtual en los estudiantes de la Universidad La Salle de Arequipa, según su año de estudio y carrera.

1.3 Formulación del Problema

1.3.1 Problema General

¿Cuál es la relación entre la Responsabilidad Social Universitaria desde el

enfoque formativo y participación social con la educación universitaria en la modalidad virtual?

1.3.2 Problemas Específicos

PE01: ¿Cuál es la percepción la Responsabilidad Social Universitaria desde enfoque formativo y participación social en los estudiantes de la Universidad La Salle de Arequipa, según su año de estudio y carrera?

PE02: ¿Cuál es el nivel de satisfacción con la educación universitaria en la modalidad virtual en los estudiantes de la Universidad La Salle de Arequipa, según su año de estudio y carrera?

1.4 Hipótesis de la Investigación

1.4.1 Hipótesis General

Existe una relación significativa entre la Responsabilidad Social Universitaria desde el enfoque formativo y participación social con la educación universitaria en la modalidad virtual.

1.4.2 Hipótesis específicas

HE01: La percepción de la Responsabilidad Social Universitaria desde el enfoque formativo y participación social en los alumnos de la Universidad la Salle es alta.

HE02: El nivel de satisfacción con la educación universitaria en la modalidad virtual en los alumnos de la Universidad La Salle es buena.

1.5 Operacionalización de las Variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable y sus dimensiones

Variables	Dimensiones	Indicadores
Responsabilidad Social Universitaria desde el enfoque formativo y participación social	Formación	En cada carrera, diversos cursos se dictan bajo la metodología del Aprendizaje Servicio.
		Se capacitan los docentes en el método de enseñanza - aprendizaje basado en la solución de problemas sociales.
		Se cuenta con un inventario de los proyectos sociales vinculados con cada carrera. Se cuenta con un inventario de los proyectos sociales vinculados con cada carrera.
		Se cuenta con Convenios firmados con comunidades y socios externos para el desarrollo de proyectos sociales.
		Se genera articulación inter- facultades para un abordaje inter y transdisciplinario de los problemas sociales.
		Existen fondos concursables, incentivos docentes y apoyo a las iniciativas estudiantiles para el desarrollo de proyectos sociales.
		La logística administrativa ha sido adaptada para facilitar y dar soporte al Aprendizaje Servicio.
		Se ha incluido en forma transversal los ODS en la malla curricular de cada carrera.
		Se capacita a los docentes en la vinculación de sus especialidades con agendas públicas de desarrollo local y nacional.
		Se desarrolla sinergia entre temáticas ODS y proyectos Aprendizaje Servicio de cada carrera.
		Se genera espacios de reflexión participativa regular sobre impactos positivos y negativos en relación con los ODS.
		Se ha analizado las correspondencias temáticas entre ODS y cada carrera.
Los estudiantes de cada carrera conocen los principales convenios y tratados internacionales vinculados a los ODS.		

	<p>La actualización de la malla curricular de cada carrera se hace en función de reuniones regulares con actores externos y foros académicos abiertos.</p>
	<p>Se contemplan criterios de diversidad en la selección de los interlocutores externos.</p>
	<p>Cada carrera cuenta con un inventario de los actores externos afines y pertinentes como interlocutores para el rediseño regular de la malla curricular.</p>
	<p>Se realiza seguimiento, comunicación e inclusión de los egresados en la vida universitaria.</p>
	<p>Se desarrollan procesos de articulación entre formación profesional, investigación y extensión social solidaria.</p>
	<p>Se articula el servicio social y voluntariado estudiantil con la formación profesional, investigación y extensión social solidaria.</p>
	<p>Existen mecanismos para que los proyectos sociales y las investigaciones en comunidad contribuyan en la mejora de los contenidos de la formación profesional.</p>
Participación Social	<p>Las altas autoridades de la universidad trabajan en equipo para potenciar el rol social de la universidad.</p>
	<p>Se desarrollan procesos cocreados con comunidades vulnerables y que tienen un impacto social duradero para el desarrollo sostenible.</p>
	<p>Se tienen mecanismos de prevención de asistencialismo y paternalismo en la proyección social.</p>
	<p>Se cuenta con convenios de cooperación a largo plazo con comunidades vulnerables a fin de focalizar la acción social.</p>
	<p>Se cuenta con mecanismos de promoción del emprendimiento para la sostenibilidad financiera de los proyectos sociales.</p>
	<p>Se evalúa el impacto y sistematiza los proyectos sociales para la mejora continua y el escalamiento.</p>
	<p>Se alienta la participación de contrapartes locales en el diseño, ejecución y evaluación de los proyectos sociales</p>

	<p>Se cuenta con convenios de cooperación con actores públicos locales y privados para la agenda ODS.</p> <p>Se genera procesos de participación e incidencia en la agenda ODS a nivel local, nacional e internacional.</p> <p>La universidad participa en redes académicas y no académicas para los ODS.</p> <p>La universidad tiene incidencia en la discusión y el diseño de políticas públicas de desarrollo.</p> <p>La universidad tiene incidencia en la discusión y el diseño de políticas privadas de desarrollo.</p>
Aspectos generales de los cursos	<p>La coherencia del programa de estudios con el plan de estudios, los contenidos y objetivos de los cursos.</p> <p>La comprensión y aplicación de los conocimientos adquiridos a través de las actividades se desarrollan en la plataforma virtual.</p> <p>La configuración correcta de la programación de los cursos, los hipervínculos, y las fechas de entregas de las actividades.</p>
Satisfacción con la educación universitaria en la modalidad virtual	<p>La claridad de las orientaciones respecto a las normas de funcionamiento de la plataforma virtual, antes y durante el desarrollo de sus cursos.</p> <p>El nivel de respuesta a las inquietudes y dificultades técnicas sobre el uso de la plataforma virtual.</p> <p>El dominio del contenido teórico y práctico.</p> <p>La adecuada utilización de los recursos educativos digitales (PDF's, videos, PPT's, etc.) y herramientas en línea.</p> <p>El cumplimiento de los criterios previamente establecidos en las rúbricas de evaluación.</p> <p>El respeto y coherencia que existe en las retroalimentaciones de las actividades desarrolladas por los estudiantes en el aula virtual.</p> <p>El cumplimiento de las entregas de calificaciones y realización de retroalimentaciones de los trabajos según la programación académica.</p>
Aspectos relacionados con los profesores	

Aspectos relacionados con los contenidos de los cursos	El motivar a los estudiantes a participar y trabajar colaborativamente.
	La actualización y vigencia de los contenidos y recursos educativos digitales.
	La profundidad de los recursos educativos digitales en las temáticas propuestas en los cursos.
	La mejora del aprendizaje mediante los contenidos de los cursos.
	La coherencia de las sucesiones en los contenidos de los cursos.
	La pertinencia de los contenidos de los cursos desde el punto de vista práctico.
	La coherencia entre la relación de los objetivos y contenidos de los cursos.
	La calidad y rigurosidad científica en los contenidos de los cursos.
Aspectos relacionados con la comunicación	La facilidad de la comunicación con los profesores mediante el uso de las herramientas virtuales.
	La facilidad de la comunicación con los estudiantes mediante el uso de las herramientas virtuales.
Aspectos relacionados al ambiente virtual de aprendizaje	La calidad estética de la plataforma virtual.
	La relación entre los elementos estéticos de la plataforma virtual.
	El tiempo de espera de la plataforma virtual para acceder a otros vínculos.
	La comprensión, facilidad y manejabilidad del funcionamiento técnico de la plataforma.
	La sencillez de la navegación por la plataforma virtual.

Nota: los indicadores de evaluación para medir el nivel de la percepción de la RSU desde el enfoque formativo y participación social fueron extraídos del modelo URSULA 2019. Asimismo, los indicadores para medir el nivel de satisfacción con la educación universitaria en la modalidad virtual fueron extraídos del cuestionario de satisfacción de alumnos universitarios hacia la formación on-line.

1.6 Justificación

1.6.1 Social

Esta investigación en cuanto a la justificación social, permite saber si la Universidad La Salle de Arequipa, cumple con las expectativas de enseñanza en la modalidad virtual, por lo que, es importante saber el nivel de satisfacción del estudiante, para que las autoridades

universitarias puedan plantear nuevas estrategias que les ayuden a tomar decisiones claves en la búsqueda y desarrollo de la mejora de la calidad profesional e integral del estudiante, teniendo en cuenta que la universidad, también es la encargada de difundir y poner en práctica los valores en los alumnos, y que estos sean partícipes en las actividades de RSU.

1.6.2 Práctica

La Universidad La Salle desde el año 2011, ha realizado sus actividades académicas sin interrupción alguna en la modalidad presencial. No obstante, en el año 2020, el periodo donde se realiza esta investigación, el país enfrenta una crisis sanitaria a consecuencia del brote del Covid-19, por lo tanto, la universidad se vio en la obligación de migrar a la modalidad virtual, la cual no tiene precedente alguno en el uso de esta modalidad. Esta investigación de acuerdo a sus variables, busca descubrir resultados que sean de ayuda para la mejora en el uso de las herramientas TIC que la universidad usa de soporte para la enseñanza y formación de los estudiantes universitarios en la modalidad virtual. Además, las autoridades tienen el deber de poner en funcionamiento nuevas estrategias de RSU, que permitan al estudiante participar en actividades virtuales que confluyan con valores y principios, en especial en este periodo de pandemia, logrando de esta manera profesionales universitarios que estén plenamente comprometidos con el desarrollo sostenible del campus y la sociedad.

1.6.3 Teórica

Debido a que aún no existen antecedentes que relacionen las variables de la presente investigación, se busca estudiar y obtener resultados, que ayuden a descubrir la relación entre la RSU y la satisfacción con la modalidad virtual. Asimismo, la relación de estas variables podrá servir de aporte para otras investigaciones que se estén desarrollando o se desarrollen en un futuro, vinculadas a la RSU o la satisfacción con la modalidad virtual, en otras instituciones de educación superior técnicas y universitarias.

1.7 Limitaciones

1.7.1 Limitación de la Población

Debido a la crisis sanitaria y en cumplimiento de los protocolos de bioseguridad de la Universidad La Salle sobre la protección del alumno, el instrumento no pudo ser aplicado de forma presencial, por tal razón se aplicó de forma virtual.

Por ende, para que el instrumento pueda llegar a los estudiantes, se solicitó la autorización debida a las autoridades pertinentes de la Universidad La Salle; una vez obtenida la aprobación correspondiente, el instrumento fue enviado por medio del correo institucional de la universidad a cada uno de los estudiantes matriculados del segundo periodo del año 2020.

Según Arias (2020, p. 20), se van a tener en cuenta los siguientes criterios, para la aplicación del instrumento en forma virtual de la presente investigación:

- Los instrumentos fueron validados previamente bajo los parámetros de confiabilidad y validez.
- Escoger herramientas digitales de acuerdo a los tipos de instrumentos.
- Conocimiento de las herramientas digitales para la aplicación del instrumento.
- Obtener bases de datos, correo, entre otros que permitan contactarse con el participante de la investigación.
- Brindar información real y confiable acerca del estudio a los participantes.
- Transferencia de los ítems y respuestas sin alteración alguna, de acuerdo al cuestionario creado.

1.7.2 Limitación Bibliográfica

Existe escasez de información sobre la variable de satisfacción con la modalidad virtual en los estudiantes universitarios, esto debido a la falta de investigaciones en los repositorios de pregrado y postgrado que estén estrechamente ligados a la satisfacción con la modalidad virtual en los estudiantes universitarios.

CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA CONCEPTUAL Y TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

Según López et al. (2019) en su estudio para determinar si la Responsabilidad Social Universitaria puede ser utilizado como una estrategia de marketing para mejorar la percepción de la calidad en la formación de los alumnos universitarios. El autor concluye que la valoración y prácticas de la RSU en los alumnos si afecta la calidad percibida y la satisfacción en su formación. Esto debido a que la RSU es un elemento de elevada potencia para aumentar la competitividad en las universidades en el mercado. Por ende, estas instituciones deben reforzar las actividades y tareas de trabajo a fin de integrar la practica responsable en todos los niveles universitarios; los cuales se dan a conocer al estudiante por medio de estrategias de mercadotecnia. Por lo tanto, los esfuerzos de marketing deben enfocarse en promocionar cada servicio educativo y se deberán medirse los niveles de satisfacción de los estudiantes a fin de mejorar progresivamente la calidad de servicio.

Según Montoya et al. (2019), en su estudio para medir la satisfacción de los alumnos universitarios pertenecientes a la modalidad presencial y a distancia mediante la plataforma virtual portal Moodle. Se tiene como conclusión que los alumnos pertenecientes a los programas de pregrado tanto presencial como a distancia no consiguen comprender suficientemente el uso de las herramientas virtuales que se utilizan como soporte educativo. Por otro lado, los estudiantes tampoco logran comprender las diferencias entre los docentes tradicionales y tutores de la metodología virtual. Por consiguiente, la utilización de

herramientas virtuales en la modalidad presencial como a distancia no se está aprovechando al máximo nivel para dar una formación de calidad a los alumnos.

Según Limo & Peña (2019), en su estudio para medir el impacto de la RSU en la cultura organizacional de las instituciones universitarias privadas de Lima. Se tiene como principal conclusión que la RSU no tiene influencia alguna sobre la cultura organizacional en las instituciones universitarias de Lima, viendo a la RSU como un sinónimo de imagen institucional o eyección social.

Según Baca (2015), en su estudio para medir el nivel de percepción de la RSU en los estudiantes de una universidad particular en Lima. Se tiene como principal hallazgo que los alumnos dudan que sea correcto la participación en la actividad de proyección social que la universidad promueve, ya que perciben que dichas actividades no tienen ni una influencia sobre su formación profesional.

Según Vargas (2017) en su estudio para medir la percepción de la RSU en los estudiantes de una facultad de la Universidad de San Agustín de Arequipa, el autor da a conocer el resultado al comprobar la hipótesis, que confirma que el estudiante promedio no tiene conocimiento alguno sobre las distintas actividades que se realiza, desempeña y fomenta esta institución respecto a la RSU; es decir, se contempla que los estudiantes tienen un entendimiento casi nulo de esta.

2.2 Descripción de la Empresa

La universidad la Salle, es una organización sin fines de lucro con razón social Universidad La Salle con RUC 20456344004, con direccione legal en Av. Alfonso Ugarte Nro. 517 (Frente a Colegio San José) en el distrito de Arequipa, provincia de Arequipa y

Departamento de Arequipa, con una condición activa hasta la fecha, tiene como actividad económica principal la enseñanza superior universitaria.

Constituida por escritura pública el 11 de enero del año 2011 con aclaratoria el 14 de enero del 2012. Se encuentra inscrita en el Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Arequipa, con la partida electrónica N°11208947, en el libro de Asociaciones y en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria desde el 1 de febrero del año 2012 dando inicio a sus actividades como contribuyente de tipo Asociación a partir del 01 de febrero del 2012.

El 27 de julio se aprobó y promulgo la Ley Nro. 29780 que devuelve facultades a CONAFU para otorgar licencia de funcionamiento. Por lo tanto, la universidad el 12 de agosto, en ceremonia pública hace entrega de la Resolución 402-2011-CONAFU que le permite iniciar operaciones como universidad.

Sin embargo, ante el cambio de órganos reguladores que autorizaban y supervisaban el funcionamiento de las universidades del Perú el año 2018, mediante la Resolución 003-2018 la universidad obtiene la Licencia Institucional de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) que posteriormente el 4 de septiembre aprueba la modificación de la Licencia Institucional mediante Resolución 110-2018-SUNEDU/CD del mismo año en atención a la solicitud de la Universidad con el fin de poder ofertar programas de posgrado.

Actualmente la universidad cuenta con 3 carreras universitarias las cuales son:

- Administración y Negocios Internacionales.
- Derecho.
- Ingeniería de Software.

En el presente año, La Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) Mediante Resolución del Consejo Directivo N° 016-2022-SUNEDU/CD, aprobó todas las normas legales, académicas y de técnicas concretas que solicitaron en su momento a la Universidad La Salle para la creación de las carreras: Ingeniería Comercial y Ciencias de la Comunicación; la implementación de estas nuevas carreras profesionales será para junio del 2022.

2.2.1 Estructura de la organización

La universidad la Salle está estructurada por instancias superiores que son los consejos. La universidad divide su organigrama en 5 partes los cuales son:

- Instancias Superiores.
- Estructura Organizacional del Rectorado.
- Estructura Organizacional de la Dirección General de Administración.
- Estructura Organizacional del Vicerrectorado Académico.
- Estructura Organizacional de la Dirección de Investigación.

La Universidad La Salle cuenta con un promedio de 114 trabajadores del que no se conoce la cantidad exacta, debido a que periódicamente entre los meses de marzo a julio y de agosto a diciembre solo se contrata docentes para la formación de los estudiantes de pregrado. Quedando en los meses de enero y febrero un número reducido de trabajadores que cumplen funciones administrativas. Los colaboradores de la universidad se clasifican en autoridades, personal administrativo y docentes; siendo este último contratados por temporadas, como se explica anteriormente.

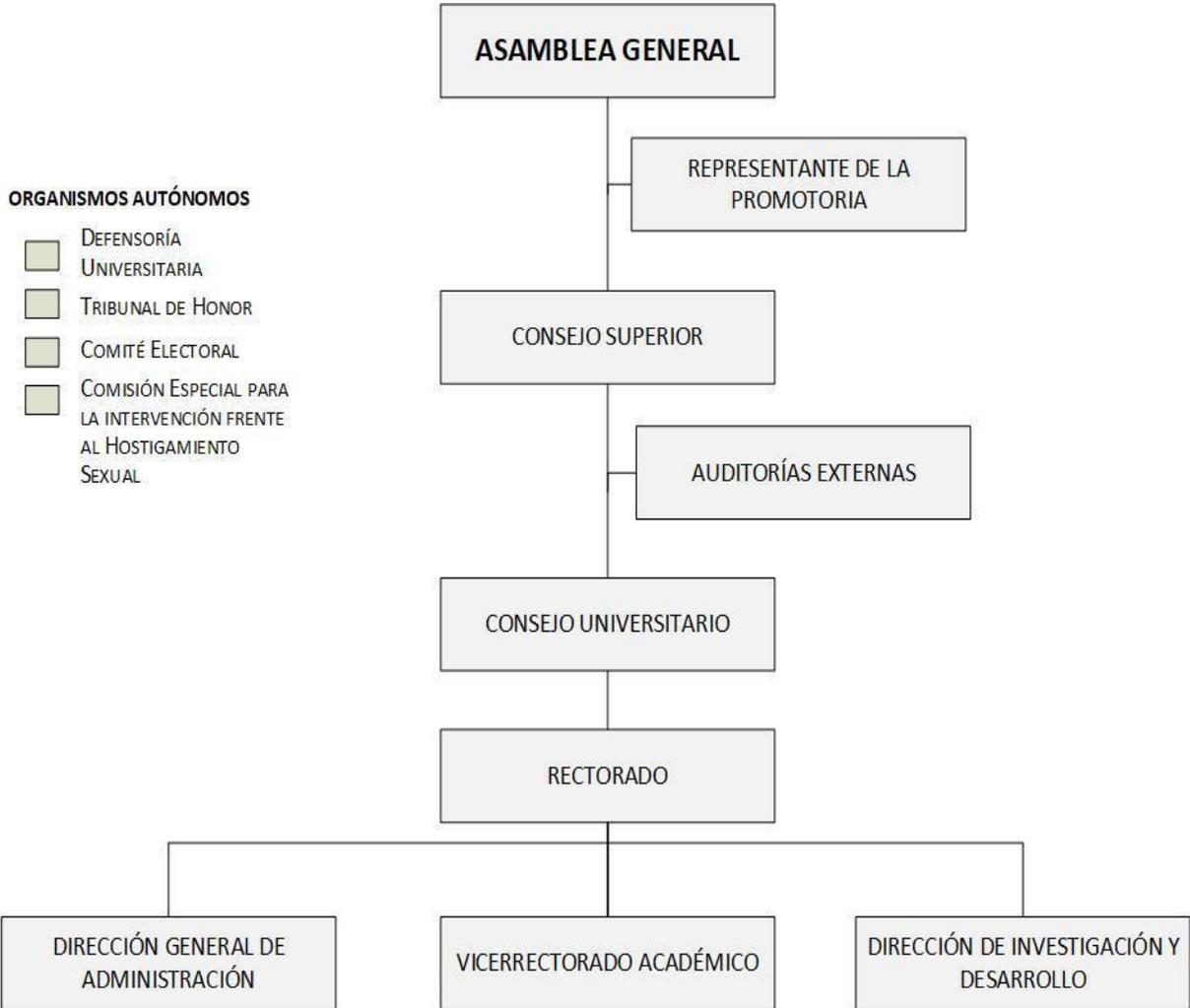
En el informe técnico de la universidad N° 007-2022-SUNEDU-02-12, detalla que el año 2021- II, la universidad estaba conformado por 69 docentes de los cuales 14 tienen el grado de doctor, 9 docente están vinculados a la investigación y 3 docentes Renacyt.

El personal de la Universidad La Salle se clasifica internamente como autoridades, personal administrativo y personal docente; siendo este último contratado por temporadas como se indicó antes.

2.2.2 Organigramas de la Organización

Figura 1.

Organigrama de la Universidad La Salle: Instancias Superiores y Órganos autónomos



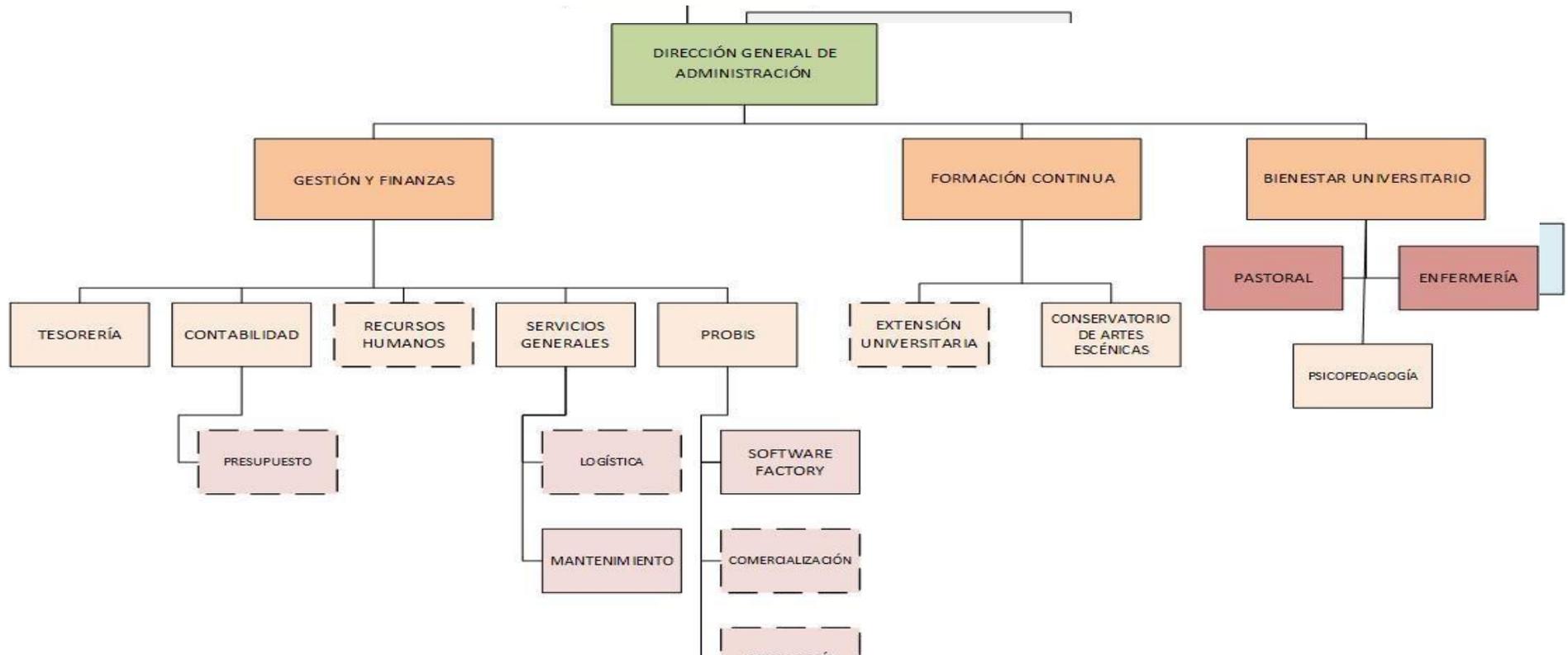
Fuente: Obtenido de Cárdenas M. (2021)

Figura 2

Organigrama de la Universidad La Salle: Estructura Organizacional del Rectorado

Figura 3

Organigrama de la Universidad La Salle: Estructura Organizacional de la Dirección General de Administración

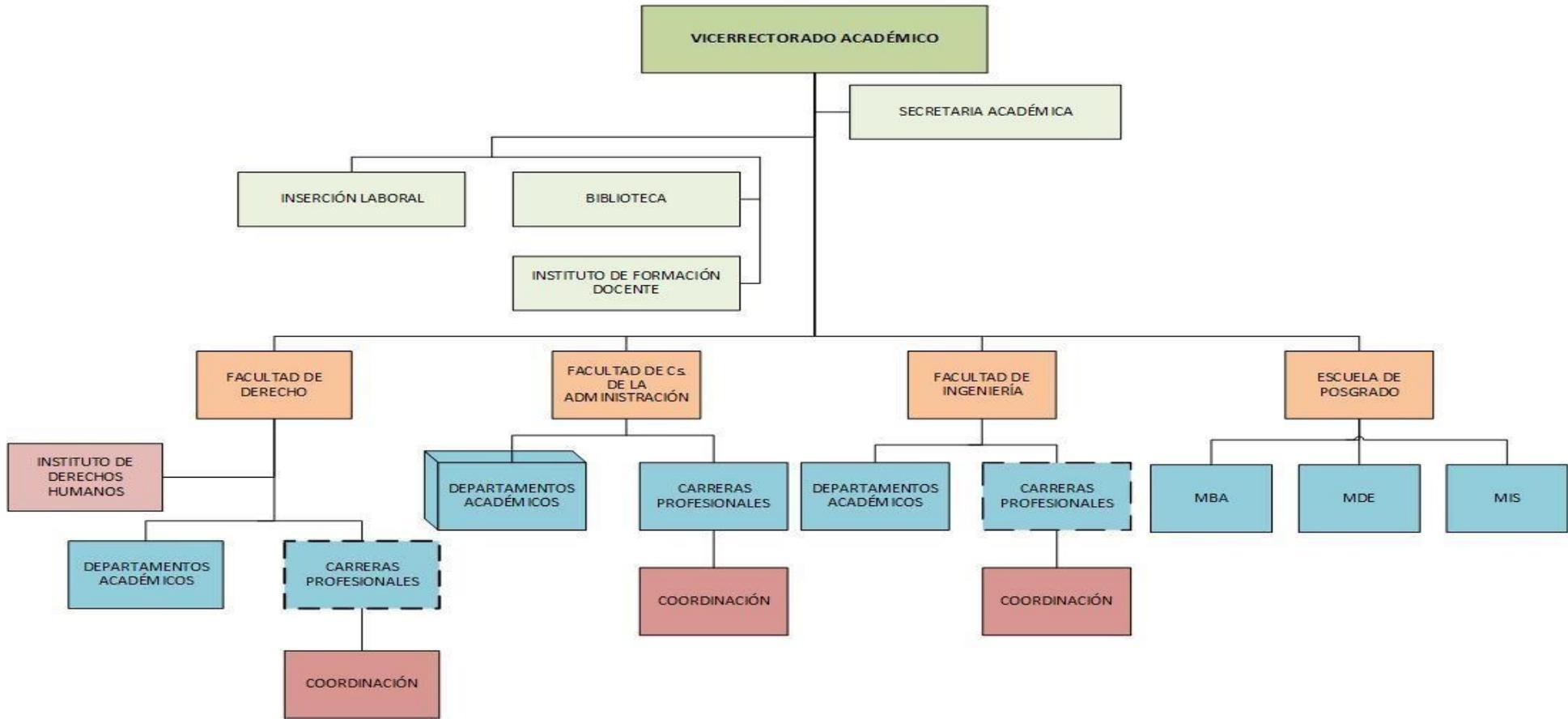


Fuente: Obtenido de Cárdenas M. (2021)

Fuente: Obtenido de Cárdenas M. (2021)

Figura 4

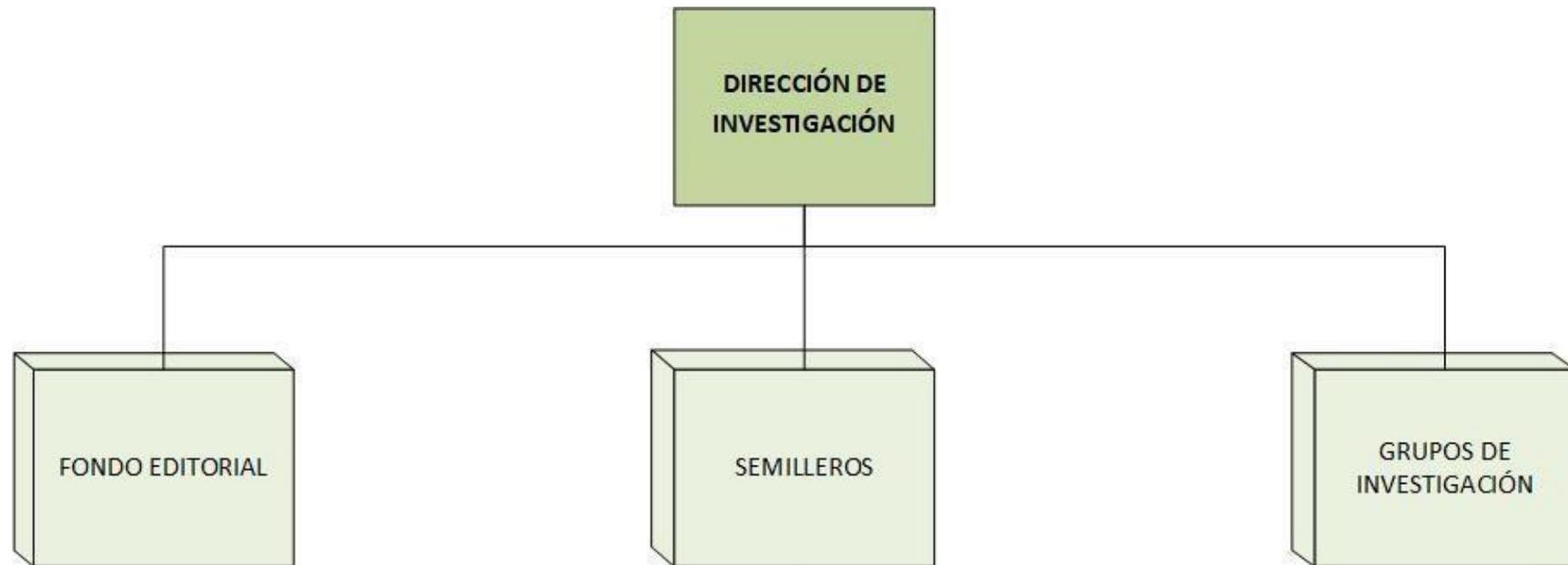
Organigrama de la Universidad La Salle: Estructura Organizacional del Vicerrectorado Académico



Fuente: Obtenido de Cárdenas M. (2021)

Figura 5

Organigrama de la Universidad La Salle: Estructura Organizacional de la Dirección de Investigación



Fuente: Obtenido de Cárdenas M. (2021)

2.2.3 Análisis Situacional

Según el estudio de Baca (2019) sobre el diagnóstico participativo de la Responsabilidad Social Universitaria desde el eje de formación profesional y ciudadana de la Universidad La Salle, se realizó el siguiente análisis:

La universidad La Salle de Arequipa al pertenecer a una congregación sin fines de lucro aliada de la participación en diversas acciones y actividades para la mejora de la sociedad mediante acciones sociales y académicas, es percibida como una universidad capaz de colmar determinadas necesidades en cuanto formación social y académica en el alumno. Además, la universidad cuenta con la asesoría de docentes especializados y los recursos necesarios capaces de guiar y ayudar al alumno al momento de crear proyectos duraderos.

Sin embargo, los alumnos no sienten que la RSU esté ligada e incluida en su malla curricular y es algo que la universidad debe mejorar. Los estudiantes dan indicios de saber lo que es la RSU mas no creen que la universidad explique el verdadero significado de esta por lo que genera una falta de iniciativa en los estudiantes para que puedan participar en proyectos con lo aprendido; a pesar que la universidad brinda docentes de primer nivel y los recursos necesarios para que los proyectos puedan avanzar a más.

Del cual los alumnos sugieren la creación de un área de Responsabilidad Social Universitaria donde la universidad tenga un mayor involucramiento y apoyo constante hacia proyectos y temas de voluntariado, de igual modo la universidad debe articular la formación profesional y el voluntariado solidario para que sus egresados sean profesionales íntegros ante la sociedad. Además, deben prestar mayor énfasis a la competitividad del estudiante en su relación con la sociedad mediante la creación de una transversalidad de los proyectos para que abarque las facultades de la Universidad y se pueda generar una comunidad de aprendizaje.

En cuanto al Análisis de la educación en la modalidad virtual, no existe precedente alguno para poder analizar la situación de la universidad. Por lo que se tomó como segunda variable del presente estudio para analizar cuál es la situación en la formación universitaria en la modalidad virtual de los alumnos de la Universidad La Salle de Arequipa.

2.3 El Modelo URSULA y sus cuatro enfoques

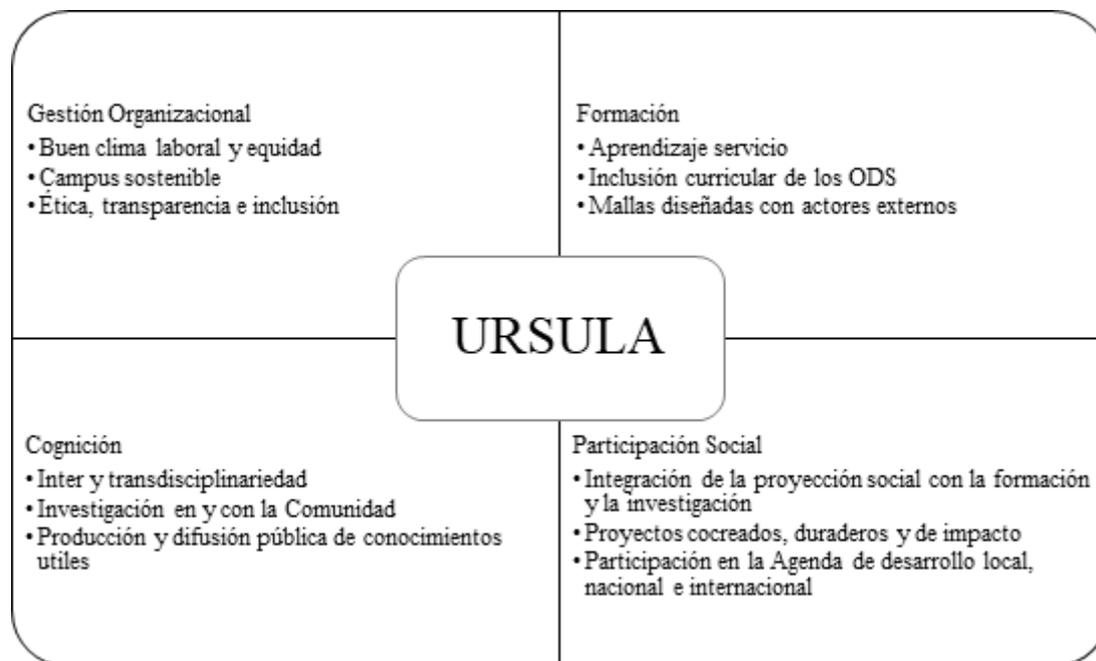
URSULA, es un modelo de gestión de la Responsabilidad Social Universitaria, creada por Francois Vallaeys en el año 2019, este modelo se caracteriza según Vallaeys (2019) por no separar los temas relacionados con la administración académica con los problemas tanto internos como externos de la institución universitaria en el entorno donde se desenvuelven” (p .48) y abarca 5 líneas que son el pilar de la RSU los cuales son:

- Tener un ámbito interno o campus responsable.
- La gestión sostenible del campus universitario.
- Gestión del conocimiento e infundir 17 objetivos para el desarrollo continuo, sosteniéndose en el tiempo en la comunidad universitaria.
- Incentivar las investigaciones aplicadas a las soluciones para problemas específicos reales la sociedad y medioambiente.
- Promover las participaciones sociales en los estudiantes en general de la universidad para el mejoramiento de calidad de todos los sujetos vulnerables.

Por otro lado, este modelo suministra conceptos, experiencias y herramientas para el entendimiento, comprensión, medición y las adecuadas gestiones de la RSU en Organizaciones Educativas de formación superior; cuyo propósito fundamental es crear una agenda y visión común sobre la RSU. Asimismo, tiene 12 metas divididas en 4 enfoques presentados en el siguiente cuadro:

Figura 6

Cuadro de enfoques y metas del modelo URSULA.



Fuente: Adaptado de Vallaeys (2019).

2.3.1 Gestión Organizacional

En este enfoque hace énfasis que las universidades logren establecer un ambiente laboral armónico, con equidad de género para el desarrollo de sus colaboradores en el ámbito educativo y cognitivo. Asimismo, puedan lograr establecer un campus responsable con el medioambiente y se fomente la huella ecológica mediante las acciones de participación voluntarias donde todos puedan involucrarse sin inclusión alguna.

2.3.2 Formación

Este enfoque se orienta en el alumno, da entender que, el estudiante universitario tiene las mismas oportunidades de desarrollarse sin impedimento alguno en su formación social y cognitivo. Asimismo, tengan la oportunidad de poder participar en el rediseño y mejora de su malla curricular. Adicionalmente, la universidad debe integrar en la formación de sus alumnos los 17 objetivos de desarrollo sostenible.

2.3.3 Cognición

Este enfoque está orientado en los profesores y nos da entender que los maestros son académicos de conocimientos superiores y como tal deben de utilizar este para buscar la resolución de los problemas sociales de su entorno. Asimismo, se debe exigir que los demás académicos también se involucren permitiendo que estos conocimientos dejados perduren en el tiempo para que futuras generaciones que podrán usarlos o mejorarlos.

2.3.4 Participación Social

La universidad debe lograr que los proyectos sociales tengan una máxima utilidad en la formación, investigación y extensión. Asimismo, que estos proyectos sean construidos con las comunidades sociales con una cooperación duradera y que alcance impactos que cambien su entorno social positivamente y aumenten su aprendizaje mutuo entre ellos.

2.3.5 El por qué se eligió el enfoque formativo y participación social para la Presente Investigación

Si bien el modelo URSULA nos da 4 enfoques que son importantes para mediciones de nivel de la RSU en una institución superior, en la presente investigación solo se tomará 2 enfoques que miden directamente la percepción RSU que tiene el alumno acerca de la universidad, siendo: la formación y la participación social.

En la formación siguiendo el instrumento del modelo de URSULA, se quiere medir el nivel del servicio de aprendizaje social que percibe el alumno al momento de su formación y saber si el alumno tiene un absoluto o nulo conocimiento acerca de lo que son los ODS; si tuvieron alguna participación en el desarrollo y mejora de su malla curricular.

En cuanto a la participación social, se quiere saber si los alumnos aún sienten que pueden ser parte de una integración de proyección social de mejora en proyectos duraderos

que tengan un gran impacto positivo en el desarrollo de su entorno local, nacional e internacional, a pesar de que se vive en una crisis actual.

Si bien el enfoque de gestión organizacional y la cognición son importantes para medición de la RSU, no miden directamente desde la perspectiva que tiene el alumno acerca de su formación, ya que solo sirven para medir directamente desde la perspectiva de los colaboradores internos (profesores y administrativos). Por ende, se eligió el enfoque formativo y participación social que están directamente relacionados en la formación social en el alumno dentro de su universidad y poder medir su nivel de correlación en cuanto a la formación profesional en la modalidad virtual del alumno de la Universidad La Salle.

2.4 Responsabilidad Social Empresarial

Autores y organizaciones tienen diferentes conceptos y definiciones acerca de la Responsabilidad Social Empresarial, los cuales durante los últimos años han ido cambiando. Del mismo modo, se volvió un tema de estudio que se fue expandiendo y poniéndose en práctica en las empresas.

Según Frederick (1960) & Friedman (1970), la empresa es una persona jurídica, y como tal esta tiene responsabilidades, el cual no solo es velar por un buen funcionamiento de un sistema económico que satisfagan los intereses o necesidades del público. Sino también, que sus procesos de producción y distribución mejoren el bienestar socioeconómico de sus clientes. Del mismo modo, las organizaciones deben de analizar a quienes implican estas responsabilidades.

Por otro lado, Carroll (1991), argumenta que, para que los gerentes o empresas que están involucradas o que quieran involucrarse, y poner en práctica la RSE, deben de tener en cuenta cuatro componentes importantes, los cuales son: económico, legal, ético y filantrópico,

estos componentes siempre han existido hasta cierto punto dentro de las empresas, y deben ser consideradas y comprendidas más de cerca para una mayor intervención, e ir más allá de las responsabilidades que tiene la empresa, las cuales son lucrar y obedecer las leyes, obteniendo así, nuevas responsabilidades que tiene la empresa con la sociedad.

Asimismo, Vélez & Cano (2016), consideran que, la RSE no es solo producto de la conciencia ética de los individuos, sino también de las empresas que la practican, y es considerada uno de los valores morales elementales hoy en día. El alcance de la RSE, va desde los valores en general, que están arraigados en la razón de ser de la empresa, hasta el aspecto axiológico que influye en las actividades tanto externas como internas propias de una compañía.

Sin embargo, la RSE dentro de las organizaciones, no solo debe de abarcar lo económico, social, legal, ético y axiológico, como los nombran los autores citados anteriormente, para las organizaciones la RSE va teniendo una especial relevancia cuando se basan mayormente en ser agentes sociales responsables en el crecimiento económico y desarrollo de la humanidad, dejando de lado las acciones de preservación y cuidado del medio ambiente. Por esta razón, la sociedad y algunas instituciones han comenzado a realizar acciones para ejercer presión a las empresas para que incluyan dentro de su gestión de RSE, procesos de mejora continua para la preservación y cuidado del ecosistema que los rodea (Vélez & Cano, 2016).

Del mismo modo, el Libro Verde (2001), afirma que las empresas no solo deben preocuparse en el ámbito de lo social; sino también, en lo ambiental, y cómo sus procedimientos comerciales y vínculos con sus grupos de intereses afectan el medioambiente que los rodean. Asimismo, el Libro Verde concuerda con la misma idea de Carroll (1991), en que, las empresas no son meramente responsables socialmente cuando estas cumplen

plenamente las obligaciones jurídicas donde se desenvuelven, estas obligaciones deben dar un paso más allá de su deber con la sociedad, invirtiendo cada vez más gradualmente en el bienestar de su capital humano, entorno y las relaciones con sus grupos de interés e implementar proyectos de desarrollo sostenible.

Por lo tanto, se puede decir que la RSE es un nuevo modo de administrar, gestionar y hacer negocios de una empresa, la cual no solo se ocupen de que sus actividades sean netamente rentables para la compañía; sino también que sean beneficiosos para la sociedad y medioambiente donde se desenvuelven. Del mismo modo, las organizaciones al poner en práctica la RSE, aceptan la obligación de velar por los beneficios de todos sus grupos de interés tanto externos como internos, que se relacionan directa e indirectamente, y tratar de hacer todo posible de cuidar el medio ambiente que lo rodea y ser parte de la sostenibilidad.

Hay que tener en cuenta que la gestión de la RSE es algo propio de las compañías y estas la practican de diferentes formas. Pero, todas las organizaciones tienen algo en común, que es la percepción de hacer negocios en base al respeto por los individuos, los valores morales y éticos, la comunidad y el ecosistema, independientemente del producto o servicio que ofrece (Puentes, 2016).

En cuanto a los beneficios de poner en práctica la RSE, tienen un impacto positivo en las empresas, cuando estas muestran un buen comportamiento, generando una buena opinión pública, y dicha opinión refleja ante la sociedad una buena reputación, esto dependerá siempre y cuando de la buena práctica de la RSE que tiene la compañía con sus partes interesadas (Fombrum & Shanley, 1990).

En síntesis, teniendo en cuenta los conceptos de cada autor, podemos decir que la responsabilidad social, fomenta que las organizaciones tengan conciencia de las decisiones que tomen, y cómo estas afectan de una forma positiva o negativa a la sociedad y medio

ambiente que los rodea. De igual forma, la RSE busca que las organizaciones actúen de forma transparente, teniendo como base los valores y principios humanos. Además, se deben percatar que una práctica responsable, de la responsabilidad social, sirve para mejorar su imagen ante la sociedad y sus stakeholders.

2.5 Desarrollo Sostenible

Para entender el concepto de desarrollo sostenible, se tiene que tener en consideración la diferencia que tiene con el concepto de sostenibilidad, la palabra “desarrollo” enfatiza a la idea de reforzamiento, progreso o al cambio gradual de algo. En las empresas, el desarrollo sostenible refleja la conciencia cada vez mayor de las compañías, por mantenerse en el tiempo y conservar las necesidades de sus clientes a largo plazo ya que, este es el principal grupo de interés que generan ganancias a las empresas y de ellos depende su rendimiento y preservación en el mercado.

Asimismo, hay que tener en cuenta que la RSE y el desarrollo sostenible son muy distintos, la principal diferencia se basa en que la RSE pone soluciones a corto plazo a problemas que van surgiendo con el pasar del tiempo, y se enfoca como un proyecto secundario, y en la mayoría de las veces, se mantiene al margen de las actividades principales de la empresa. En cambio, el desarrollo sostenible va más allá, propone un cambio en el modelo de las actividades principales de la compañía, y así pueda subsistir en el tiempo (Sánchez, 2014).

No obstante, la RSE y el desarrollo sostenible tienen más puntos de complementación que de diferencia. Las organizaciones con o sin fines de lucro, solo pueden contribuir al desarrollo sostenible siendo socialmente responsables en el ámbito económico, ambiental y social. Desde el ámbito económico, las organizaciones generan puestos de trabajo y riquezas, ayudando a satisfacer las necesidades e intereses de los individuos. Desde lo ecológico y

ambiental, cuidando que sus actividades no provoquen un gasto indiscriminado de los recursos y no generen un aumento en la huella de carbono y residuos. Desde lo social y cultural, velando por el bienestar de sus trabajadores, derechos humanos, personas y niños. Del mismo modo busca ayudar a las comunidades más vulnerables mediante programas sociales (Strago Consulting, 2017).

Por lo tanto, se concluye que la RSE es uno de los medios para que las organizaciones puedan arribar las acciones necesarias que ayuden al crecimiento del desarrollo sostenible a favor de lo social, ambiental y económico del entorno donde se desenvuelve. asimismo, la RSU y el desarrollo sostenible cuenta con la principal misión que las instituciones tomen conciencia haciéndose cargo cada consecuencia de las actividades y operaciones, teniendo como base la ética, valores y comportamiento que no perjudique u obstruya la formación de un mejor contexto para futuras personas

2.6 La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

El 25 de septiembre del año 2015, los líderes mundiales de cada país miembro de las Naciones Unidas firmaron la aprobación de la agenda 2030, el cual está conformada por tres pilares importantes del desarrollo sostenible que son lo económico, social y medioambiente, poniendo a las personas como prioridad y enfocándose en el cumplimiento de sus derechos, buscando así el desarrollo sostenible entre sus miembros (CEPAL, 2015).

Esta Agenda tiene como componente clave 17 metas u objetivos para su desarrollo sostenible (ODS), con un conjunto de 169 metas agrupadas en cada objetivo, y tienen como fin eliminar las diferencias entre los países, formar personas con un perfil pacífico e inclusivo para proteger y hacer cumplir los DD.HH. para promover igualdades de género, cuidar y conservar el planeta, asegurar la prosperidad para todos, erradicar la pobreza y hambruna en todo el mundo (ACTRAV, 2017).

Sin embargo, Cardesa & Pigrau (2017), sostiene que, la agenda 2030 puede aportar poco o casi nada en los aspectos para la mejora de la justicia social y sostenibilidad ambiental en los miembros que lo adoptan. Esta queda obsoleta, o si no se complementan con mecanismos de gobernanzas que ayuden a establecer una estabilidad entre los intereses económicos, sociales y ambientales.

Asimismo, el cumplimiento de los ODS's es opcional, y no es obligatorio que se pongan en práctica, provocando que esto se vuelva un obstáculo para la capacidad de la transformación de la agenda. Por otra parte, para poder cumplir con los objetivos de la agenda, es necesario que los estados miembros hagan una financiación pública, y sin ella no será posible alcanzar los compromisos acordados.

No obstante, la agenda 2030 junto a sus objetivos y metas de desarrollo sostenible, propone aspiraciones reales que permiten medir el progreso en términos políticos, brindando información de calidad, entendible, accesible para todos y fidedigna, que ayudan a medir el desarrollo, y a la vez asegurar que nadie se quede atrás o afuera de los objetivos. Además, la agenda 2030 sirve de apoyo para reforzar la recopilación y análisis de datos, que son utilizados para la mejora o creación de planes, que sirven para acrecentar el desarrollo sostenible no solo de los estados miembros; sino también, de aquellos que no son pertenecientes (ONU, 2017).

2.7 Responsabilidad Social Universitaria

La universidad es una persona jurídica, y como tal es una organización y su principal servicio es ofrecer una educación superior de calidad. Por tanto, no solo debe hacerse responsable de las elecciones, acciones y consecuencias que tome, impactando en la sociedad y medioambiente, sino también en la formación social de futuros profesionales.

Según la UNESCO (2009), las instituciones de educación superior no solo deben de formar individuos con una preparación sólida para el mundo del presente y futuro, sino también colaborar con la formación de individuos éticos, que estén involucrados voluntariamente con la construcción de la paz, que defiendan y conozcan los derechos humanos y practiquen los valores ante la sociedad.

Por ende, las universidades generan impactos en la sociedad (social, económica, ambiental). Del mismo modo, en las personas que laboran e intervienen en ellas (directivos, administrativos, plana docente, estudiantes, trabajadores). En tal efecto, la RSU ayuda a gestionar de forma ética, inteligente y eficaz, a responder los impactos que la universidad genera en su entorno, minimizando lo más posible los impactos negativos y a su vez maximizando los impactos positivos, que son de provecho tanto para la sociedad como la formación del estudiante (Vallaey, 2019).

De modo que, las universidades deben de adaptar un conjunto de principios, políticas, programas, acciones y estrategias que sean amigables y respeten el entorno social y ambiental donde se desenvuelven. Asimismo, mejoren la calidad de vida de sus grupos de interés internos y externos. Además, esto ayuda a incrementar el valor del nombre y reputación de la institución (Castillo & Maza, 2009). Por otro lado, una universidad que adopta una gestión ordinaria, no solo ocasiona un obstáculo en el avance de la innovación social; sino también, genera una incongruencia en la definición de ética en los universitarios (Vallaey, 2019).

En un estudio de tesis de Limo y Peña (2019), nos dice que, la RSU no tiene ningún impacto en la cultura organizacional en las universidades de Lima metropolitana, concluyendo así que, la RSU en el Perú aún se encuentra en un estado inicial, cuyo plan de acción no está bien definida en la Ley Universitaria, lo que conlleva a que en ciertas

universidades tengan una noción acerca de la RSU como una Imagen Institucional o Eyección Social.

Por otro lado, Vargas (2017), en su estudio de tesis para medir la percepción de la RSU en la Universidad Nacional de San Agustín, en sus resultados describe que, los estudiantes participan o estarían dispuestos a participar voluntariamente en las actividades de RSU que la universidad promueve; sin embargo, tienen un bajo o nulo conocimiento acerca de lo que es y qué hace la RSU en la universidad.

Por tal motivo, las universidades deben de repensar sobre su puesto y su función en la sociedad, porque durante los últimos años la relación entre universidad y sociedad se encuentran en un proceso de transformaciones constantes en lo económico, social y ambiental, y es por eso que se encuentran en la obligación de mostrarse como una comunidad socialmente responsable, y para poder lograrlo, es necesario que se ponga en desarrollo tanto teórico como práctico la RSU (Pérez, 2009).

2.7.1 Características de la Responsabilidad Social Universitaria

En base a Vallaey (2019), Kouatli (2019), y Torres & Sánchez (2014), las características son las siguientes:

- La RSU se desarrolla meramente cuando la institución tiene una noción de su importancia en el funcionamiento de la mejora de la gestión de los ámbitos externos e internos de la institución.

La RSU solo se desarrolla en una institución, cuando esta toma conciencia de que tiene una función importante en el entorno económico, social y ambiental. Asimismo, trata de ser global e integral, incluyendo sin excepción alguna a todas las partes interesadas tanto internas como externas. Del mismo modo, debe velar por la comodidad y mejora en la calidad de vida

de las personas que laboran e intervienen en ellas, eliminando por completo cualquier enfoque egocéntrico y egoísta dentro de su gestión.

- La RSU ayuda en la mejora continua de la gestión del comportamiento ético y responsable de la institución ante la sociedad y sus partes interesadas.

La RSU se enfoca en mejorar la calidad en la gestión del comportamiento ético y responsable de la universidad ante la sociedad, al implementar la RSU dentro de su gestión tiene la obligación de realizar sus actividades actuando de manera ética, para que sus partes interesadas también actúen de la misma forma. La universidad debe tener en cuenta que actuar de una forma ética no es un freno a los intereses propios de la institución, sino a lo contrario, esto se utilice como una estrategia para aumentar más el nivel de satisfacción a las necesidades sociales.

- La institución al adaptar la RSU dentro de su gestión, adquiere el compromiso de promover la sostenibilidad y que su comunidad académica tenga noción de lo que es.

La universidad al implementar la RSU dentro de su gestión, está comprometida en mantener la sostenibilidad socioeducativa, ambiental, la vida social y académica. Por otro lado, las actividades sociales que propone la universidad dentro y fuera de esta, no solo deben de incentivar la participación en los alumnos en la mejora de la sociedad y medio ambiente; también, hacerlos entender que estas actividades sirven para darles noción del verdadero significado del desarrollo sostenible, y como este es beneficioso a largo plazo, y por eso, es necesario que los estudiantes universitarios sepan que son los ODS y que vayan implementados en su malla curricular

- La RSU dentro de la institución también implica promover la investigación continua para solución de los problemas reales que enfrenta su entorno.

La universidad también debe de comprometerse en mantener la sostenibilidad de la investigación, la comunicación y colaboración entre universidades, para que estos en su conjunto estudien y den solución a los problemas reales que aquejan a la sociedad y medio ambiente que enfrenta el país constantemente, eliminando por completo el individualismo. Esto puede ayudar a la universidad no solo en aumentar su capacidad de conocimiento; también, en mejorar su reputación.

2.7.2 Modelos

Lima & Peña (2019), citando a Cruz & Rodríguez (2010), presenta 4 modelos:

2.7.3 El Modelo Académico Tradicional

Las Instituciones de Educación Superior solo se dedican a formar profesionales que deseen satisfacer sus necesidades de obtención de conocimientos específicos, para poder insertarse en el ámbito laboral, ignorando por completo la formación como persona responsable. Por otro lado, buscan desenvolverse al margen de los problemas de la sociedad.

2.7.4 Modelo Académico Moderno y Corporativo

Las IES enfocan sus acciones a favor de un solo stakeholder, en la mayoría de las veces suele tratarse de los stakeholders internos, dentro de su gestión promueve que estos no sean supervisados por organismos ajenos a la institución, ocasionando un distanciamiento entre la universidad y sociedad.

2.7.5 Modelo Empresarial e Instrumental

En los últimos años, varios Institutos de educación superior se adaptaron a este tipo de modelo, el cual consta en que las IES establezcan una relación más cercana y efímera con la sociedad y sus stakeholders internos como externos, aunque algunas veces se presentan limitaciones que no permiten relacionarse de una forma óptima.

2.7.6 Modelo Pluralista e Intrínseca

Las IES comprenden lo que es la RSU, y lo integran de una manera óptima dentro de su gestión, teniendo una plena identificación de sus stakeholders internos como externos, y, asimismo, tienen la verdadera intención de velar por sus intereses y tener un buen desenvolvimiento en la sociedad.

2.8 Áreas de la Responsabilidad Universitaria

2.8.1 Ética

La formación ética y la RSU dentro de sus tantas definiciones, concuerdan en que, se tienen que formar profesionales involucrados con su servicio, el bienestar humano y desarrollo sostenible. A pesar de que ambas tienen orígenes muy distintos, ambas comparten principios y valores, que deben ser aplicadas tanto en el ámbito profesional, laboral y personal (Hirsch & Pérez, 2019).

Por lo tanto, la integración de la ética y la RSU en la universidad en relación con las funciones de la investigación y desarrollo, formación y extensión universitaria tiene como fin conseguir que la universidad tenga una gestión con dirección de pertenencia con relación al entorno social, y es que la universidad no puede hacer caso omiso de los problemas reales del ambiente donde se desenvuelve. De modo que, la universidad tiene que afrontar estos problemas de una forma universitaria, convirtiéndose en una herramienta que reduzca las causas y efectos de la corrupción, ingobernabilidad e insostenibilidad del crecimiento económico (Gorostiaga, 1999).

De igual forma, Torres y Carrasquero (2010) afirman que, la ética y RSU dentro de la gestión de la comunidad universitaria, es el engranaje axiológico que une las actividades propias de la universidad en cuanto a docencia, enseñanza, investigación y extensión en función al desarrollo de actividades que van más allá de la proyección social, con el propósito

de permitir la pertenencia y el compromiso social. Asimismo, formar profesionales con conciencia ética, que ayuden en el mejoramiento y emprendimiento mediante la investigación a la solución de los problemas reales de la sociedad.

Por consiguiente, la relación entre ética y la RSU es indispensable y se complementan una a la otra, esta unión no solo sirve para que la universidad trate temas sociales. También, pueda tomar y gestionar decisiones prudentes y justas. Del mismo modo, tenga una noción más profunda de la ética e impartan en la formación de sus alumnos.

2.8.2 Formación Ambiental y Sostenible

La gestión interna ambiental en las universidades es un currículo oculto, como comunidades académicas, forman a personas para que tengan los conocimientos necesarios que la universidad explícitamente les comparte, a través de su currículum de contenidos; sin embargo, un estudiante también aprende a imitar lo que la universidad hace para mejorar mediante proyectos o ideas, la preservación del medioambiente dentro de las instalaciones de la universidad. Asimismo, una vez que el alumno egrese y se inserte en el campo laboral, pueda haber la probabilidad de que el egresado exija en la organización donde trabaja, que se difunda y se ponga en práctica medidas para el cuidado del medio ambiente. Por otro lado, una universidad irresponsable ambientalmente, imparte en sus alumnos este tipo de irresponsabilidad (Universia, 2010).

En este sentido, según Bayona (2011), implementar una educación ambiental dentro de la universidad, tiene los siguientes propósitos:

- Generar el conocimiento necesario para comprender los problemas del medioambiente de su entorno. De igual forma, la institución, con sus habilidades

para desarrollar investigación, debe evaluar y verificar si hay información disponible sobre este problema.

- La universidad, gestiona las oportunidades en base al conocimiento adquirido del problema ambiental, para ser diligente y participe en la resolución del problema o prevenirlas a futuro.
- Por último, gestionar estas oportunidades para mejorar las habilidades necesarias para enseñar y fomentar a que otras universidades, docentes, alumnos, profesionales, empresas y autoridades hagan lo mismo.

Por lo tanto, fomentar la educación ambiental dentro de las universidades, se volvió una labor preeminente por el alto valor social que contiene. Porque, según Rosales (1997), las universidades también son responsables de una forma directa o indirecta de la supervivencia y preservación del ambiente. Asimismo, para asegurarlo dependen de la respuesta científica que tengan para la solución de la crisis ambiental que crece cada día.

2.8.3 Equidad y Calidad en la Formación

Dentro de los ODS en el punto 4, el cual es: “Educación de calidad”, nos dice que la enseñanza es la clave para aumentar la calidad de vida de un individuo y acrecentar el desarrollo sostenible. Por ende, la educación permite una movilidad socio-económica ascendente y es esencial para surgir de la pobreza, y es por eso que, los gobiernos de cada país deben de promover el acceso inclusivo y equitativo a una educación de calidad a las personas para que desarrollen los conocimientos necesarios, y puedan dar soluciones a los problemas sociales crecientes en las diferentes partes mundo.

Por ello, la equidad y calidad en las instituciones de educación superior se han convertido en un tema a tratar en las agendas políticas de muchos gobiernos y organizaciones, se debe tomar la idea de calidad dentro de estas instituciones, no solo en el contexto de que la

universidad ofrezca una buena infraestructura y tecnología para la formación de sus alumnos. Sino también, debe aspirar a que la idea de calidad, implique principios de equidad que aseguren la igualdad de oportunidades para todos y al acceso a la participación, formación e investigación, dejando de lado las variables sociales, políticas, ideológicas y económicas. Por ende, la universidad debe de conocer la diversidad de sus alumnos, entendiendo y analizando sus circunstancias, eliminando así esas barreras que impidan su inclusión y participación en la universidad (Field et al., 2007).

Mejorar la calidad de la educación en las universidades en un estado óptimo, permite que los ciudadanos reciban una formación en igualdad de condiciones, dando solución a los problemas de equidad y esto también trae consigo una atención diferenciada, respondiendo así a las diferentes necesidades según a las características de la población. Pero, para que las universidades puedan ser equitativas es necesario que revisen y analicen sus políticas de acceso, garantizando así los ingresos, permanencia e inclusión de sus alumnos provenientes de diferentes diversidades (Garbanzo, 2007).

Por consiguiente, la universidad para que tenga una buena calidad en su formación, no es necesario que esta sea solamente vasta en recursos, infraestructura y equipamiento, la institución dentro de sus procesos de calidad educativa superior debe implicar la equidad, respondiendo a las distintas necesidades de los estudiantes de diferentes diversidades.

2.8.4 Sostenibilidad Ciudadana y Democrática

Para que la universidad mantenga la sostenibilidad ciudadana y democrática, debe educar en sus alumnos sólidamente en valores éticos - democráticos y compromiso social, para formar personas conscientes de sus derechos como ciudadanos y sus deberes con la sociedad, con el fin de proporcionarles las herramientas necesarias para que puedan participar y dar solución a los asuntos y problemas de carácter político, gubernamentales o públicos.

De modo que, la universidad debe de integrar culturalmente los problemas sociales del pasado dentro de la formación de los alumnos, haciéndolos capaces de resolver y prevenir las incertidumbres sociales del presente y futuro, ya que esta es el único espacio propicio para formar personas con un pensamiento y razonamiento ciudadano. Asimismo, la universidad debe de educar para la democracia y participación política, donde el alumno como ciudadano bien formado, pueda intervenir en debates políticos con un pensamiento crítico, respetando al pluralismo y disenso (Chumaseiro et al., 2015).

2.8.5 Investigación

La universidad como comunidad académica tiene el deber de promover, desarrollar, plantear, registrar, evaluar, permitir y facilitar las actividades de investigación, proporcionando apropiadamente el financiamiento, herramientas e instrumentos necesarios que ayuden a lograr los objetivos de la investigación; igualmente, tiene la obligación de aceptar la participación de docentes y alumnos de pregrado y postgrado, como colaboradores.

Por ende, las universidades deben de poseer las infraestructuras, instrumentos y un equipo altamente óptimo en sus laboratorios, áreas de investigación y otras estructuras, con el objetivo de maximizar el aprovechamiento social de sus recursos e incentivar la investigación en los alumnos y docentes de una manera intrínseca, buscando el desarrollo de su entorno, dejando de lado por completo las motivaciones extrínsecas. Por otra parte, las universidades ofreciendo sus servicios especializados en I+D+I, pueden trabajar en conjunto con diversas entidades tanto públicas como privadas, para dar solución a los problemas reales de la sociedad (Medina, 2018).

2.8.6 Docencia

La universidad como alma mater de la formación tanto en lo profesional como en lo social, es la encargada de insertar personas competentes en el mundo laboral y que estén

comprometidos con la creación y desarrollo de soluciones a los problemas de la sociedad; sin embargo, los principales mediadores para poder lograr una formación óptima en los estudiantes, son los docentes.

Los cuales, no solo deben ser expertos en diferentes materias; sino también, pedagogos con pensamiento crítico, con amplia experiencia profesional y autonomía. Además, deben tener una actitud colaborativa, promovedor de valores, habilidad para resolver conflictos, informado y actualizado no solo en lo académico, sino también, en los problemas sociales que enfrenta su entorno y que trabaje para el bien de la comunidad universitaria. Además, la educación que imparte debe de tener un fondo en la construcción de subjetividades, teniendo presente en busca la mejora de la sociedad y el poder en base a lo ético (Gonzales, 2014).

Merellano et al. (2016), en su estudio para buscar el significado de un buen docente universitario desde la perspectiva del alumno, describe que los estudiantes, esperan un profesor que sea íntegro, parcial, ecuánime, que practique y promueva la ética y la moral. Es decir, que dé el mismo trato a todos los estudiantes por igual y tenga la capacidad de reconocer sus errores y aprenda de estos. Por otro lado, los alumnos se encuentran con la necesidad de contar con un docente que sea atento, inherente a sus valores, que esté comprometido con su rol, consciente en su actuar dentro y fuera del aula, y que no tenga doble discursos.

2.8.7 Desarrollo Personal

El desarrollo personal del alumno universitario dentro de su formación es un proceso de transformación continuó, en el cual, mediante la adopción de nuevos conocimientos, ideas y pensamientos, les sirve para superar retos profesionales en el campo laboral y mejorar su conducta personal ante la sociedad, construyendo una identidad cognitiva tanto personal como profesional. Asimismo, el desarrollo personal está estrechamente ligado, a las fuerzas

constructivas internas que posee cada universitario, que deriva de su crecimiento emocional y social, y para desarrollarlas, requiere especialmente, de la habilidad de la comunicación (Jiménez, 2015).

Por lo tanto, Las universidades tienen el deber de hacer un monitoreo y análisis de las actividades de los estudiantes a fin de diagnosticar su nivel de desarrollo y crecimiento a fin de reconocer las particularidades de su personalidad que influyen notablemente en su forma de razonar, entender, reflexionar, pensar, sentir, actuar y relacionarse con su entorno, y que sirvan de base, para establecer actividades que prevengan situaciones negativas, conllevando a una mejora continua en el desenvolvimiento personal y académico de los alumnos, e intervenir directamente e indirectamente en apoyar a los estudiantes en su desarrollo personal (Petra et al., 2015).

2.8.8 Impactos de Funcionamiento Organizacional

La universidad como organización, genera impactos en la vida de las personas que conforman su comunidad universitaria (personal administrativo, docentes, alumnos), y que sus políticas de bienestar social deben gestionar. Del mismo modo, el campus universitario genera polución en el ambiente (desechos sólidos, deforestación, contaminación atmosférica, entre otros). Por lo tanto, la Universidad deja una “marca” en las personas que transcurren por ella y también su “marca ecológica” (Vallaey, 2019).

2.8.9 Impactos Educativos

Este es un impacto significativo de forma directa, sobre la educación del estudiante universitario, y en la mayoría de ocasiones son perdurables o sustentables en el tiempo. La universidad debe dar a entender e interpretar cómo los estudiantes deben comportarse ante la sociedad y saber valorar las acciones significativas que se realizan para aumentar la calidad de

vida de las personas. De igual forma, tiene una influencia en la deontología y la ética de las distintas carreras profesionales, y cómo este tiene un rol en la sociedad (Vallaey, 2019).

2.8.10 Impactos Cognitivos y Epistemológicos

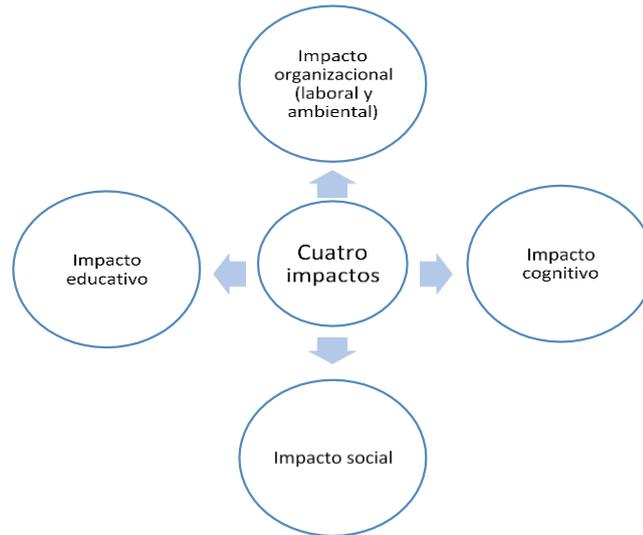
La universidad no solo es la encargada de impartir educación superior, su deber también es el de crear conocimientos, saberes y tecnologías, impactando directamente para determinar la llamada socialmente “Verdad, Ciencia, Racionalidad, Legitimidad, Utilidad, Enseñanza, etc.”. Fomentando la división y desarticulación del saber al formar parte de las delimitaciones del ámbito para cada especialidad. Y estructura una relación entre los conocimientos y la sociedad, permitiendo el control social de la ciencia (Vallaey, 2019).

2.8.11 Impactos Sociales

La universidad no solo impacta en la formación de futuros profesionales y líderes. También impacta sobre lo social, económico y político, y es un actor social que fomenta el progreso y la creación de capital social. Por otro lado, es la encargada de relacionar la enseñanza de los estudiantes con la realidad social que los rodea día a día y permite el acceso al conocimiento a cualquier individuo sin excepción. Asimismo, la universidad en el entorno social donde se desenvuelve, tiene una intervención importante en brindar soluciones a cada problema social (Vallaey, 2019).

Figura 7

Los cuatro impactos de la RSU



Fuente: Vallaeys (2019).

2.9 Las Implicancias de la Responsabilidad Social Universitaria

2.9.1 Transversalidad

La universidad es responsable de las decisiones que tome y cómo estas impactan de una forma positiva o negativa en el ámbito educacional, social, laboral, económico y medioambiente, entre otros. Por ende, debe trabajar en una gestión de la RSU de una forma transversal, involucrando a todas las instancias y áreas de la universidad, y que todos puedan participar y dar una solución en conjunto, para eliminar o mitigar los impactos negativos, y a su vez originando o maximizando cada vez por impactos positivos (Vallaeys, 2019).

2.9.2 Integralidad

Para la mejora continua de la RSU, es clave que tenga un alcance desde las actividades más recónditas, hasta los que son significativas para el funcionamiento de la universidad, Por lo tanto, la institución ante la sociedad debe de demostrar que es una sola, y busca mejorar la calidad de vida de este, Por consiguiente, para que la RSU sea transversal es necesario que también sea integral (Vallaey, 2019).

2.9.3 Sinergia

Para que haya Transversalidad e Integralidad, es clave que se genere sinergia, entre los actores que conforman la comunidad universitaria (docente, estudiantes, autoridades y administrativos), por lo que es necesario incentivar el diálogo y mantenerlos informados acerca del entorno a la RSU, y así poder llegar a realizar los cambios organizacionales pertinentes y las innovaciones sociales necesarias. Asimismo, puedan alcanzar ser una verdadera comunidad institucional unida, dejando de lado por completo cualquier clase de discordancia (Vallaey, 2019).

2.9.4 Rendición de Cuentas

Para toda buena gestión de la RSU dentro de una universidad es necesario establecer indicadores, no solo basta con establecer políticas, tomar decisiones y crear actividades vinculadas a la RSU. Por ello, es necesario medir su eficiencia y eficacia, para saber si se produjo algún cambio positivo en alguno de los impactos que genera la universidad o tan solo fue un fracaso (Vallaey, 2019).

2.10 Marco Teórico de la Variable Satisfacción

Para Platón las necesidades humanas originan la búsqueda de la satisfacción; sin embargo, para cada necesidad que necesitaba satisfacerse era diferente. Por ende, separó las

necesidades en 2 clases: básicas y superfluas, dividiendo las necesidades básicas en tres grupos: alimento, habitación y vestimenta. Las personas los satisfacen mediante la extracción de los productos que da la tierra, trabajando y recreándose. Por otro lado, las necesidades superfluas nacen de los deseos ilimitados de los bienes y servicios de los humanos, producto de la codicia, lujo, y aspiraciones por tener una buena reputación ante la sociedad, y harán hasta lo imposible, sin importar las consecuencias, para poder satisfacerlas (Benancio et al., 2016).

Por otra parte, lo plantea desde el contexto de la oferta y demanda de productos y servicios, las necesidades nacen en base a las faltas o vacíos que tiene un individuo, y pueden ser solamente satisfechas mediante la obtención de un bien o servicio. De tal modo, existe una conexión biunívoca entre las necesidades y productos o servicios. Por lo tanto, para cada necesidad que manifieste una persona, hay un producto, servicio; o una gama de estos que se complementan entre sí, entre las cuales cada sujeto puede escoger. Y viceversa, hay un producto o servicio que satisface una necesidad determinada del individuo. Por otra parte, las necesidades van expandiéndose, aumentando y diversificándose; del mismo modo, los mercados van multiplicando, modificando y diversificando los productos y servicios ya existentes que ofrecen. Asimismo, los mercados están creando constantemente más bienes y más servicios, para que surjan nuevas necesidades y deseos en los individuos (Razeto, 2009).

2.10.1 La Satisfacción del Cliente

Según Kotler, la satisfacción del cliente es: “El nivel del estado de una persona que resulta de comparar el rendimiento o resultado, que se percibe de un producto con sus expectativas” (Kotler, 2001). Por lo tanto, si el producto o servicio no cumple con las expectativas de desempeño que tiene el cliente, este se sentirá insatisfecho. A lo contrario, si el producto cubre con todas las expectativas del desempeño que espera el cliente, se sentirá

satisfecho. Por último, si el desempeño sobrepasa las expectativas, se sentirá más que contento y satisfecho (Kotler & Armstrong, 2012).

La satisfacción del cliente no es algo que corresponde netamente a las organizaciones privadas, sino que de igual forma a las que se crean sin ánimo de lucro, estas tienen el compromiso de mejorar la calidad de vida de los individuos, y es un aspecto complejo (Villegas & Zúñiga, 2014). Por ende, es necesario que las organizaciones tengan un buen conocimiento acerca de las expectativas que tiene el cliente referente al producto o servicio que ofrecen, y así logren adaptarlo completamente a sus necesidades y calidad que espera recibir. Cuanto más sea esta adaptación, mayor será su satisfacción (Morillo & Morillo, 2016).

2.11 Estados de la Satisfacción del Cliente

Iván Thompson (2006), nos dice que, la satisfacción del cliente está constituido por 3 elementos:

2.11.1 El Rendimiento Percibido

Es el rendimiento que el individuo percibe al adquirir un producto o servicio. Es decir, es el resultado acerca del impacto que genera el producto o servicio en el individuo cuando lo utiliza, este impacto es la percepción o el punto de vista netamente del cliente, no de la organización. Asimismo, esta percepción origina que los individuos generen opiniones acerca del producto, y dichas opiniones influyan en la decisión de compra en las personas que quieran obtener el mismo producto o servicio.

2.11.2 Las Expectativas

Es lo que el individuo espera conseguir al obtener un producto o servicio. Las expectativas se originan por las empresas que compiten entre sí y las experiencias u opiniones

de familiares, amigos y líderes de opinión. Sin embargo, las empresas deben de tener cuidado en prometer algo que no puedan cumplir.

2.11.3 Complacencia

Esto se suscita cuando el desempeño percibido del producto o servicio sobrepasa las expectativas que el cliente tenía, y esto genera que se pueda conocer y aumentar más el grado de lealtad del cliente hacia la marca o empresa. Por ende, las compañías buscan complacer a sus consumidores, yendo más allá de las promesas que dijeron cumplir.

2.12 Satisfacción con la Educación Universitaria

La satisfacción en la educación superior, está compuesta por diferentes factores que influyen en la formación de los estudiantes, entre estos factores se encuentran la competencia del docente y los recursos de aprendizaje que utiliza para la enseñanza, formación profesional y humana del alumno, la calidad de servicios que brinda la universidad, la infraestructura, la autorrealización personal del estudiante y otros factores que el educando espera sean cubiertas en base a sus expectativas y necesidades de aprendizaje (Álvarez et al, 2014).

Por lo tanto, saber el nivel de satisfacción es indispensable para las universidades, pues de ello dependen para garantizar su supervivencia en el ámbito de la formación superior universitaria. Comprendiendo la satisfacción del estudiante, la institución tiene mayor posibilidad de alcanzar el éxito, la estancia de los alumnos, y lo más importante, crear una valoración positiva boca a boca (Alves & Raposo, 2004). Por lo tanto, es de suma importancia hallar formas fidedignas de medir la satisfacción del alumno en la educación universitaria, permitiendo así a las universidades conocer la realidad, compararse con otras instituciones, y analizarla a lo largo del tiempo.

Sin embargo, medir y saber el nivel de satisfacción en la educación universitaria, tiene lógica siempre que esta vaya acompañada de una serie de acciones que fomenten la mejora y la innovación. Es por ello que, medir la satisfacción de una manera sólida, permanente, adecuada y verídica, sirve de guía para la toma de decisiones correctas dentro de la gestión universitaria (Gonzales et al., 2017).

2.12.1 Estudios sobre la medición de la Satisfacción en la Enseñanza

Tabla 2

Diferentes estudios sobre la medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria

Estudio	Objetivo	Análisis realizados	Observaciones
Aitken (1982)	Identificar las variables que más influyen en el resultado académico del estudiante, la satisfacción y la retención	Análisis de regresión a través de un modelo de cuatro ecuaciones simultáneas	Prueba influencias simultáneas, siendo la satisfacción el resultado de la ponderación de diversas variables
Chadwick y Ward (1987)	Identificar cuáles son los factores utilizados por los estudiantes en sus evaluaciones acerca de la educación que reciben	Análisis de regresión. La satisfacción fue tratada como la voluntad de recomendar la universidad	La satisfacción resulta de ponderar los factores encontrados
Hampton (1993)	Aplicar el paradigma de la disconfirmación a través del SERVQUAL ¹	Estadísticas descriptivas y análisis de regresión	La satisfacción resulta de ponderar las desviaciones encontradas en la percepción de calidad
Lapidus y Brown (1993)	Analizar las expectativas, la importancia y la satisfacción de los estudiantes foráneos con las diversas áreas del producto educativo	Test de comparación de medias y análisis de regresión	La satisfacción fue medida a través de la suma de los valores de seis cuestiones relacionadas con la experiencia académica
Halstead, Hartman y Schmidt (1994)	Analizar las relaciones entre el resultado percibido, la disconfirmación y la satisfacción en la enseñanza universitaria	Modelos de ecuaciones estructurales	La satisfacción resulta de la influencia de la calidad percibida y de los desvíos entre ésta y un modelo de comparación
Franklin (1994)	Identificar las variables que mejor predicen la satisfacción	Análisis de regresión	La satisfacción resulta de ponderar los factores encontrados
Franklin y Shemwell (1995)	Comparar la medición de la satisfacción del estudiante a través de una única variable (satisfacción global) con la medición a través del SERVQUAL	Estadísticas descriptivas y análisis de desvíos.	La satisfacción resulta de un proceso de disconfirmación que mide la calidad percibida de la experiencia educativa

Universitaria

Taylor (1996)	Analizar el fenómeno de la satisfacción de los estudiantes en función de la emoción y de la disconfirmación	Análisis de regresión	La satisfacción resulta del desvío entre la calidad percibida y un modelo de comparación
Athiyaman (1997)	Discutir las bases conceptuales de la satisfacción y de la calidad percibida por el estudiante	Análisis de regresión	La satisfacción es estudiada como un proceso basado en el paradigma de la disconfirmación de expectativas
Webb y Jagun (1997)	Analizar las relaciones entre los cuidados al cliente, el valor percibido, la satisfacción, la lealtad y el comportamiento de queja	Modelos de ecuaciones estructurales	La satisfacción resulta de la influencia del valor percibido y de los compromisos de cuidados al cliente, pero el concepto de satisfacción es unidimensional
Browne <i>et al.</i> (1997)	Analizar cuáles son los factores que más influyen en la satisfacción y la evaluación de la calidad institucional	Análisis de regresión	Utiliza tres preguntas para medir la satisfacción global, relacionadas con la enseñanza, la calidad del servicio y la satisfacción con el valor recibido
Aldridge y Rowley (1998)	Analizar la satisfacción de los estudiantes con las diversas áreas del producto educativo	Análisis de resultados del grado de acuerdo y desacuerdo del estudiante con determinadas cuestiones	No existió preocupación por analizar el proceso de formación de la satisfacción
Browne, Kaldenberg y Browne (1998)	Analizar la satisfacción de los estudiantes y de sus padres con las diversas áreas del producto educativo	Estadísticas descriptivas y de correlación de los ítems del SERVQUAL y de la satisfacción	Utiliza tres preguntas para medir la satisfacción global, pero no las relaciona con sus antecedentes
Belcheir (1999)	Analizar la satisfacción de los estudiantes con las diversas áreas del producto educativo	Estadísticas descriptivas acerca del grado de satisfacción del estudiante, resultantes de la respuesta en una escala de 1 a 5	No existió preocupación por analizar el proceso de formación de la satisfacción
Elliot y Shin (1999)	Presentar una forma alternativa de medir la satisfacción global del estudiante	Análisis <i>importancia–resultado percibido</i> con ponderación de los diversos desvíos	La satisfacción resulta de la ponderación de los desvíos encontrados para los diferentes atributos
Elliot y Healy (2001)	Identificar cuáles son los aspectos que más influyen en la satisfacción de los estudiantes	Análisis <i>importancia–resultado percibido</i> y análisis de regresión	La satisfacción resulta de los desvíos encontrados para los diferentes atributos

Fuente: Alves & Raposo (2004).

El cuadro anterior presentado por Alves & Raposo (2004), nos dice que los estudios presentados no hicieron en realidad una medición acerca del nivel de satisfacción del estudiante, más bien se enfocan en medir realmente la calidad percibida de la experiencia de la formación en los alumnos universitarios. Sin embargo, hay que tener en cuenta que su forma metodológica y sus resultados sirvieron de base, para que otros investigadores logaran estudiar y medir en realidad la satisfacción de la educación superior universitaria.

2.12.2 La Educación en la Modalidad Virtual Universitaria

La universidad que opta por formar profesionales por la modalidad virtual están en la obligación de desarrollar programas de aprendizaje que se desenvuelvan a través del internet, donde su principal función es crear una interacción y comunicación entre los estudiantes y profesores de modo sincrónico o asincrónico en un espacio virtual que la universidad crea, y el alumno establezca una relación interpersonal de carácter formativo; sin embargo, para que la modalidad virtual sea un espacio donde se propicie educación de calidad, es necesario que se apoye en las TIC (Yong et al., 2017). Por lo que, es necesario su uso intensivo puesto que, sin estas no se puede hacer posible la realización de la enseñanza en la modalidad semipresencial y a distancia (Domínguez et al., 2013).

En cuanto a su uso en la educación superior, las TIC en la formación profesional, ofrece grandes oportunidades tanto para el profesor como para el alumno, en términos de accesibilidad, flexibilidad, y en la mayoría de los casos, los gastos. Por otra parte, también afecta positivamente, en tres aspectos significativos en la educación superior del presente, los cuales son: la necesidad cada vez mayor de acceder a una educación superior, la flexibilidad en términos de lugar, espacio y tiempo, para que el estudiante pueda conectarse al campus

virtual, y por último los gastos como los de transporte, alquiler, libros, apuntes, fotocopias, entre otros (Molina, 2012).

Sin embargo, las TIC en conjunto con la educación en la modalidad virtual traen como consecuencia el desplazamiento del concepto tradicional de la modalidad presencial, cuya definición se entiende, en que un alumno se tiene que desplazar físicamente a un ambiente delimitado por paredes en la que un docente imparte la clase y el estudiante como receptor escucha la cátedra. En estos tiempos, en donde las TIC se encuentran muy avanzadas, se puede usar de soporte para converger o enriquecer al modelo virtual (Domínguez et al., 2013).

Rojas et al. (2014), plantea que, las universidades que recién incursionan en la modalidad virtual, deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- La capacidad de la tecnología idónea que tiene la universidad para impartir clases virtuales.
- La competencia del docente universitario que tiene para poder dar clases virtuales.
- Implementar estrategias para dar una capacitación constante a los docentes y evaluar su desempeño y desenvolvimiento.
- Establecer un grado de coherencia entre las orientaciones administrativas y académicas.

2.12.3 Evolución de la Educación en la Modalidad Virtual Universitaria

Según Yong et al. (2017) y Arboleda & Rama (2013), se presentan las diferentes características de las generaciones de la evolución de la educación en la modalidad virtual universitaria:

Primera Generación: uso predominante de medios electrónicos.

Se ubica entre los años 1946 – 1989, la educación superior no presencial se vio favorecida, por las nuevas formas de poder llegar al estudiante mediante el uso del telégrafo, teléfono, la radio, la televisión, videos y recursos informáticos entorno al ordenador.

La The Open University, fue la primera institución a nivel mundial en implementar un modelo en formación profesional a distancia. Por otra parte, en Latinoamérica la primera universidad en adoptar esta modalidad fue la Universidad de la Sabana en 1975.

Segunda Generación: uso educativo de la TIC o tecnologías de la ubicuidad.

Esta generación se sitúa entre los años 1990-1999, el internet estaba llegando a diferentes países, era una nueva forma de comunicación. En la mayoría de los países, consistía en intercambiar mensajes de manera simultánea e instantánea entre individuos, sin importar la distancia y el lugar donde se encuentren.

La virtualización de la educación contribuye a la mejora de las metodologías y estrategias de aprendizaje presencial, semipresencial y a distancia.

Se integran de forma básica las TIC, anclados a la web 1.0, como soporte en el proceso formativo. Posteriormente años más tarde la TIC se ancla a la web 2.0, para un mejor desenvolvimiento.

Tercera Generación: interacción basada en la web.

Se comenzó a utilizar desde el año 2000 al presente, con la evolución de la web 2.0 al 3.0, se crea nuevas herramientas TIC en los procesos de aprendizajes virtuales como: wikis, blogs, webcoference, redes sociales, plataformas de aprendizaje en línea sincrónico y asincrónico, entre otros.

En el año 2016, nace la web 4.0, mejorando e incorporando nuevas funciones en las herramientas TIC para la educación en la modalidad virtual, las cuales son: Telepresencia, inteligencia artificial, mundos virtuales, realidad aumentada, animaciones en 3D y 4D, vídeos con resolución en 4k y 8k, etc.

2.13 Tecnologías de la Información y la Educación Superior

Según Cuen & Ramírez (2013) define a las TIC y educación superior como una herramienta tecnológica que genera, almacena, transmite y distribuye información, que contribuye al progreso y desarrollo de potenciales habilidades y competencias (p. 3).

Las TIC permiten el acceso universal a la educación superior, el desempeño del aprendizaje, una enseñanza óptima de calidad y la formación competente del alumno. Del mismo modo, origina cambios elocuentes en los aspectos más relevantes del sistema educativo para una mejor administración, y son una gran herramienta para la formación, fomentan una mayor comunicación y colaboración, suprimen las barreras de distancia y geografía, y son de suma importancia para dar soporte a los docentes al momento de impartir sus clases virtuales (García et al., 2017).

Las nuevas TIC actualmente son parte de la vida cotidiana de un estudiante universitario y profesional, en especial en el tiempo donde se realizó esta investigación, se vive una crisis sanitaria producto de la Covid – 19. Por lo que es necesario que ningún estudiante universitario se quede atrás en cuanto a la utilización de las TIC, que día a día no solo facilitan el trabajo, sino también se actualizan o se crean nuevas herramientas. En pocas palabras, se puede decir que cualquier graduado universitario o en formación del siglo XXI, debe tener conocimiento y estar actualizado acerca del uso de estas herramientas (Salgado, 2005).

2.14 Dimensiones de la Variable Satisfacción con la Educación en la Modalidad Virtual

2.14.1 Recursos de Aprendizaje

Los recursos de aprendizaje son un conjunto de materiales tanto físicos como virtuales, que ayudan y facilitan al proceso de formación del alumno, y tienen como cualidad, estimular el interés de aprender en el alumno, adaptarse a las características físicas y psíquicas del mismo, y debe ser de soporte para el docente como guía de consulta; además tiene que tener la capacidad de adecuarse a cualquier curso que el docente imparte (Morales, 2012).

Estos recursos deben de ser diseñados para interrelacionarse con los alumnos, y que su utilización supone un gran avance en la enseñanza de la educación en la modalidad virtual, presencial y semipresencial en la institución. Además, deben despertar un proceso de aprendizaje en el estudiante para que guíe su propia formación (Vargas, 2017).

La E-Learning Masters (2018), señala que los recursos de aprendizaje más utilizados en las Instituciones de Educación Superior, son los siguientes:

- 1. Videos tutoriales:** este recurso consigue la formación de conceptos, reforzar la comprensión, y consolida el aprendizaje. Actualmente, varias universidades usan y promueven el uso de video tutoriales de forma abierta, por lo que al alumno le es más fácil encontrar vídeos que complementen con el tema tratado en su curso.
- 2. Foros de debate:** en el presente, es uno de los recursos más utilizados, y aporta un dinamismo a cualquier aula o campus virtual de la institución, permite la generación de debates, consenso de ideas y construcción compartida de conocimiento, y todo esto aporta un valor agregado en la formación.
- 3. Podcast:** este recurso fomenta un aprendizaje dinámico, y lo puede realizar el docente o el alumno; o los dos. Consta en que los partícipes sean grabados en

formato de voz o de vídeo hablando sobre un tema en específico, desde diferentes puntos de vista, sin una estructura.

4. Presentaciones: este recurso es esencial en cualquier curso, ya sea en su forma presencial o virtual, donde el docente o alumno presentan datos o contenidos relevantes que deben ser compartidos con los asistentes del aula física o virtual. La herramienta más usada y remota para la creación de presentaciones es Power Point, aunque existen otros que ofrecen interfaces diferentes que son Prezi, Emaze, Slide Share, Knovio, entre otros.

2.14.2 Acompañamiento Virtual

La principal función del docente, es enfocarse primordialmente en el acompañamiento del estudiante, mediante una mediación estratégica conforme a las necesidades que muestre el alumno durante su formación. Por otro lado, el docente tiene la obligación de planificar con organización las acciones que realice durante su cátedra, y debe adaptar las experiencias de aprendizaje con secuencias de contenido, diseño, y selección de recursos y actividades (Sanabria, 2020).

Por lo tanto, es necesario que, los docentes sepan los principios y obligaciones del acompañamiento de tutoría virtual, que son de suma importancia a la hora de impartir las clases virtuales, lo que se debe preservar y lo que recibe el alumno para fortificar su proceso de enseñanza y aprendizaje, y así poder lograr conseguir una construcción del conocimiento y desarrollo sólido, que lo hacen competente para el trabajo (Chacón, 2018).

Chacón (2018), nos da entender que los principios del acompañamiento virtual del docente, son los siguientes:

- Dar orientación a los alumnos durante el desarrollo formativo profesional.

- Hacer seguimiento y retroalimentar al alumno en el ambiente virtual.
- Fortificar y promover nuevos conocimientos para la formación profesional y ética.
- Verificar que los alumnos realicen y presenten sus contenidos en el tiempo estipulado.
- Ayudar a que los estudiantes planifiquen sus horarios de clases y estudios en el campus virtual.
- Incentivar y ayudar al alumno a integrarse al trabajo en el aula virtual.

2.14.3 Competencia del Estudiante

El estudiante universitario debe ser consciente de las responsabilidades que trae la educación modalidad virtual, las cuales son: la autodisciplina, el autoaprendizaje, y el fortalecimiento del análisis crítico y reflexivo, que debe tener sobre los temas y recursos a estudiar (Rizo, 2020). Además, el aprendizaje virtual, implica para el alumno, la interacción e interactividad de forma constante, en la plataforma del aula virtual que la universidad utiliza para impartir sus clases, debates, entrega de tareas, actividades, prácticas, etc. Hay que tener en cuenta que la formación estaría incompleta si el alumno no lo practica, aplica y ejerce en el campo laboral.

Alarcón et al. (2013, p. 17 - 20), separa las competencias del estudiante de educación superior en ambientes virtuales en las siguientes dimensiones y sub dimensiones:

1. Información: abarca todas las competencias que tiene el alumno universitario en la búsqueda, evaluación y organización de información que encuentra en los entornos digitales, y la capacidad de crear conocimientos a través de esta.
 - 1.1. Información como fuente: determina la aptitud que tiene el alumno de interpretar y definir claramente cuáles son las necesidades de información que quiere

obtener, y debe ser capaz de evaluar la fiabilidad de la información que obtenga para la solución del problema.

1.2. Información como producto: esta sub-dimensión consiste en saber cuan capaz es el alumno de transformar y desarrollar la información que extrajo en interpretaciones o ideas propias, y comunicarlo a otros.

2. Comunicación efectiva y colaboración: enmarcan las habilidades sociales que tiene el alumno al momento de compartir, transmitir e intercambiar sus conocimientos con los de su entorno (grupo, comunidad, universidad, entre otros).

2.1. Comunicación efectiva: engloba la competencia que tiene el alumno al momento de dirigirse a distintos tipos de oyentes, y transmitir de forma segura y adecuada la información y su entendimiento, generando a través de su trabajo crítico-analítico.

2.2. Colaboración: engloba las capacidades que tiene el estudiante para apoyarse en las herramientas TIC para desenvolverse en su trabajo a distancia y colectivo. Del mismo modo, el alumno debe tener una buena aptitud al momento de intercambiar sus ideas éticamente con un grupo y crear nuevos conocimientos, en base a los recursos digitales que este obtiene.

3. Convivencia digital: en esta dimensión se clasifica la capacidad que tiene el estudiante a la hora de desenvolverse en el entorno digital de manera ética y responsable. Del mismo modo, el alumno debe tener en cuenta la seguridad y la privacidad digital de las personas de su entorno, la capacidad de vincularse con otros miembros del aula virtual, y la responsabilidad que tiene en el cuidado del ambiente virtual.

3.1. Ética y autocuidado: define la habilidad crítica que tiene el estudiante al momento de tomar una decisión de cómo actuar apropiadamente en el entorno

virtual, y cómo debe de utilizar de forma ética y legal la información extraída del internet.

3.2. TIC y sociedad: relaciona la capacidad que tiene el alumno al comprender, examinar y evaluar el impacto que tienen las TIC en la sociedad que lo rodea, ser consciente de la relevancia de los avances tecnológicos, y cómo estos impactan en la mejora de la población desde el contexto social, económico y cultural.

4. Tecnología: esta dimensión representa las habilidades de conocimientos primordiales del alumno para operar y usar las TIC para la realización de cualquier tarea y solución de problemas que se le presente.

4.1. Conocimientos TIC: define la competencia que tiene el estudiante al momento de manejar y comprender que son las TIC, sus términos y definiciones, sus avances, componente, actualizaciones y tendencias, y cómo soluciona los problemas cotidianos de su uso.

4.2. Operar TIC: se refiere a la capacidad que tiene el estudiante a la hora de usar las herramientas TIC y sus extensiones de una forma segura, para solucionar sus problemas técnicos básicos, y organizar información y archivos.

4.3. Usar las TIC: en esta sub dimensión se toma en cuenta la habilidad que tiene el estudiante en cuanto al uso de los softwares, y programas de uso extendido para la realización de tareas específicas, y facilitación del aprendizaje grupal y personal.

2.14.4 Competencias del Docente

La pandemia cambió por completo las actividades en el sector educativo, y el docente se vio en la obligación de adaptarse por completo a la modalidad virtual. Si enseñar en la modalidad presencial ya era un desafío, en la forma virtual lo es aún más (Moreno et al, 2020). La pandemia desligo el concepto físico del aula en clase, obligando al docente a

adquirir competencias y conocimientos digitales, para que pueda impartir una educación en la modalidad virtual de calidad, ya que hasta el momento es la única opción ante esta situación.

Por ende, el profesor universitario debe de dar una experiencia de cercanía con el estudiante lo más parecido posible a la modalidad presencial. Por otra parte, el docente debe de combinar sus disciplinas, conocimientos teóricos y prácticos, y recursos para formar estudiantes, que puedan solucionar retos profesionales en el futuro (Carrasco y Baldivieso, 2016).

Becerril et al. (2015, p. 884 – 886), clasifica las competencias más recurrentes del docente virtual según las siguientes categorías:

1. Competencias Pedagógicas: estas engloban las capacidades que tiene el docente en cuanto a habilidades didácticas, conservación de la disciplina, orientación, conocimiento de su materia, instrucción, técnicas de investigación-acción y la capacidad de trabajo en equipo, las cuales son imprescindibles para un buen desenvolvimiento en el aula virtual. Asimismo, estas competencias ayudan al docente a enseñar con eficacia, y responder con rapidez ante un problema que se presente de forma inesperada.
2. Competencias Sociales: el docente en el aula virtual, debe poseer las habilidades para apoyar al estudiante a sentirse parte del equipo, motivarlo, estimular sus pensamientos, guiarlo a través de su proceso de aprendizaje, y hacerlo sentir más cómodo, ya que los alumnos en la mayoría de los casos sienten que están en un espacio unipersonal y frío, y les emerge un sentimiento de soledad y abandono. Por lo tanto, la capacidad de comunicarse y estimulación por parte del profesor al estudiante, es uno de los elementos más importantes en la educación en la modalidad virtual.

3. Competencias Técnicas: los docentes en las aulas virtuales, deben seguir actualizando sus conocimientos en las herramientas que utilizan o desean utilizar para mejorar la formación en los alumnos, ya que estas se transforman y evolucionan con rapidez, para brindar una mejor facilidad de uso y agregar nuevas funciones. Es decir, hoy una herramienta puede ser lo último en tecnología aplicada en la educación, pero el día de mañana puede aparecer uno que la supere, y sea más moderno, innovador y con un interfaz fácil de usar.

2.14.5 Calidad de la Educación Superior

La calidad en la educación superior, es un concepto difícil de definir; de igual manera es un proceso complejo de medir en las instituciones, y más aún, cuando esta es de forma virtual, debido a sus cambios constantes, no es un algo que pueda ser interpretado por sí solo, necesita ser estudiado profundamente, desde diversos componentes o dimensiones (García et al., 2020).

La Unesco (2016), define la calidad educativa, desde cinco dimensiones:

1. Relevancia: esta dimensión, en cuanto a su relación con la calidad, tiene como finalidad, definir las funciones que tiene la institución, en el contexto político y social. Por otro lado, debe poner énfasis en estructurar un diseño curricular formativo que conecte el aprendizaje, lo teórico y lo social, y sea beneficioso para el alumno.
2. Pertinencia: toma énfasis, en que las instituciones tienen la obligación de incorporar en su diseño curricular temas enfocados al entendimiento de las diferencias, la estima a la institución, el respeto a sus inferiores, al discernimiento de diferentes culturas y religiones, y la atención a las necesidades especiales de las personas vulnerables, entre otros aspectos, y la enseñanza de estos temas debe ser

significativa para todos los alumnos por igual. Del mismo modo, los alumnos como receptores de la educación deben aprender y ponerlas en práctica, dentro y fuera de las instituciones.

3. Equidad: es una dimensión esencial, las instituciones tienen que eliminar en gran parte la desigualdad y diferenciación, y crear principios equívocos, porque cuando la educación superior es de calidad, es igual para todos. Y como tal deben de adaptarse a las necesidades de cada alumno, para ofrecer las mismas oportunidades a todos de ejercer sus derechos en plenitud.
4. Eficacia: esta dimensión define precisamente la medida en que la institución logró los objetivos propuestos de su sistema educativo, para lograr una educación de calidad para todos sus alumnos.
5. Eficiencia: propone conocer con qué medida se puede gestionar de una forma segura, los recursos disponibles de la institución. Es decir, el resultado de una gestión adecuada de los recursos, y demostrar transparencia respecto a su uso.

2.14.6 Herramientas Tecnológicas

Para Molinero y Chávez (2019), hablar de herramientas tecnológicas, hoy en día ya no es una novedad. El desarrollo de aplicaciones digitales ha crecido a un ritmo imparable, y estas actualmente se adaptan a cualquier dispositivo electrónico. En el contexto formativo, desde el comienzo de la era de la computación moderna, es común ver a varios alumnos, utilizar estas herramientas, en sus actividades académicas. No se puede negar, que dichas herramientas les han facilitado su quehacer diario a los estudiantes, tanto en tiempo como en espacio.

2.14.7 Diseño del Aula Virtual

Según Sánchez (2020), nos dice que el aula virtual, es un entorno de aprendizaje intangible donde el estudiante puede asistir a los cursos que está matriculado, únicamente mediante el uso de los dispositivos electrónicos, internet, y una web. Del mismo modo, puede realizar las actividades que se le asigna el docente de forma no presencial, en modo sincrónico o asincrónico. Asimismo, este entorno virtual, apoya al profesor, en el compartir de los recursos de aprendizaje, y a los estudiantes en la búsqueda de material bibliográfico; además facilita la interacción constante entre docentes-alumnos.

La principal característica del aula virtual es facilitar la comunicación entre alumnos y docentes, sea este en modalidad presencial, semipresencial, o completamente a distancia. Por otra parte, dentro de sus características, debe servir para la distribución de materiales, herramientas e instrumentos formativos en formato digital (PDF, Imágenes, audios, videos, simulaciones, programas, aplicaciones, entre otros), poder lograr realizar sin interrupción alguna discusión vía online, colgar contenido relevante en la plataforma, y posibilitar la invitación de expertos o profesionales externos en los debates o charlas (Silva et al., 2015).

Para Scagnoli (2001), un salón virtual universitario debe de contener las herramientas básicas que permitan:

- La distribución óptima de la información, el docente presenta los contenidos y el alumno los recibe para su estudio en un formato claro, entendible, fácil de compartir y acceder.
- Permitir el intercambio de saberes y experiencias.
- Aplicación práctica y experimental de lo aprendido por el docente.
- Intercambio de los conocimientos e integración con otras carreras.
- Medición constante de la formación.

- Seguridad, confiabilidad y privacidad para el alumno y profesor en el sistema.

2.15 Síntesis de lo que es Responsabilidad Social Universitaria y Satisfacción con la Educación en la Modalidad Virtual

Podemos decir que la definición de Responsabilidad Social Universitaria, no existe como tal, pero se puede describir como, la gestión de forma ética, inteligente, transparente y eficaz, de los impactos que generan las universidades en la sociedad. Asimismo, las universidades deben de posicionar dentro de la conciencia de su comunidad lo que es en verdad la RSU, implementándolo dentro de su malla curricular, pero también mediante acciones, proyectos e investigaciones que la universidad promueve y que su comunidad académica pueda participar. Del mismo modo, incentivar también la práctica del desarrollo sostenible dentro y fuera de la institución.

Por otro lado, en el presente capítulo también se explica lo que es la satisfacción con la educación en la modalidad virtual dando a enmarcar su principal diferencia con la satisfacción de la educación en la modalidad presencial. Dando a entender que su principal diferencia en cuanto su medición, es que la satisfacción de la educación en la modalidad presencial, solo mide factores en cuanto a la competencia y recursos de aprendizaje que utilizan los docentes al momento de impartir sus clases en una aula física, y en algunos casos de una forma superficial mide el uso de las herramientas tics que la institución brinda a los estudiantes para su uso, en comparación de la satisfacción con la educación en la modalidad virtual, que no solo mide las competencias que tiene un docente al momento de enseñar, también mide el nivel de capacidad que tiene al momento de usar las herramientas tics para poder impartir sus clases en una aula virtual. De igual manera, el buen uso de los recursos digitales de aprendizajes. Por otro lado, también se mide con profundidad el nivel de comprensión y entendimiento de las herramientas tics que la universidad brinda a los alumnos para que puedan obtener una formación tanto profesional como social de calidad.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Método de la Investigación

3.1.1 Enfoque de Investigación

Esta investigación se ajusta al enfoque cuantitativo por lo que se realizó una revisión y recolección de datos de diferentes autores a nivel internacional, nacional y regional sobre la RSU y la satisfacción con la educación en la modalidad virtual universitaria. Los cuales sirvieron para la construcción del planteamiento del problema, objetivos e hipótesis. Por lo que esta última debe ser probada mediante una técnica e instrumento de recolección en el cual se escogió el cuestionario y como instrumento la encuesta, ya que sirven para medir las distintas variables de la presente investigación y posteriormente poder medir su relación (Hernández Sampieri et al., 2014).

3.1.2 Tipo de Investigación

La investigación es básica por el descubrimiento de un principio, el cual está orientado al aporte y/o solución de problemas amplios relacionados a la RSU desde el enfoque formativo y participación y la satisfacción con la educación en la modalidad virtual para otros investigadores (Muntané, 2010).

3.1.3 Nivel de Investigación

El nivel de investigación es correlacional; en este estudio se describe el grado, intensidad y dirección de la relación existente entre las variables de RSU y la satisfacción con la formación en la modalidad virtual (Cancela et al., 2010, p.8).

3.2 Población y Muestra de Estudio

3.2.1 Población

La población para la aplicación de recolección de datos cuantitativos estuvo integrada por todos los estudiantes matriculados del periodo 2020 – II semestre de las 3 carreras profesionales de la Universidad La Salle - Arequipa, los cuales se representan en la siguiente tabla:

Tabla 3

Población de los alumnos matriculados del año 2020

Carrera profesional	Matriculados
Administración y Negocios Internacionales	449
Derecho	519
Ingeniería de Software	117
Total	1085

Fuente: Adaptado del Portal de Transparencia de la Universidad La Salle.

3.2.2 Muestra

La estrategia de muestreo utilizada fue por conveniencia e incluyó a 283 estudiantes representantes de las tres carreras de acuerdo a la siguiente tabla. El muestreo por conveniencia consiste en reunir información de un subgrupo accesible de la población y que reúne las características de la población que se quiere estudiar (Hernández Sampieri et al., 2014). En este sentido, se envió emails a toda la población estudiantil de la ULASALLE matriculada en el año 2020 y se reunieron 283 respuestas válidas que fueron las que se

incluyeron en este estudio y representan el 26% de la población bajo estudio. La composición según carrera profesional de dicha muestra puede verse en la Tabla 4.

Tabla 4.

Tabla de la distribución de las encuestas por carrera

Carrera profesional	Matriculados	Proporción	Número de alumnos encuestados
Administración y Negocios Internacionales	449	41%	117
Derecho	519	48%	135
Ingeniería de Software	117	11%	31
Total	1085	100%	283

Fuente: Adaptado del Portal de Transparencia de la Universidad La Salle.

3.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.3.1 Técnicas de recolección de datos

La técnica utilizada para la recolección de datos cuantitativos de la presente investigación fue la encuesta. La cual consistió de un grupo de preguntas respecto a las variables de la investigación a medir de la presente investigación (Hernández Sampieri et al., 2003).

3.3.2 Instrumentos de Recolección de Datos

El instrumento que se utilizó en esta investigación fue el cuestionario por correo, el cual fue preparado para estudiar cada variable de la presente investigación, según Meneses (2016), la define como: “El instrumento que se empleará para recoger datos mediante la labor

de campo de estudios cuantitativos, en especial cuando se aplica una metodología de encuesta” (p. 9).

3.3.3 Instrumento para medir la percepción de la Responsabilidad Social Universitaria desde el enfoque formativo y participación social

Los ítems que se extrajeron para la creación del primer instrumento que sirve de medición en la percepción de la RSU en los alumnos, fueron de los enfoques de formación y participación del modelo URSULA 2019. Los cuales constan de 38 ítems con una escala de Likert de 6 a 1, donde 6 es totalmente de acuerdo, 5 es de acuerdo, 4 es parcialmente de acuerdo, 3 es parcialmente en desacuerdo, 2 es en desacuerdo y 1 es totalmente en desacuerdo.

3.3.3.1 Validez

A fin de validar el instrumento que se utilizó para medir la percepción de la RSU de la presente investigación fue el método de validación por juicio de expertos, la cual está conformado por la Mag. Cristina Erwina Cancho Covinos, Mag. Diana Marcela Murcia Albañil y el Mag. Gonzalo Arturo Ávila Fernández.

3.3.3.2 Confiabilidad

Para obtener la confiabilidad del instrumento, se aplicó una encuesta piloto a 58 alumnos de la Universidad La Salle.

Tabla 5.

Resumen de procesamiento de casos del instrumento 1

	N	%
Válido	58	100.00
Excluido	0	0
Total	58	100.0

Fuente: Base de datos de la encuesta piloto

La encuesta diseñada con 38 ítems con una codificación de escala de Likert del 1 al 6, tiene como resultado un Alfa de Cronbach de 0,986.

Tabla 6

Estadísticas de fiabilidad del instrumento 1

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.986	0.986	38

Fuente: Base de datos de la encuesta piloto

Por consiguiente, se puede decir que el resultado es mayor al 0.7. por lo que podemos confiar que el cuestionario es el mejor instrumento de medición para la presente investigación.

3.3.4 Instrumento para medir la satisfacción de la educación universitaria en la modalidad virtual

El segundo instrumento que se utilizó para la recolección de la información de la segunda variable es el Cuestionario de Satisfacción de Alumnos Universitarios hacia la Formación on-line (CUSAUF), creada por la Dr. María del Carmen del Carmen Llorente Cejudo. En la que se usa una escala de Likert que va de 5 a 1, donde 5 es Totalmente de acuerdo, 4 es De acuerdo, 3 es Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 2 es En desacuerdo, y 1 es Totalmente en desacuerdo.

3.3.4.1 Validez

Con el propósito de validar el instrumento para medir el nivel de satisfacción con la educación en la modalidad virtual, se realizó el método de validación por juicio de expertos

conformado por el Dr. Juan Carlos Cavero Astete, Mag. José Gálax Céspedes Elguera, Mag. Diego Valencia Chichizola y la Mag. Angélica Giovanna Ramos Rosas.

3.3.4.2 Confiabilidad

Para obtener la confiabilidad del instrumento se aplicó una encuesta piloto a 58 alumnos de la Universidad La Salle.

Tabla 7

Resumen de procesamiento de casos del instrumento 2

	N	%
Válido	58	100.00
Excluido	0	0
Total	58	100.0

Fuente: Base de datos de la encuesta piloto

La encuesta diseñada con 25 ítems con una escala de Likert del 1 al 5 y tiene como resultado un Alfa de Cronbach de 0.968.

Tabla 8

Estadísticas de fiabilidad del instrumento 2

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.968	0.969	25

Fuente: Base de datos de la encuesta piloto

Por consiguiente, se puede decir que, el resultado es mayor al 0.7. Por lo tanto, podemos confiar que el cuestionario es un instrumento de medición para la presente investigación.

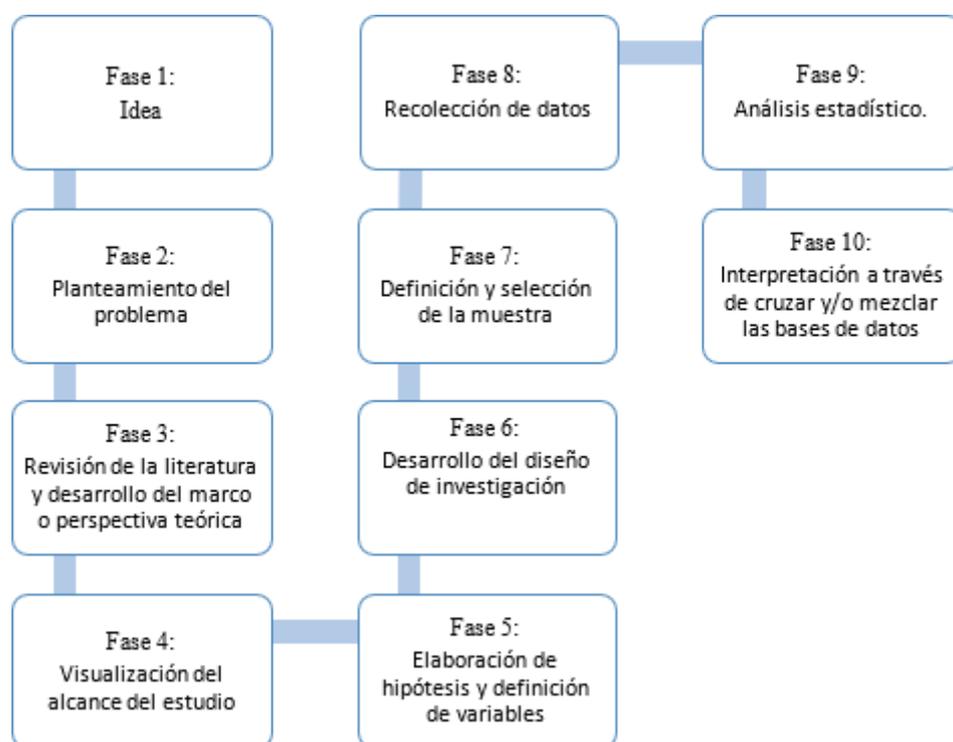
3.4 Equipos y Recursos

- Humanos : Investigador y asesor.
- Tecnológicos : Formulario de Google, Zoom o Meet, IBM SPSS estadística, Excel 2016, Word 2016.
- Financieros : Financiado íntegramente por el investigador.

3.5 Procedimiento

Figura 8

Procedimiento de la investigación



Fuente: Elaboración propia en base a Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018)

3.6 Matriz de Consistencia

Tabla 9

Matriz de Consistencia

La Relación entre la Responsabilidad Social Universitaria desde el enfoque formativo y participación social con la Educación Universitaria en a Modalidad Virtual en la Universidad La Salle de Arequipa					
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable independiente	Dimensiones de la variable independiente	
¿Cuál es la relación entre la Responsabilidad Social Universitaria desde el enfoque formativo y participación social con la educación universitaria en la modalidad virtual?	Determinar la relación entre la Responsabilidad Social Universitaria desde el enfoque formativo y participación social con la educación universitaria en la modalidad virtual.	Existe una relación significativa entre la Responsabilidad Social Universitaria desde el enfoque formativo y participación social con la educación universitaria en la modalidad virtual.	Responsabilidad Social Universitaria	Formación	Enfoque de investigación cualitativo
				Participación Social	Tipo de investigación básica
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	Variable Dependiente	Dimensiones De La Variable Dependiente	
¿Cuál es la percepción de la Responsabilidad Social Universitaria desde enfoque	Determinar la percepción de Responsabilidad Social Universitaria desde	La percepción de Responsabilidad Social Universitaria en los alumnos		Aspectos generales de los cursos	Nivel de investigación correlacional
				Aspectos relacionados con los profesores	población 1085 alumnos matriculados del año

formativo y participación social en los estudiantes de la Universidad La Salle de Arequipa, según su año de estudio y carrera?	enfoque formativo y participación social en los estudiantes de la Universidad La Salle de Arequipa, según su año de estudio y carrera.	de la Universidad la Salle es alta.	Satisfacción con la educación universitaria en la modalidad virtual	Aspectos relacionados con los contenidos de los cursos	2020
¿Cuál es el nivel de satisfacción con la educación universitaria en la modalidad virtual en los estudiantes de la Universidad La Salle de Arequipa, según su año de estudio y carrera?	Identificar cuál es el nivel de satisfacción con la educación universitaria en la modalidad virtual en los estudiantes de la Universidad La Salle de Arequipa, según su año de estudio y carrera.	El nivel de satisfacción con la educación universitaria en la modalidad virtual en los alumnos de la Universidad La Salle es excelente.		Aspectos relacionados con la comunicación	Muestra 283 alumnos técnicas de recolección encuestas
				Aspectos relacionados al ambiente virtual de aprendizaje	Instrumentos de recolección encuestas enviadas por correo

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Figura 9

Responsabilidad Social Universitaria desde el enfoque formativo y participación Social



Tabla 10

Resultados referidos porcentual de la primera variable

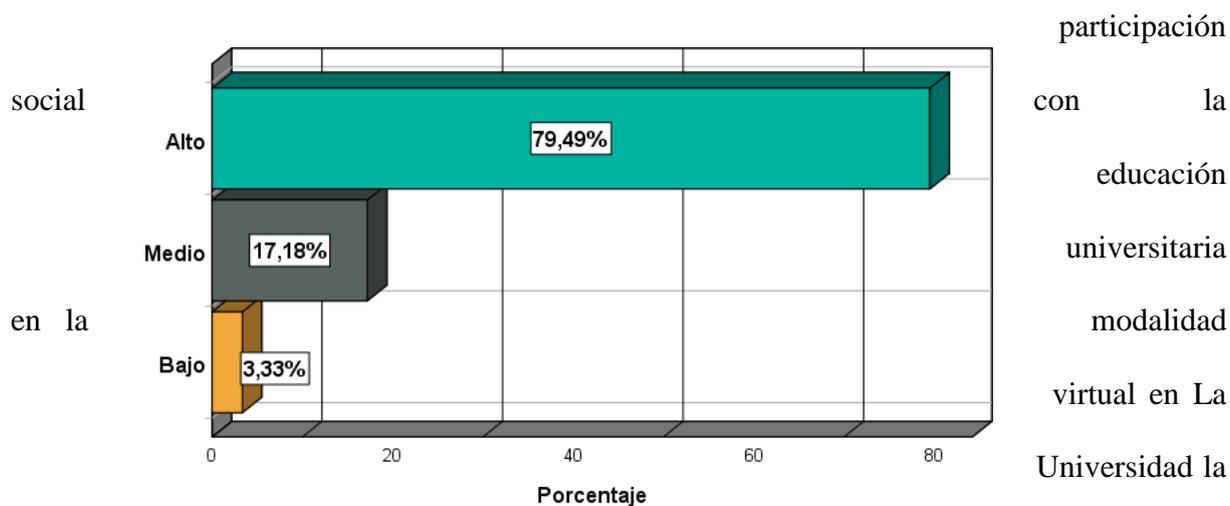
Responsabilidad Social Universitaria desde el enfoque formativo y participación social					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	9	2.3	2.3	2.3
	Medio	106	27.2	27.2	29.5
	Alto	275	70.5	70.5	100.0
	Total	390	100.0	100.0	

Fuente: Base de datos del trabajo de investigación

En la presente tabla se aprecian los resultados referidos a la RSU dentro del estudio “La relación entre la Responsabilidad Social Universitaria desde el enfoque formativo y

Figura 10

Resultados de la dimensión Formación



Salle

participación con la educación universitaria modalidad virtual en La Universidad la de Arequipa”.

Se aprecia que el 70.5% de los encuestados afirman que dicha percepción de la RSU desde el enfoque formativo y participación social es alta, el 27.2% que es media y solo el 2.3% afirma que es baja.

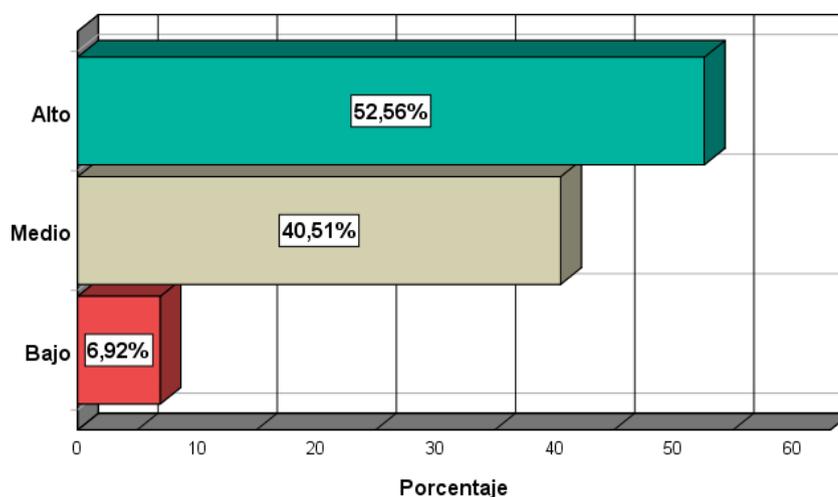
Fuente: Base de datos del trabajo de investigación

Tabla 11*Resultados referidos porcentual de la dimensión formación*

		Formación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	13	3.3	3.3	3.3
	Medio	67	17.2	17.2	20.5
	Alto	310	79.5	79.5	100.0
	Total	390	100.0	100.0	

Fuente: Base de datos del trabajo de investigación

En la presente tabla se aprecian los resultados referidos a la dimensión “Formación” que corresponde a la variable “Responsabilidad Social Universitaria”. Aquí observamos que el 79.5% de los alumnos afirman dicha formación es alta, el 17.2% que es media y el 3.3% que es baja.

Figura 11*Resultados de la dimensión participación social*

Fuente: Base de datos del trabajo de investigación

Tabla 12

Resultados referidos porcentual de la dimensión participación social

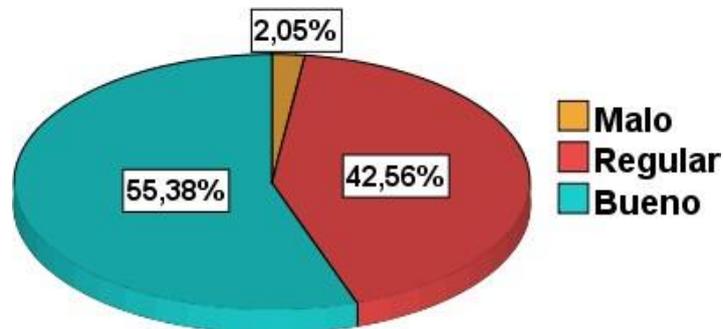
Participación social					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	27	6.9	6.9	6.9
	Medio	158	40.5	40.5	47.4
	Alto	205	52.6	52.6	100.0
	Total	390	100.0	100.0	

Fuente: Base de datos del trabajo de investigación

En la presente tabla se aprecian los resultados referidos a la dimensión “Participación social” que corresponde a la variable “Responsabilidad Social Universitaria”. Aquí apreciamos que el 52.6% de los estudiantes indica que participación social es alta, el 40.5% que es media y solo el 6.9% que es baja.

Figura 12

Resultados de la variable satisfacción con la educación en la modalidad virtual



Fuente: Base de datos del trabajo de investigación

Tabla 13

Resultados referidos porcentual de la variable satisfacción con la educación en la modalidad virtual

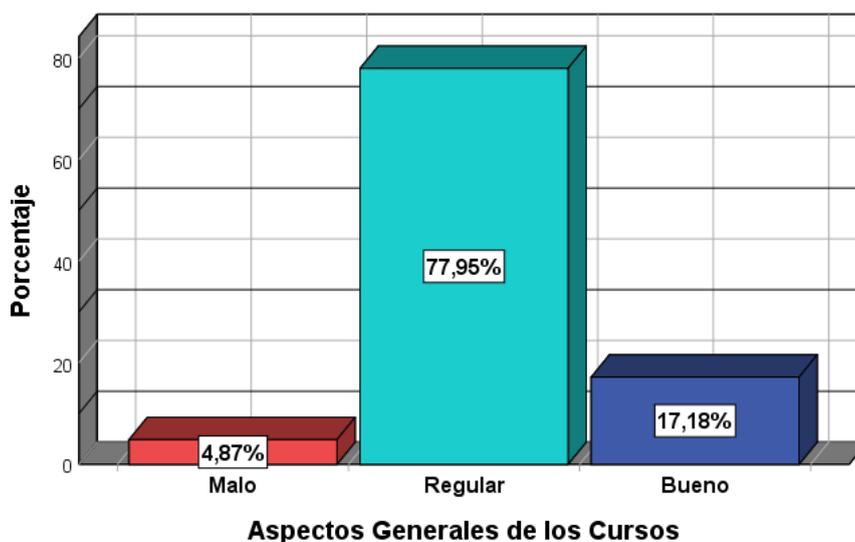
Satisfacción con la educación en la modalidad virtual					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	8	2.1	2.1	2.1
	Regular	166	42.6	42.6	44.6
	Bueno	216	55.4	55.4	100.0
	Total	390	100.0	100.0	

Fuente: Base de datos del trabajo de investigación

En la presente tabla se aprecian los resultados referidos a la satisfacción con la educación universitaria en la modalidad virtual dentro del estudio “La relación entre la Responsabilidad Social Universitaria desde el enfoque formativo y participación social con la educación universitaria en la modalidad virtual en La Universidad la Salle de Arequipa”. En esta vemos que el 55.4% de los encuestados tienen una buena satisfacción, el 42.6% regular y solo el 2.1% una mala satisfacción con la mencionada educación en la modalidad virtual.

Figura 13

Resultados de la dimensión aspectos generales de los cursos



Fuente: Base de datos del trabajo de investigación

Tabla 14

Resultados referidos porcentual de la dimensión aspectos generales de los cursos

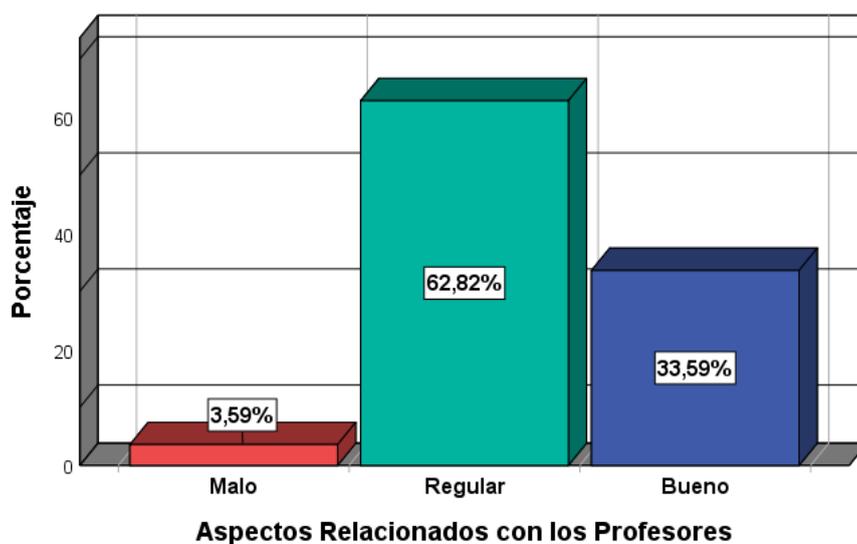
Aspectos generales de los cursos				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	19	4.9	4.9
	Regular	304	77.9	82.8
	Bueno	67	17.2	100.0
	Total	390	100.0	100.0

Fuente: Base de datos del trabajo de investigación

En la presente tabla se aprecian los resultados referidos a la dimensión “Aspectos generales de los cursos” que corresponde a la variable “Educación universitaria en la modalidad virtual”. En esta apreciamos que el 77.9% de los encuestados en referencia a los cursos percibe que la satisfacción con la educación en la modalidad virtual es regular, el 17.2% que es buena y el 4.9% que es mala.

Figura 14

Resultados de la dimensión aspectos relacionados con los profesores



Fuente: Base de datos del trabajo de investigación

Tabla 15

Resultados referidos porcentual de la dimensión aspectos relacionados con los profesores

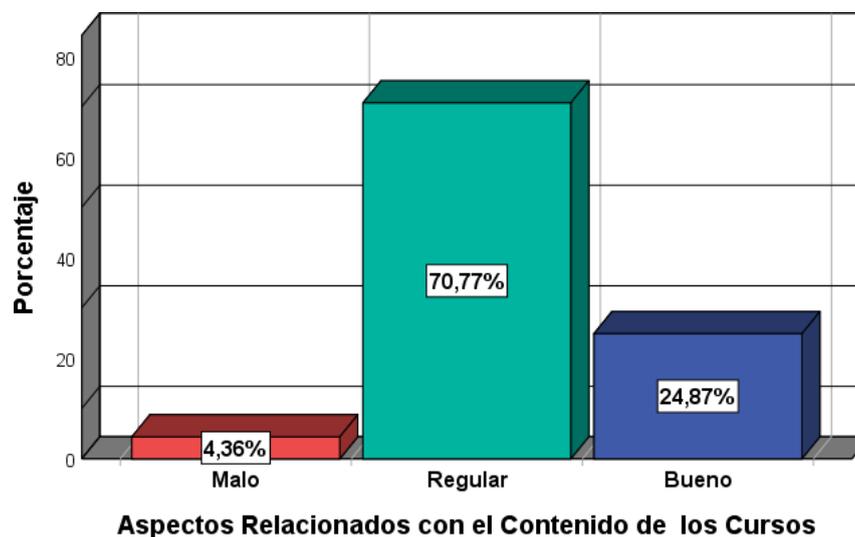
Aspectos relacionados con los profesores					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	14	3.6	3.6	3.6
	Regular	245	62.8	62.8	66.4
	Bueno	131	33.6	33.6	100.0
	Total	390	100.0	100.0	

Fuente: Base de datos del trabajo de investigación

En la presente tabla se aprecian los resultados referidos a la dimensión “Aspectos relacionados con los profesores” que corresponde a la variable “Educación universitaria en la modalidad virtual”. En esta apreciamos que el 62.8% de los encuestados en referencia a los profesores que la satisfacción con la educación en la modalidad virtual es regular, el 33.6% que es buena y el 3.6% que es mala.

Figura 15

Resultados de la dimensión aspectos relacionados con el contenido de los cursos



Fuente: Base de datos del trabajo de investigación

Tabla 16

Resultados referidos porcentual de la dimensión aspectos relacionados con el contenido de los cursos

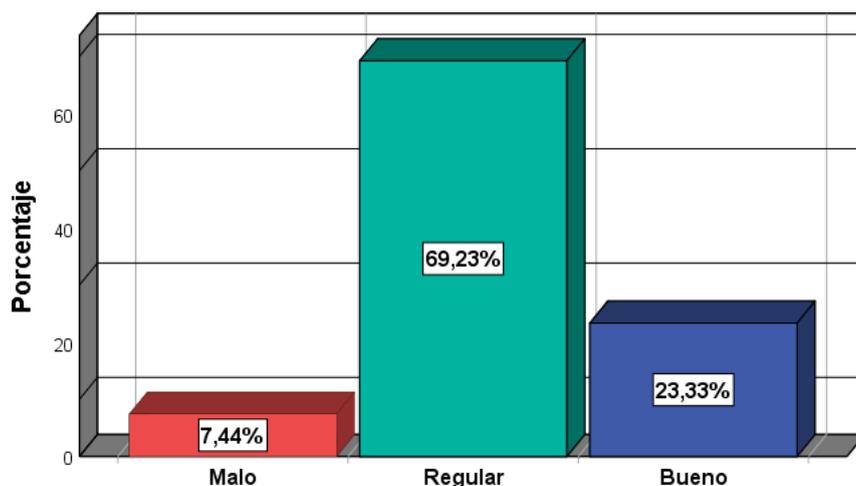
Aspectos relacionados con el contenido de los cursos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	17	4.4	4.4	4.4
	Regular	276	70.8	70.8	75.1
	Bueno	97	24.9	24.9	100.0
	Total	390	100.0	100.0	

Fuente: Base de datos del trabajo de investigación

En la presente tabla se aprecian los resultados referidos a la dimensión “Aspectos relacionados con el contenido de los cursos” que corresponde a la variable “Educación universitaria en la modalidad virtual”. En esta apreciamos que el 70.8% de los encuestados percibe que, en lo referido al contenido de los cursos, la satisfacción con la educación en la modalidad virtual es regular, el 24.9% que es buena y el 4.4% que es mala.

Figura 16

Resultados de la dimensión aspectos relacionados con la comunicación



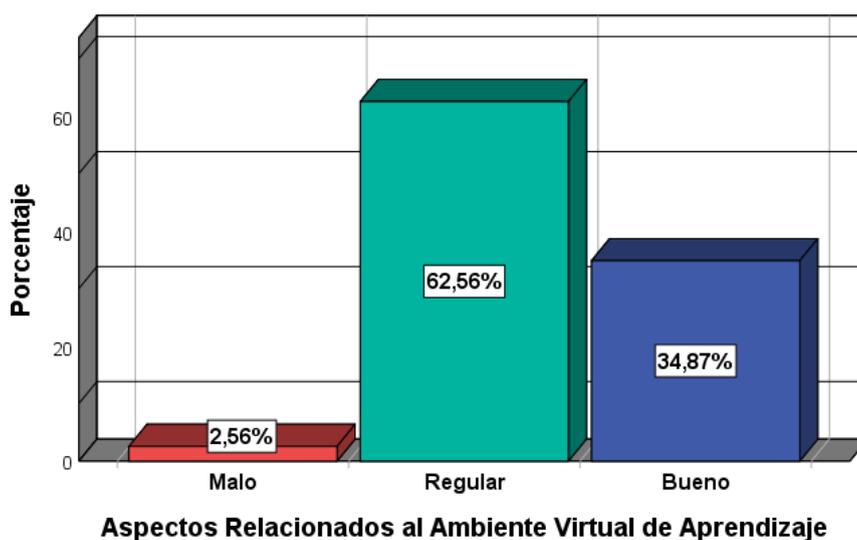
Fuente: Base de datos del trabajo de investigación

Tabla 17*Resultados referidos porcentual de la dimensión aspectos relacionados con la comunicación*

Aspectos Relacionados con la Comunicación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	29	7.4	7.4	7.4
	Regular	270	69.2	69.2	76.7
	Bueno	91	23.3	23.3	100.0
	Total	390	100.0	100.0	

Fuente: Base de datos del trabajo de investigación

En la presente tabla se aprecian los resultados referidos a la dimensión “Aspectos relacionados con la comunicación” que corresponde a la variable “Educación universitaria en la modalidad virtual”. En esta vemos que el 69.2% de los alumnos en referencia a la comunicación percibe que la satisfacción con la educación en la modalidad virtual es regular, el 23.3% que es buena y el 7.4% que es mala.

Figura 17*Resultados de la dimensión aspectos relacionados al ambiente virtual de aprendizaje***Fuente:** Base de datos del trabajo de investigación**Tabla 18***Resultados referidos porcentual de la dimensión aspectos relacionados al ambiente virtual de aprendizaje*

Aspectos Relacionados al Ambiente Virtual de Aprendizaje					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	10	2.6	2.6	2.6
	Regular	244	62.6	62.6	65.1
	Bueno	136	34.9	34.9	100.0
	Total	390	100.0	100.0	

Fuente: Base de datos del trabajo de investigación

En la presente tabla se aprecian los resultados referidos a la dimensión “Aspectos relacionados al ambiente virtual de aprendizaje que corresponde a la variable “Educación universitaria en la modalidad virtual”. En esta apreciamos que el 62.6% de los alumnos en referencia al ambiente virtual de aprendizaje se percibe que la satisfacción con educación en la modalidad virtual es regular, el 34.9% que es buena y el 2.6% que es mala.

4.1 Objetivo General

Determinar la relación entre la Responsabilidad Social Universitaria desde el enfoque formativo y participación social con la educación universitaria en la modalidad virtual.

Tabla 19

Cuadro de correlación entre las dos variables

Correlaciones				
			Responsabilidad Social Universitaria desde el enfoque formativo y participación social	Educación universitaria en la modalidad virtual
	Responsabilidad Social Universitaria	Coefficiente de correlación	1.000	0.487^b
		Sig. (bilateral)	.	0,000^a
		N	390	390
Rho de Spearman	Satisfacción con la Educación en la Modalidad Virtual	Coefficiente de correlación	0.487**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	390	390

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos del trabajo de investigación

Se realizó la prueba no paramétrica de tipo: correlación para rangos ordenados de Spearman dado que las variables a compararse son cualitativas de tipo ordinal. Entonces nos preguntamos si ¿existe correlación entre las variables “Responsabilidad Social Universitaria desde enfoque formativo y participación social” y la “Satisfacción con la educación universitaria en la modalidad virtual”?

Para responder a esta pregunta de investigación se planteó la siguiente hipótesis general de investigación:

HG: La “Responsabilidad Social Universitaria desde enfoque formativo y participación social” y la “Satisfacción con la educación universitaria en la modalidad virtual” son mutuamente dependientes. Sí existe correlación entre las variables analizadas: $\rho \neq 0$.

Para esto utilizamos un nivel de confianza del 95% y un nivel de significancia $\alpha = 5\% = 0.05$. Entonces, deberemos aceptar H_0 si: $\text{Sig.} \geq \alpha$, y rechazar H_0 si: $\text{Sig.} < \alpha$. Luego:

a. El valor obtenido $\text{Sig.} = 0.000$ que se muestra en la tabla lo que nos permite afirmar con un nivel de confianza del 95% que: La “Responsabilidad Social Universitaria desde enfoque formativo y participación social” y la “Satisfacción con la educación universitaria en la modalidad virtual” son mutuamente dependientes y por lo tanto sí existe correlación entre ambas variables.

b. El valor 0.487 nos indica una correlación positiva media.

Conclusión: a mayor “Responsabilidad Social Universitaria desde el enfoque formativo y participación social”, mayor será la “Satisfacción con la educación universitaria en la modalidad virtual” y viceversa.

4.2 Objetivos Específicos

1. Determinar la percepción de Responsabilidad Social Universitaria desde enfoque formativo y participación social en los estudiantes de la Universidad La Salle de Arequipa según su año de estudio y carrera.

Tabla 20

Percepción de la RSU por semestre

Responsabilidad Social Universitaria desde enfoque formativo y participación social						
Semestre		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Chi cuadrado (Sig.)
I	Válido	Bajo	1	1.9	1.9	0.003 ^a
		Medio	10	18.9	18.9	
		Alto	42	79.2	79.2	
		Total	53	100.0	100.0	
II	Válido	Medio	8	15.4	15.4	
		Alto	44	84.6	84.6	
		Total	52	100.0	100.0	
III	Válido	Bajo	1	2.8	2.8	
		Medio	11	30.6	30.6	
		Alto	24	66.7	66.7	
		Total	36	100.0	100.0	
IV	Válido	Bajo	1	2.0	2.0	
		Medio	5	9.8	9.8	
		Alto	45	88.2	88.2	
		Total	51	100.0	100.0	
V	Válido	Medio	4	20.0	20.0	
		Alto	16	80.0	80.0	
		Total	20	100.0	100.0	
VI	Válido	Bajo	1	4.2	4.2	
		Medio	5	20.8	20.8	
		Alto	18	75.0	75.0	
		Total	24	100.0	100.0	
VII	Válido	Bajo	1	5.0	5.0	
		Medio	10	50.0	50.0	
		Alto	9	45.0	45.0	
		Total	20	100.0	100.0	
VIII	Válido	Bajo	2	5.1	5.1	
		Medio	17	43.6	43.6	

		Alto	20	51.3	51.3	100.0
		Total	39	100.0	100.0	
IX	Válido	Medio	10	43.5	43.5	43.5
		Alto	13	56.5	56.5	100.0
		Total	23	100.0	100.0	
X	Válido	Bajo	1	1.8	1.8	1.8
		Medio	23	41.1	41.1	42.9
		Alto	32	57.1	57.1	100.0
		Total	56	100.0	100.0	
XI	Válido	Medio	2	22.2	22.2	22.2
		Alto	7	77.8	77.8	100.0
		Total	9	100.0	100.0	
XII	Válido	Bajo	1	14.3	14.3	14.3
		Medio	1	14.3	14.3	28.6
		Alto	5	71.4	71.4	100.0
		Total	7	100.0	100.0	

Fuente: Base de datos del trabajo de investigación

En la presente tabla se observa que la percepción de la RSU desde enfoque formativo y participación social en los estudiantes del año 2020 de la Universidad La Salle de Arequipa es sobre todo: alta en el primer semestre (79.2%), alta en el segundo semestre (84.6%), alta en el tercer semestre (66.7%), alta en el cuarto semestre (88.2%), alta en el quinto semestre (80%), alta en el sexto semestre (75%), media en el séptimo semestre (50%), alto en el octavo semestre (51.3%), alto en el noveno semestre (56.5%), alto en el décimo semestre (57.1%), alto en el onceavo semestre (77.8%) y alto en el doceavo semestre (71.4%).

a. Existe asociación estadísticamente significativa entre la RSU desde enfoque formativo y participación social y el Semestre.

Tabla 21*Percepción de la RSU por carrera*

Responsabilidad Social Universitaria desde enfoque formativo y participación social						
Carrera		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Chi cuadrado (Sig.)
Administración y Negocios Internacionales	Válido	Bajo	1	.6	.6	0.000 ^a
		Medio	62	35.0	35.0	
		Alto	114	64.4	64.4	
		Total	177	100.0	100.0	
Derecho	Válido	Bajo	3	1.8	1.8	
		Medio	27	16.3	16.3	
		Alto	136	81.9	81.	
		Total	166	100.0	100.0	
Ingeniería de software	Válido	Bajo	5	10.6	10.6	
		Medio	17	36.2	36.2	
		Alto	25	53.2	53.2	
		Total	47	100.0	100.0	

Fuente: Base de datos del trabajo de investigación

En la presente tabla se observa que la percepción de la RSU desde enfoque formativo y participación social en los estudiantes del año 2020 de la Universidad La Salle de Arequipa es sobre todo: alta en los estudiantes de la carrera de Administración y Negocios Internacionales (64.4%), alta en los estudiantes de la carrera de Derecho (81.9%) y alta en los estudiantes de la carrera de Ingeniería de software (53.2%).

b. Existe asociación estadísticamente significativa entre la RSU desde enfoque formativo y participación social y la Carrera.

2. Identificar cuál es el nivel de satisfacción con la educación universitaria en la modalidad virtual en los estudiantes de la Universidad La Salle de Arequipa, según su año de estudio y carrera.

Tabla 22*Nivel de satisfacción por semestre*

Satisfacción con la educación universitaria en la modalidad virtual							
	Semestre		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Chi cuadrado (Sig.)
I	Válido	Malo	2	3.8	3.8	3.8	0.001 ^a
		Regular	19	35.8	35.8	39.6	
		Bueno	32	60.4	60.4	100.0	
		Total	53	100.0	100.0		
II	Válido	Regular	12	23.1	23.1	23.1	
		Bueno	40	76.9	76.9	100.0	
		Total	52	100.0	100.0		
III	Válido	Regular	16	44,4	44,4	44,4	
		Bueno	20	55,6	55,6	100,0	
		Total	36	100,0	100,0		
IV	Válido	Malo	1	2.0	2.0	2.0	
		Regular	19	37.3	37.3	39.2	
		Bueno	31	60.8	60.8	100.0	
		Total	51	100.0	100.0		
V	Válido	Regular	9	45.0	45.0	45.0	
		Bueno	11	55.0	55.0	100.0	
		Total	20	100.0	100.0		
VI	Válido	Malo	2	8.3	8.3	8.3	
		Regular	8	33.3	33.3	41.7	
		Bueno	14	58.3	58.3	100.0	
		Total	24	100.0	100.0		
VII	Válido	Regular	11	55.0	55.0	55.0	
		Bueno	9	45.0	45.0	100.0	
		Total	20	100.0	100.0		
VIII	Válido	Malo	1	2.6	2.6	2.6	
		Regular	20	51.3	51.3	53.8	
		Bueno	18	46.2	46.2	100.0	
		Total	39	100.0	100.0		
IX	Válido	Regular	16	69.6	69.6	69.6	
		Bueno	7	30.4	30.4	100.0	
		Total	23	100.0	100.0		
X	Válido	Regular	34	60.7	60.7	60.7	
		Bueno	22	39.3	39.3	100.0	

		Total	56	100,0	100,0	
XI	Válido	Malo	1	11.1	11.1	11.1
		Regular	1	11.1	11.1	22.2
		Bueno	7	77.8	77.8	100.0
		Total	9	100.0	100.0	
XII	Válido	Malo	1	14.3	14.3	14.3
		Regular	1	14.3	14.3	28.6
		Bueno	5	71.4	71.4	100.0
		Total	7	100.0	100.0	

Fuente: Base de datos del trabajo de investigación

En la presente tabla se observa que el nivel de la Satisfacción con la Educación Universitaria en la modalidad virtual en los estudiantes del año 2020 de la Universidad La Salle de Arequipa es buena en el primer semestre (60.4%), buena en el segundo semestre (76.9%), buena en el tercer semestre (55.6%), buena en el cuarto semestre (60.8%), buena en el quinto semestre (55%), buena en el sexto semestre (58.3%), regular en el séptimo semestre (55%), regular en el octavo semestre (51.3%), regular en el noveno semestre (69.6%), regular en el décimo semestre (60.7%), buena en el décimo primer semestre (77.8%) y buena en el décimo segundo semestre (71.4%).

a. Existe asociación estadísticamente significativa entre la satisfacción con la educación universitaria en la modalidad virtual y el Semestre.

Tabla 23

Nivel de satisfacción por carrera

Satisfacción con la educación universitaria en la modalidad virtual						
Carrera		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Chi cuadrado (Sig.)
Administración y Negocios Internacionales	Válido	Malo	1	.6	.6	0.00 ^a
		Regular	94	53.1	53.1	
		Bueno	82	46.3	46.3	
		Total	177	100.0	100.0	
Derecho	Válido	Malo	5	3.0	3.0	
		Regular	48	28.9	28.9	
		Bueno	113	68.1	68.1	

		Total	166	100.0	100.0	
Ingeniería de software	Válido	Malo	2	4.3	4.3	4.3
		Regular	24	51.1	51.1	55.3
		Bueno	21	44.7	44.7	100.0
		Total	47	100.0	100.0	

Fuente: Base de datos del trabajo de investigación

En la presente tabla se observa que el nivel de la satisfacción con la educación universitaria en la modalidad virtual en los estudiantes del año 2020 de la Universidad La Salle de Arequipa es regular en los estudiantes de la carrera de Administración y Negocios Internacionales (53.1%), buena en los estudiantes de la carrera de Derecho (68.1%) y regular en los estudiantes de la carrera de Ingeniería de software (51.1%).

a. Existe asociación estadísticamente significativa entre la satisfacción con la educación universitaria en la modalidad virtual y la carrera.

Discusión

Tomando en cuenta los resultados obtenidos sobre la variable “Responsabilidad Social Universitaria desde el enfoque formativo y participación social”, tenemos que el 70.5 % de los alumnos de la Universidad La Salle perciben que la RSU desde el enfoque anteriormente citado es alta; realizando un comparativo con los resultados analizados de las investigaciones presentadas como antecedentes, como el Limo & Peña (2019), en su estudio para medir el impacto de la RSU en la cultura organizacional de instituciones universitarias privadas de Lima. Dando como principal resultado que la RSU no tiene influencia sobre la cultura organizacional de los trabajadores, docente y alumnos en las universidades de Lima. Asimismo, en la investigación presentada por Baca (2015), en su estudio sobre la RSU como guía conceptual y medible en estudiantes de una universidad particular en Lima, da como resultado que los estudiantes de las universidades particulares de Lima perciben que la RSU no tiene alguna interacción directa con la gestión organizacional en sus instituciones. Por otro

lado, la investigación presentada por Vargas (2017), sobre la RSU desde una percepción de los estudiantes de una facultad de la Universidad San Agustín de Arequipa, en cual su hipótesis se confirma al corroborar que el estudiante universitario promedio no tiene conocimiento alguno sobre las distintas actividades que realiza, desempeña y fomenta la universidad en base a la RSU. Por lo tanto, se concluye que en los diferentes estudios presentados como antecedentes, los alumnos universitarios poseen una influencia de la RSU casi nula. Es por ello que a partir de los antecedentes presentados y realizar una comparación con los resultados de la presente investigación, se puede establecer que la Universidad La Salle si tiene una alta percepción de lo que es la RSU en su formación y participación social. Sin embargo, se debe considerar que los antecedentes presentados tienen un enfoque de investigación mixta a comparación de la presente investigación que posee un solo enfoque cuantitativo; empero. Los resultados pueden servir de base para poder aplicar una investigación más profunda de lo que es la RSU teniendo en cuenta que los resultados obtenidos podrían variar en estudios posteriores, ya que en el tiempo que se desarrolló la investigación se estaba en una crisis sanitaria.

A partir de los resultados obtenidos en la presente investigación sobre la variable “Satisfacción con la educación universitaria en la modalidad virtual”. El 55.4% de los alumnos encuestados tienen una buena satisfacción con la formación virtual que reciben. Además, al realizar una comparación con la investigación presentada como antecedente de Montoya et al. (2019), en su estudio para medir la satisfacción de los universitarios al usar la plataforma virtual de estudio basado en el portal Moodle, da como resultado que los estudiantes pertenecientes a los programas de pregrado tanto presencial como a distancia no consiguen comprender suficientemente el uso de las herramientas virtuales que se utilizan como soporte educativo. Por otro lado, los estudiantes tampoco logran comprender las diferencias entre los docentes tradicionales y tutor metodológico virtual. Por consiguiente, la

utilización de herramientas virtuales en la modalidad presencial como a distancia no se está logrando aprovechar al máximo. Teniendo esta comparación de resultados, podemos indicar que la Universidad La Salle a pesar de estar obligada a cambiar su proceso de enseñanza aprendizaje de modalidad presencial a la virtual de una forma abrupta producto a la crisis sanitaria, supo sacar ventaja y desarrollar una buena gestión en cuanto al uso adecuado de las herramientas TICs que son utilizadas en la formación virtual para los estudiantes. Cabe destacar que este cambio circunstancial sobre la modalidad de enseñanza virtual en la universidad no tiene precedente alguno, por lo que supo hacer frente al cambio repentino.

En cuanto al nivel de relación de las variables en la presente investigación sobre “Responsabilidad Social Universitaria desde el enfoque formativo y participación social” y “La educación universitaria en la modalidad virtual” la cual fue medida a través de una prueba no paramétrica de rho de spearman dando como resultado una correlación positiva media ($\rho = 0.487$); de lo que se interpreta que “A mayor responsabilidad social universitaria desde el enfoque formativo y participación social, mayor será la satisfacción con la educación universitaria en la modalidad virtual”. Este resultado a comparación del estudio propuesto como antecedente de investigación por López et al. (2019), titulado: “la responsabilidad social universitaria como estrategia de marketing en la universidad”, concluye que la RSU en los estudiantes sí afecta la calidad percibida y la satisfacción en su formación. Esto debido a que la RSU es un elemento de elevada potencia para aumentar la competitividad en las universidades en el mercado de tal forma que el resultado del antecedente citado anteriormente con los de la presente investigación fortalecen la existencia de una relación entre la RSU y la satisfacción en la formación virtual de los alumnos universitarios.

Conclusiones

Primera. La RSU desde el enfoque formativo y participación social y la satisfacción con la educación universitaria en la modalidad virtual presentan una correlación positiva media ($\rho = 0.487$) y estadísticamente significativa (sig. = 0.000) en los alumnos de la universidad La Salle de Arequipa, 2020.

Segunda. La percepción de la RSU desde el enfoque formativo y participación social en los estudiantes del año 2020 de la Universidad La Salle de Arequipa es sobre todo alta en todos los semestres excepto en el séptimo semestre donde dicha percepción es regular. Además, existe asociación estadísticamente significativa entre la RSU y el semestre (sig.= 0.003). La percepción de la mencionada responsabilidad social desde el enfoque formativo y participación social es sobre todo alta en las carreras de Administración y Negocios Internacionales, Derecho e Ingeniería de software. También existe asociación estadísticamente significativa entre la RSU desde el enfoque formativo y participación social y la carrera (sig.= 0.000).

Tercera. El nivel de satisfacción con la educación universitaria en la modalidad virtual en los estudiantes del año 2020 de la Universidad La Salle de Arequipa es sobre todo buena en todos los semestres excepto en los semestres VII, VIII, IX y X donde el nivel de percepción es sobre todo regular. Además, existe asociación estadísticamente significativa entre la satisfacción con la educación en la modalidad virtual y el semestre (sig.=0.001). El nivel de satisfacción con la mencionada educación en la modalidad virtual es sobre todo regular en los estudiantes de las carreras de Administración y Negocios Internacionales y de Ingeniería de software; mientras que en la carrera de Derecho es bueno. Adicionalmente, existe asociación estadísticamente significativa entre la satisfacción con la educación en la modalidad virtual y la carrera (sig.=0.000).

Recomendaciones

- Dado que se ha encontrado una correlación positiva media entre la RSU desde el enfoque formativo y participación social y la satisfacción con la educación universitaria en la modalidad virtual ($\rho = 0.487$), se recomienda al rectorado, el vicerrectorado y decanos de facultad fortalecer el enfoque de RSU con la finalidad de incrementar la satisfacción de los alumnos con la modalidad virtual mientras dure la pandemia. Asimismo, esta recomendación es válida en caso la Universidad La Salle implemente programas profesionales a distancia.
- Teniendo en cuenta que la percepción de la RSU desde el enfoque formativo y participación social en los estudiantes del año 2020 de la Universidad La Salle de Arequipa es alta en todos los semestres excepto en el séptimo semestre donde dicha percepción es regular. Se recomienda a las autoridades académicas fortalecer las acciones de la RSU desde el enfoque antes mencionado.
- Dado que el nivel de satisfacción con la educación universitaria en la modalidad virtual en los estudiantes del año 2020 de la Universidad La Salle de Arequipa es buena en todos los semestres excepto en los semestres VII, VIII, IX y X donde el nivel de percepción es regular. Se recomienda a las autoridades académicas de la universidad focalizar acciones de comunicación de la RSU en los estudiantes de esos semestres con la intención de incrementar su nivel de satisfacción con la educación virtual.

Referencias

- Alarcón Frías, P., Álvarez Peralta, X., Hernández Latorre, D., & Maldonado Astorga, D. (2013). *Matriz de Habilidades TIC para el Aprendizaje*. <http://www.enlaces.cl/sobre-enlaces/habilidades-tic-en-estudiantes/>
- Alfárez Villarreal, A. (2014). *La participación social curricular en la RSU: El caso de la Facultad de Educación de la Universitat Internacional de Catalunya* [Universitat Internacional de Catalunya]. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=92167>
- Álvarez Botello, J., Chaparro Salinas, E. M., & Elena Reyes Pérez, D. (2015). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *Revista Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia y Cambio En Educación*, 13(2), 5–26. <https://revistas.uam.es/reice/article/view/2788/3003>
- Alves, H., & Raposo, M. (2004). La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria: El ejemplo de la universidade da beira interior. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 1(1), 73–88. <https://doi.org/10.1007/bf02896618>
- Antúnez Torres, N., & Martínez de Carrasquero, C. (2010). Responsabilidad social y ética universitaria: elementos interrelacionados de la Universidad Católica Cecilio Acosta. *Revista de Artes y Humanidades UNICA*, 183–199. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=170121894008>
- Arboleda Toro, N., & Rama Vitale, C. (2013). *LA EDUCACIÓN SUPERIOR A DISTANCIA Y VIRTUAL EN COLOMBIA: NUEVAS REALIDADES*. <https://recursos.portaleducoas.org/publicaciones/la-educacion-superior-distancia-y-virtual-en-colombia-nuevas-realidades?audience=1&area=17&country=>
- Arias Gonzales, J. L. (2020). *Métodos de Investigación Online*. <https://drive.google.com/file/d/1hN0xMc9Qs672JvKEj0g7y3QnfWEhLfCO/view>
- Becerril, C., Sosa, G., Delgadillo, M., & Torres, S. (2015). Competencias Básicas de un Docente Virtual. *Revista de Sistemas y Gestión Educativa*, 2, 882–887. https://ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Sistemas_y_Gestion_Educativa/vol2num4/18.pdf

- Benancio Victoria, M., Ricapa Mucha, M., Suarez Michuy, M., & Vega Santisteban, B. (2016). *Escuela economica grecia*. <https://prezi.com/kuq1k7emxfmz/escuela-economica-grecia/>
- Cancela Gordillo, R., Cea Mayo, N., Galindo Lara, G., & Valilla Gigante, S. (2010). *Metodología de la investigación educativa: Investigación ex post facto*. <https://dokumen.tips/documents/metodologia-de-la-investigacion-educativa-investigacion-ex-post-facto.html>
- Cancela, R., Cea, N., Galindo, G., & Valilla, S. (2010). *Metodología de la investigación educativa: Investigación ex post facto*. <https://pdfslide.net/documents/metodologia-de-la-investigacion-educativa-investigacion-ex-post-facto.html>
- Cardesa Saltzmann, A., & Pigrau Soler, A. (2017). La agenda 2030 y los objetivos para el desarrollo sostenible. Una mirada crítica sobre su aportación a la gobernanza global en términos de justicia distributiva y sostenibilidad ambiental. *Revista Española de Derecho Internacional*, 69(1), 279–285. <https://doi.org/10.17103/redi.69.1.2017.2.02>
- Carrasco, S., & Baldivieso, S. (2016). Educación a distancia sin distancias. *Unión de Universidades de América Latina y El Caribe*. <https://www.redalyc.org/pdf/373/37348529003.pdf>
- Carroll, A. B. (1979). A Three-Dimensional Conceptual Model of Corporate Performance. *The Academy of Management Review*, 4(4), 497. <https://doi.org/10.2307/257850>
- Castillo Cevallos, V. P., & Maza Lozano, C. del C. (2009). *Prácticas de responsabilidad social en universidades presenciales de Loja, como forma de crear imagen y reputación*. <https://1library.co/document/1y9dnvqg-practicas-responsabilidad-social-universidades-presenciales-loja-imagen-reputacion.html>
- CEPAL. (2015). *Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. <https://www.cepal.org/es/temas/agenda-2030-desarrollo-sostenible>
- Chacón, G. (2018). *Guía de tutoría y acompañamiento práctico en el aula virtual*. <https://www.santotomas.cl/wp-content/uploads/2019/11/Guía-práctica-de-tutoría-y-acompañamiento-para-docentes.pdf>

- Chumaceiro Hernández, A., Hernández de Velazco, J. J., & Chirinos Noroño, E. J. (2016). RSU, desarrollo sostenible y ciudadanía ambiental. *Políticas Internacionales, Nacionales y Políticas Públicas Tributarias En Venezuela Como Promotoras de La Responsabilidad Social de Las Empresas*, 53–64. https://www.researchgate.net/publication/313037924_Responsabilidad_Social_Universitaria_desarrollo_sostenible_y_ciudadania_ambiental
- COVID Vaccine FAQs - Part 2 - Keystone Health*. (n.d.). Retrieved May 18, 2021, from <https://keystonehealth.org/blog/covid-vaccine-faqs-part-2/>
- Cuen Michel, C., & Ramírez Romero, J. L. (2013). *Usos, funciones y efectos de las TIC en el aprendizaje de una licenciatura en Ciencias de la Comunicación*. https://www.uned.ac.cr/academica/edutec/memoria/ponencias/cuen_ramirez_133.pdf
- Domínguez Granda, J., Rama, C., & Rodríguez Ruiz, J. R. (2013). *LA EDUCACIÓN A DISTANCIA EN EL PERÚ*. https://virtualeduca.org/documentos/observatorio/la_educacion_a_distancia_en_peru.pdf
- E-Learning Masters. (2018). *Recursos de aprendizaje para estudiantes virtuales*. <http://elearningmasters.galileo.edu/2018/04/24/recursos-aprendizaje/>
- Field, S., Kuczera, M., & Pont, B. (2007). *Education and Training Policy No More Failures TEN STEPS TO EQUITY IN EDUCATION No More Failures TEN STEPS TO EQUITY IN EDUCATION*. <https://www.oecd.org/education/school/45179151.pdf>
- Fombrun, C., & Shanley, M. (1990). What's in a Name? Reputation Building and Corporate Strategy. *Academy of Management Journal*, 33(2), 233–258. <https://doi.org/10.2307/256324>
- Frederick, W. (1960). The Growing Concern over Business Responsibility. *California Management Review*, 2(4), 54–61. <https://doi.org/10.2307/41165405>
- Friedman, M. (1970, September 13). *A Friedman doctrine-The Social Responsibility Of Business Is to Increase Its Profits*. <https://www.nytimes.com/1970/09/13/archives/a-friedman-doctrine-the-social-responsibility-of-business-is-to.html>
- Gaeta Quezada, R. (2015). *El concepto de responsabilidad social universitaria desde la*

perspectiva de la alta dirección. 97–107.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0120-46452015000100009&lng=en&nrm=iso&tlng=es

Garbanzo Vargas, G. M. (2007). Calidad y equidad de la educación superior pública. Aspectos por considerar en su interpretación. *Revista Educación*, 31(2), 27. <https://doi.org/10.15517/revedu.v31i2.1241>

García Salgado, E. (2015). *La enseñanza y el aprendizaje en modalidad virtual desde la experiencia de estudiantes y profesores de posgrado.* <https://www.aacademica.org/edgar.salgado.garcia/2>

García Sánchez, M. del R., Reyes Añorve, J., & Godínez Alarcón, G. (2017). Las Tic en la educación superior, innovaciones y retos. *Revista Iberoamericana de Las Ciencias Sociales y Humanísticas: RICSH*, 6(12), 299–316. <https://doi.org/10.23913/ricsh.v6i12.135>

García Soto, G. Y., García López, R. I., & Lozano Rodríguez, A. (2020). Calidad en la educación superior en línea: un análisis teórico. *Educación: Revista de La Universidad de Costa Rica*, 441–456. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7500077>

Gladys Ana, T. C., & Sánchez Vásquez, L. M. (2014). La responsabilidad social universitaria desde su fundamentación teórica. *Libre Empresa, ISSN-e 1657-2815, Vol. 11, Nº. 1, 2014 (Ejemplar Dedicado a: Libre Empresa), Págs. 69-105, 11(1), 69–105.* <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6586846>

González, L. (2015). Tarimas en resistencia: la responsabilidad docente con otro proyecto de mundo. *Revista Colombiana de Educación*, 1(68), 41–63. <https://doi.org/10.17227/01203916.68rce41.63>

González Peiteado, M., Pino Juste, M., & Penado Abilleira, M. (2017). Estudio de la satisfacción percibida por los estudiantes de la UNED con su vida universitaria. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 20(1), 260. <https://doi.org/10.5944/ried.20.1.16377>

Gorostiaga, X. (1999). En busca de eslabón perdido entre la Educación y Desarrollo: desafíos y retos para la Universidad en América Latina y el Caribe. *Estudios de Deusto: Revista*

de La Universidad de Deusto, 11–54.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=941869>

Hernández-Sampieri, R., Torres, & Mendoza Torres, C. P. (2018). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA*.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2003). *Metodología de la investigación* (3a ed.).

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2014a). *Metodología de la investigación: Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio*. (6a ed.). <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2014b). *Metodología de la Investigación* (Sexta). <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & del Pilar Baptista Lucio, M. (2003). *Metodología de la investigación, 5ta Ed* (5ta ed.).

Hirsch Adler, A., & Perez Castro, J. (2019). *Ética profesional y responsabilidad social universitaria: experiencias institucionales*. https://www.researchgate.net/publication/330968200_Etica_profesional_y_responsabilidad_social_universitaria_experiencias_institucionales

Ibarra Rosales, G. (n.d.). *Las universidades ante la problemática ambiental*. Retrieved February 8, 2021, from <https://www.redalyc.org/pdf/132/13207805.pdf>

Jiménez Espinoza, E. I. (2015). *DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL DE MAESTRAS DE EDUCACIÓN PRIMARIA*. <https://doi.org/10.15517/aie.v15i1.17624>

Juárez Hernández, L. G., Tobón, S., Salaz Razo, G., Jerónimo Cano, A., & Martínez Valdez, G. (2019). *DESARROLLO SOSTENIBLE: EDUCACIÓN Y SOCIEDAD*. *M+A Revista Electrónica de Medioambiente*, 54–72. https://www.researchgate.net/publication/334736063_DESARROLLO_SOSTENIBLE_EDUCACION_Y_SOCIEDAD

- Kotler, P. (2001). *DIRECCIÓN DE MERCADOTECNIA*.
<https://anafuenmayorsite.files.wordpress.com/2017/08/libro-kotler.pdf>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Marketing*
 (https://claudiobasile.files.wordpress.com/2012/02/marketing_kotler-armstrong.pdf
 (Ed.)). https://claudiobasile.files.wordpress.com/2012/02/marketing_kotler-armstrong.pdf
- Kouatli, I. (2019). The contemporary definition of university social responsibility with quantifiable sustainability. *Social Responsibility Journal*, 15(7), 888–909.
<https://doi.org/10.1108/SRJ-10-2017-0210>
- La RSE y la Sostenibilidad*. (n.d.). Retrieved May 18, 2021, from
<http://www.stratego.com.pa/la-rse-y-la-sostenibilidad/>
- Limo Silva, G., & Peña Aviles, D. H. W. (2019). *El impacto de la responsabilidad social universitaria en la cultura organizacional de las universidades privadas en Lima Metropolitana, año 2019*. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/648669>
- Llorente Cejudo, M. del C. (2008). *Blended learning para el aprendizaje en nuevas tecnologías aplicadas a la educación: un estudio de caso*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=23653>
- López Armengol, M., Mollo Brisco, G., & de la Paz Colombo, M. (2013). LA CALIDAD Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA: EJES PARA UN NUEVO MODELO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. In *Ciencias Administrativas* (Issue 1).
<https://revistas.unlp.edu.ar/CADM/article/view/664>
- Medina Coronado, D. (2018). El rol de las universidades peruanas frente a la investigación y el desarrollo tecnológico. *Propósitos y Representaciones*, 703–737.
<https://doi.org/10.20511/pyr2018.v6n2.244>
- Meneses, J. (2016). *El cuestionario*. <https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario>
- Merellano Navarro, E., Almonacid Fierro, A., Moreno Doña, A., & Castro Jaque, C. (2016). Buenos docentes universitarios: ¿Qué dicen los estudiantes? *Educacao e Pesquisa*, 42(4), 937–952. <https://doi.org/10.1590/S1517-9702201612152689>

- Molina Ramírez, Á. M. (2012). LAS TIC EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR COMO VÍA DE FORMACIÓN Y DESARROLLO COMPETENCIAL EN LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO. *Revista Electrónica de Investigación Docencia Creativa*, 106–114. <https://www.ugr.es/~miguelgr/ReiDoCrea-Vol.1-Art.15-Molina.pdf>
- Molinero Bárcenas, M. del C., & Chávez Morales, U. (2019). Herramientas tecnológicas en el proceso de enseñanza-aprendizaje en estudiantes de educación superior. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 10(19), 5. <https://doi.org/10.23913/ride.v10i19.494>
- Montoya Suarez, L. M., López-Ocampo, M. A., & Sepúlveda Castaño, J. (2014). *Satisfacción de los estudiantes universitarios en el uso de ambientes virtuales de aprendizaje basados en la plataforma Moodle*. https://www.researchgate.net/publication/317836207_Satisfaccion_de_los_estudiantes_universitarios_en_el_uso_de_ambientes_virtuales_de_aprendizaje_basados_en_la_plataforma_Moodle
- Morales Muñoz, P. A. (2012). *Elaboración de material didáctico*. http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/derecho_y_ciencias_sociales/Elaboracion_material_didactico.pdf
- Moreno Guerrero, A.-J., Aznar Díaz, I., Cáceres Reche, P., & Alonso García, S. (2020). E-Learning in the Teaching of Mathematics: An Educational Experience in Adult High School. *Mathematics*, 8(5), 840. <https://doi.org/10.3390/math8050840>
- Morillo Moreno, M., & Morillo Moreno, M. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*, 22(2), 111–131. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5778313>
- Muntané Relat, J. (2010). *Introducción a la investigación básica*. https://www.researchgate.net/publication/341343398_Introduccion_a_la_Investigacion_basica
- Neglia Baca, H. Z. (2016). La responsabilidad social universitaria: propuesta conceptual y medición en el ámbito de una universidad privada de Lima, Perú. In *undefined*. <https://idus.us.es/handle/11441/38435>

- ONU. (2009). Conferencia mundial sobre la educación superior - 2009: la nueva dinámica de la educación superior y la investigación para el cambio social y el desarrollo. *Avaliação: Revista Da Avaliação Da Educação Superior (Campinas)*, 14(3), 755–766. <https://doi.org/10.1590/s1414-40772009000300013>
- ONU. (2017). *La importancia de los datos en la Agenda 2030*. <https://www.onu.org.mx/la-importancia-de-los-datos-en-la-agenda-2030/>
- Organización Internacional del Trabajo. (2017). *Objetivos de Desarrollo Sostenible: Manual de referencia Sindical sobre la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. https://www.ilo.org/actrav/info/pubs/WCMS_569914/lang--es/index.htm
- Pérez Domínguez, F. (2009). *LA RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA (RSU)*. https://web.unican.es/unidades/igualdad/Documents/responsabilidadsocialuniversitaria_UHU.pdf
- Petra Micu, I. M., García Castillo, Z., Valencia Caballero, L., Sosa Reyes, A. M., Fouilloux Morales, M., & Herrera Saint Leu, P. M. (2015). Desarrollo personal en estudiantes de primer año en ciencia forense. *Universidad Nacional Autónoma de México. Investigación En Educación Médica*, 4(16), 190–199. <https://doi.org/10.1016/j.riem.2015.04.004>
- Puentes Mateus, S. M. (2016). *Responsabilidad Social Empresarial y Economía circular, una pequeña visión bilateral*. <http://polux.unipiloto.edu.co:8080/00003165.pdf>
- Razeto, L. (2009). El debate sobre las necesidades, y la cuestión de la “naturaleza humana.” *Revista de La Universidad Bolivariana*, 139–167. <http://journals.openedition.org/polis/1822>
- Rizo Rodríguez, M. (2020). Rol del docente y estudiante en la educación virtual. *Revista Multi-Ensayos*, 6(12), 28–37. <https://doi.org/10.5377/multiensayos.v6i12.10117>
- Rojas Machado, N., Pérez Clemente, F., Torres Milord, I., & Peláez Gómez, E. (2014). Las aulas virtuales: una opción para el desarrollo de la Educación Médica. *EDUMECENTRO*, 6(2), 231–278. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742014000200016

- Salgado Garcia, E. (2005). *Estrategias de Enseñanza Virtual Universitaria*.
https://www.researchgate.net/publication/234675124_Estrategias_de_Ensenanza_Virtual_Universitaria
- Sanabria, I. Z. (2020). Educación virtual: oportunidad para “aprender a aprender.” *Análisis Carolina*, 1–14. https://doi.org/10.33960/ac_42.2020
- Sánchez Pachas, C. I. (2020). Herramientas tecnológicas en la enseñanza de las matemáticas durante la pandemia COVID-19. *HAMUT'AY*, 7(2), 46.
<https://doi.org/10.21503/hamu.v7i2.2132>
- LA SOSTENIBILIDAD EN EL SECTOR EMPRESARIAL*, (2014) (testimony of NATALIA SÁNCHEZ SUMELZO).
https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/18820/TFM_NSanchez_La_sostenibilidad_en_el_sector_empresarial.pdf
- Scagnoli, N. (2001). *El aula virtual: Usos y elementos que la componen*.
https://www.researchgate.net/publication/32956673_El_aula_virtual_Usos_y_elementos_que_la_componen
- Secretaría Central de ISO en Ginebra - Suiza. (2015). *ISO 14001:2015*. <https://www.nueva-iso-14001.com/pdfs/FDIS-14001.pdf>
- Silva Quiroz, J., Serrano, E. F., & Cavieres, A. A. (2015). Un modelo para el diseño de entornos virtuales de aprendizaje centrados en las E-actividades. In *Nuevas Ideas en Informática Educativa TISE*. <http://www.tise.cl/volumen11/TISE2015/650-655.pdf>
- Soto Mauricio, K. A. (2020). Educación virtual y satisfacción de las estudiantes del 5° año de la Institución Educativa Nacional Santa Rosa, año 2020 [Universidad César Vallejo]. In *Repositorio Institucional - UCV*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46623>
- Vargas Vizcarra, M. E. (2017). Responsabilidad Social Universitaria Desde La Percepción Del Estudiante De La Escuela Profesional De Administración De La Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa - 2016 [Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. In *Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa*.

<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/4547>

Vélez-Romero, X., & Cano-Lara, E. (2016). Los diferentes tipos de responsabilidad social y sus implicaciones éticas The different types of social responsibility and their ethical implications Diferentes tipos de responsabilidade social e implicações éticas. *Dominio de Las Ciencias*, ISSN-e 2477-8818, Vol. 2, N°. Extra 3, 2016 (Ejemplar Dedicado a: Monográfico de Ciencias de La Salud), Págs. 117-126, 2(3), 117–126. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5802930>

Villegas Yagual, F. E., & Zuñiga Santillan, X. L. (2015). Gestión de Satisfacción al Cliente II. *Ciencia Unemi*, 7(11), 121. <https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol7iss11.2014pp107-121p>

Yong Castillo, É., Nagles García, N., Mejía Corredor, C., & Chaparro Malaver, C. E. (2017). Evolución de la educación superior a distancia: desafíos y oportunidades para su gestión. *Revista Virtual Universidad Católica Del Norte*, 81–105. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194250865006>

Anexos

Anexo 1: Cuestionario para determinar el nivel de la percepción de la Responsabilidad Social Universitaria desde el enfoque formativo y participación social

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR EL NIVEL DE LA PERCEPCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

INSTRUCCIÓN: Estimado/a estudiante, se está realizando una investigación para saber el nivel de la percepción de la Responsabilidad Social Universitaria en los alumnos de la universidad, por lo que se requiere que responda a las siguientes preguntas con la mayor sinceridad posible. Esta encuesta es totalmente anónima y confidencial, por favor no escriba su nombre. Agradecemos su colaboración.

Sexo: Masculino () Femenino () Edad: _____

Semestre: _____ Carrera: _____

INDICACIONES: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder, marcando una (x) la respuesta que considera correcta.

1	2	3	4	5	6
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

FORMACIÓN							
ÍTEMS	APRENDIZAJE SERVICIO	VALORACIÓN					
1	La universidad me brinda una formación ética y ciudadana que me ayuda a ser una persona socialmente responsable.	1	2	3	4	5	6
2	Mi formación es integral, humana y profesional, y no solo especializada en mi área.	1	2	3	4	5	6
3	La universidad me motiva para ponerme en el lugar de otros y reaccionar contra las injusticias sociales y económicas presentes en mi contexto social.	1	2	3	4	5	6
4	Dentro de mis cursos o asignaturas se formulan y realizan acciones en beneficio de la comunidad, acorde a los contenidos aprendidos en clase.	1	2	3	4	5	6
5	Las acciones que se realizan en beneficio de la comunidad son filantrópicas y asistencialistas.	1	2	3	4	5	6
6	Dentro de mis cursos o asignaturas he tenido la oportunidad de hacer investigación aplicada a la solución de problemas sociales y/o ambientales.	1	2	3	4	5	6
7	Percibo que mis profesores están capacitados en el método de enseñanza aprendizaje basado en la solución de problemas sociales.	1	2	3	4	5	6
8	La educación virtual recibida a raíz de la emergencia sanitaria se está realizando responsablemente con calidad y pertinencia social.	1	2	3	4	5	6
9	Existen fondos concursables y apoyo a las iniciativas estudiantiles para el desarrollo de proyectos sociales.	1	2	3	4	5	6

INCLUSIÓN CURRICULAR DE LOS 17 OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)							
10	Mi formación me permite estar informado acerca de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).	1	2	3	4	5	6
11	En la universidad se realizan investigaciones orientadas a los ODS.	1	2	3	4	5	6
12	Percibo que mi universidad participa en iniciativas en beneficio de la región junto al gobierno local, empresas y organizaciones sociales.	1	2	3	4	5	6
13	Mi formación me permite ser un ciudadano activo en defensa del medio ambiente.	1	2	3	4	5	6
14	Los diversos cursos que llevo responden a necesidades sociales de mi entorno.	1	2	3	4	5	6
15	Dentro de mi formación he tenido la oportunidad de realizar acciones para coadyuvar al fin a la pobreza y la desigualdad o la lucha contra el cambio climático para garantizar ciudades más sostenibles.	1	2	3	4	5	6
MALLAS DISEÑADAS CON ACTORES EXTERNOS							
16	Mis profesores vinculan sus enseñanzas con los problemas sociales y ambientales de la actualidad.	1	2	3	4	5	6
17	Dentro de mi formación tengo la posibilidad de conocer a especialistas en temas de desarrollo social y ambiental.	1	2	3	4	5	6
18	Durante mis estudios he sido consultado para dar mi opinión sobre la malla curricular que llevo.	1	2	3	4	5	6
19	Durante mis estudios he podido constatar que la malla curricular de mi carrera es revisada regularmente junto a expertos de la especialidad que trabajan fuera de la universidad.	1	2	3	4	5	6
20	Percibo que la malla curricular que sigo me permite formarme en diversas competencias, conociendo muchas realidades diferentes.	1	2	3	4	5	6
Participación social							
INTEGRACIÓN DE LA PROYECCIÓN SOCIAL CON FORMACIÓN E INVESTIGACIÓN							
21	Percibo que mi universidad se preocupa para que los estudiantes seamos agentes de cambio para resolver problemas (sociales y ambientales) de la región.	1	2	3	4	5	6
22	En mi universidad se organizan foros y actividades en relación con el desarrollo sostenible y los problemas sociales y ambientales.	1	2	3	4	5	6
23	En el transcurso de mis estudios he podido ver que las donaciones no tienen que ver con el desarrollo social.	1	2	3	4	5	6
24	En el transcurso de mis estudios, he podido investigar sobre el porqué de varios problemas sociales y medioambientales de mi región.	1	2	3	4	5	6
25	Los estudiantes que egresan de mi universidad han recibido una formación que promueve su sensibilidad social y ambiental.	1	2	3	4	5	6
26	Percibo que se valora el voluntariado estudiantil dentro de mi universidad.	1	2	3	4	5	6
27	El voluntariado y las prácticas de servicio social se articulan con nuestra formación profesional.	1	2	3	4	5	6
PROYECTOS COCREADOS, DURADEROS, DE IMPACTO							
28	Desde que estoy en la universidad participo regularmente en trabajos con la comunidad, ciclo tras ciclo	1	2	3	4	5	6
29	En mi universidad existen iniciativas de voluntariado y la universidad nos motiva a participar de ellos.	1	2	3	4	5	6

30	Desde que estoy en la universidad he podido formar parte de grupos y/o redes con fines sociales o ambientales organizados o promovidos dentro de la misma.	1	2	3	4	5	6
31	Desde que estoy en la universidad, he aprendido que “más vale enseñar a pescar que dar pescado” para promover el desarrollo social.	1	2	3	4	5	6
32	Me han enseñado a colaborar con respeto y solidaridad con las comunidades vulnerables.	1	2	3	4	5	6
PARTICIPACIÓN EN LA AGENDA DE DESARROLLO LOCAL, NACIONAL E INTERNACIONAL							
33	Percibo que mi universidad mantiene convenios de colaboración con actores clave del desarrollo social (Estado, ONG, organismos internacionales, empresas).	1	2	3	4	5	6
34	En el transcurso de mi vida estudiantil he podido aprender sobre la realidad nacional y los problemas sociales de mi país.	1	2	3	4	5	6
35	En el transcurso de mis estudios me han invitado a participar en concursos nacionales e internacionales para encontrar solución a problemas sociales o ambientales.	1	2	3	4	5	6
36	Percibo que mi universidad participa de redes académicas y no académicas para alcanzar los ODS.	1	2	3	4	5	6
37	Percibo que mi universidad tiene incidencia en la discusión de políticas públicas de desarrollo.	1	2	3	4	5	6
38	Percibo que mi universidad tiene incidencia en la discusión de políticas privadas de desarrollo.	1	2	3	4	5	6

Muchas gracias

Anexo 2: Cuestionario para determinar el nivel de la satisfacción con la educación universitaria en la modalidad virtual

INSTRUCCIÓN: Estimado/a estudiante, se está realizando una investigación para saber el nivel de la satisfacción con la educación virtual en los alumnos de la universidad, por lo que se requiere que responda a las siguientes preguntas con la mayor sinceridad posible. Esta encuesta es totalmente anónima y confidencial, por favor no escriba su nombre. Agradezco su colaboración.

Sexo: Masculino () Femenino () Edad: _____

Semestre: _____ Carrera: _____

INDICACIONES: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder, marcando una (x) la respuesta que considera correcta.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

ITEMS	ASPECTOS GENERALES DE LOS CURSOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	El plan de estudios, los contenidos y objetivos de formación de los cursos son coherentes con el programa académico.	1	2	3	4	5
2	Las actividades de los cursos que se desarrollan a través de la plataforma virtual han contribuido en la comprensión y aplicación de los conocimientos adquiridos.	1	2	3	4	5
3	La programación de los cursos, los hipervínculos, y las fechas de entrega de las actividades están configurados correctamente.	1	2	3	4	5
ASPECTOS RELACIONADOS CON LOS PROFESORES						
4	Los profesores brindan orientaciones claras respecto a las normas de funcionamiento de la plataforma virtual de aprendizaje, antes y durante el desarrollo de sus cursos.	1	2	3	4	5
5	Los profesores responden oportunamente a las inquietudes y dificultades técnicas sobre el uso de la plataforma virtual.	1	2	3	4	5
6	Los profesores dominan el contenido teórico y práctico de los cursos que imparten.	1	2	3	4	5
7	Los recursos educativos digitales (PDF's, vídeos, PPT's, etc.) y herramientas en línea son utilizados adecuadamente por los profesores.	1	2	3	4	5
8	Los trabajos de los cursos se califican según los criterios previamente establecidos en las rúbricas de evaluación.	1	2	3	4	5
9	Las retroalimentaciones realizadas por los profesores a las actividades desarrolladas por los estudiantes en el aula virtual son respetuosas y coherentes con el propósito de la sesión.	1	2	3	4	5
10	Los trabajos entregados por los estudiantes son calificados y retroalimentados según la programación del curso.	1	2	3	4	5
11	Los profesores motivan a los estudiantes a participar y trabajar colaborativamente en la sesión de clases.	1	2	3	4	5

ASPECTOS RELACIONADOS CON LOS CONTENIDOS DE LOS CURSOS						
12	Los contenidos y los recursos educativos digitales (PDF's, vídeos, PPT's, etc.) están actualizados y vigentes.	1	2	3	4	5
13	Los recursos educativos digitales (PDF's, vídeos, PPT's, etc.) empleados son suficientes para abordar con profundidad las temáticas propuestas en los cursos	1	2	3	4	5
14	Los contenidos presentados en los cursos mejoran mi aprendizaje.	1	2	3	4	5
15	El orden de los contenidos ofrecidos en los cursos son coherentes.	1	2	3	4	5
16	Considera que el interés de los contenidos desde un punto de vista práctico son pertinentes a su carrera.	1	2	3	4	5
17	La relación entre los objetivos y los contenidos de los cursos son coherentes.	1	2	3	4	5
18	Los contenidos de los cursos son de calidad y rigurosidad científica.	1	2	3	4	5
ASPECTOS RELACIONADOS CON LA COMUNICACIÓN						
19	La comunicación con los profesores me ha resultado fácil mediante las herramientas de comunicación: correo, foro, chat, etc.	1	2	3	4	5
20	La comunicación entre estudiantes me ha resultado fácil mediante las herramientas de comunicación: correo, foro, chat, etc.	1	2	3	4	5
ASPECTOS RELACIONADOS AL AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAJE						
21	La calidad estética (tamaño, formas, tipo de letras, colores...) de la plataforma virtual es adecuada.	1	2	3	4	5
22	Existe relación entre los diferentes elementos estéticos (textos, imágenes, gráficos, cuadros...) de la plataforma virtual.	1	2	3	4	5
23	El tiempo de espera de la plataforma virtual para acceder a otros vínculos u otras herramientas es adecuado.	1	2	3	4	5
24	El funcionamiento técnico de la plataforma virtual es fácil de comprender y manejar.	1	2	3	4	5
25	La navegación por la plataforma virtual me ha resultado sencilla.	1	2	3	4	5

Muchas gracias

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto):

Cancho Covinos, Cristina Erwina

1.2. Grado Académico:

Magister en Derecho, Economía y Gestión, con mención en Responsabilidad Social.

1.3 Profesión: Psicóloga Social

1.3. Institución donde labora:

Centro Interdisciplinario REFORTALECE: Especialistas en Responsabilidad Social.

1.4. Cargo que desempeña

Directora

1.5 Denominación del Instrumento:

Anexo 3: Documento N.º 1 de la validación por juicio de expertos del primer instrumento

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL					20	5
SUMATORIA TOTAL		25				

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 25

3.2. Opinión: FAVORABLE: DEBE MEJORAR NO FAVORABLE

3.3. Observaciones: Adjunto algunas sugerencias, que podrías tomar en cuenta.

Arequipa, 01 de junio 2021



Firma

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I.DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto):

Diana Marcela Murcia Albañil

1.2. Grado Académico:

Candidata a Doctora en Ciencias sociales y humanas

1.3 Profesión:

Magistra en Investigación social interdisciplinaria.

1.3. Institución donde labora:

Universidad Nacional de Colombia Sede Bogotá

1.4. Cargo que desempeña

Docente

1.6 Denominación del Instrumento:

Cuestionario para determinar el nivel de la percepción de la responsabilidad social universitaria

II.VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					x
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				x	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					x
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					x
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					x
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				x	
SUMATORIA PARCIAL					8	20
SUMATORIA TOTAL		28				

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 28

3.2. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR _____

NO FAVORABLE _____

3.3. Observaciones:

Es conveniente revisar la totalidad de los ítems para verificar si se pueden incluir algunos.

Bogotá, 03 de Junio 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Daniel', is written above a horizontal line.

Firma

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I.DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto):

Ávila Fernández, Gonzalo Arturo

1.2. Grado Académico.

Magister.

1.3 Profesión:

Filósofo y Educador

1.4. Institución donde labora:

Universidad La Salle

1.5. Cargo que desempeña

Jefe de Proyección Social

1.6 Denominación del Instrumento:

Cuestionario

II.VALIDACIÓN

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

6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL		0	0	0	16	5
SUMATORIA TOTAL		21				

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 21/25

3.2. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR _____

NO FAVORABLE _____

3.3. Observaciones: Cuidar la redacción del documento, a fin de que no se caiga en errores de coherencia.

Arequipa, 11 de junio 2021

Firma

I.DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto):

Cavero Astete Juan Carlos

1.2. Grado Académico.

Doctor

1.3 Profesión:

Lic. En Educación

1.4. Institución donde labora:

Universidad Tecnológica del Perú (UTP)

1.5. Cargo que desempeña:

Docente universitario a tiempo parcial

1.6 Denominación del Instrumento:

Cuestionario para determinar el nivel de satisfacción con la educación virtual

II.VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL						
SUMATORIA TOTAL		28				

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 28

3.2. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR _____

NO FAVORABLE _____

3.3. Observaciones:

Ninguna, la encuesta es apta para realizar su aplicación.

Arequipa, 16 de mayo del 2021



Dr. Juan Carlos Cavero Astete
DNI 29590826

Anexo 7: Documento N.º 5 de la validación por juicio de expertos del segundo instrumento

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto):

RAMOS ROSAS, ANGELICA GIOVANNA

1.2. Grado Académico:

Magister en currículo

1.3 Profesión:

Lic, Educación

1.4. Institución donde labora:

I.E. 40163 "Benigno Ballón Farfán"

1.5. Cargo que desempeña

Dirección

1.6 Denominación del Instrumento:

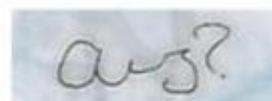
Cuestionario para determinar el nivel de satisfacción con la educación virtual

II. VALIDACIÓN

Las conductas de los encuestadores serán medibles más que observables.

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO					
1. CLARIDAD	Están apropiados				
2. OBJETIVIDAD	Están observables				
3. CONSISTENCIA	Existen conexiones y relación con la teoría				
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X

Arequipa, 18 mayo 2021.



ANGELICA GIOVANNA RAMOS ROSAS
MAGISTER EN CURRÍCULO

6. SUFICIENCIA	
	SUMA
	SUMA

III. RESULTADOS

3.1. Valoración:

3.2. Opinión:

Anexo 8: Documento N.º 6 de la validación por juicio de expertos del segundo instrumento

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE
INVESTIGACIÓN:
Cuestionario para determinar el nivel de la satisfacción con la educación virtual**

I.DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): José Gálax Céspedes Elguera
- 1.2. Grado Académico: Magister
- 1.3 Profesión: Ingeniero biotecnólogo
- 1.4. Institución donde labora: Universidad La Salle

II.VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL					16	10
SUMATORIA TOTAL		26				

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Diego Valencia Chichizola

1.2. Grado Académico: Máster en Dirección de Marketing y Gestión Comercial

1.3 Profesión: Mercadólogo

1.4. Institución donde labora: Universidad La Salle

1.5. Cargo que desempeña: Jefe de Marketing

1.6 Denominación del Instrumento:

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL					8	20
SUMATORIA TOTAL		28				

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 28

3.2. Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR _____

NO FAVORABLE _____

3.3. Observaciones: _____

Muy bien elaborado el instrumento, con este se podrá determinar la satisfacción de las clases virtuales en la universidad. Solo tendría dos recomendaciones, primero que las últimas preguntas apuntan al grado de sencillez de uso de la plataforma, pero más importante es determinar si los estudiantes saben usarlo bien y sacarle el máximo provecho, ya que esto nos podría indicar si necesitan capacitación específica para la plataforma, puede ser o muy sencilla o muy complicada, pero que tanto lo aprovechen es lo que marcará la pauta sobre su posible satisfacción con la misma. Segundo, en mi experiencia muy pocos chicos son conscientes de los objetivos del curso o del plan de estudios, si ustedes ya tienen la información revisada que los estudiantes tienen pleno conocimiento de esto, en buena hora, eso evitaría el sesgo al momento de responder.

Por lo demás muy bien elaborado, me parece muy pertinente y acertado. Saludos

Arequipa, 16 de junio de 2021



Firma

Apéndice

Apéndice 1: Tablas de resultados por ítem del primer instrumento

Tabla 24

Edad

		Edad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	17	31	7,9	7,9	7,9
	18	61	15,6	15,6	23,6
	19	42	10,8	10,8	34,4
	20	48	12,3	12,3	46,7
	21	51	13,1	13,1	59,7
	22	36	9,2	9,2	69,0
	23	38	9,7	9,7	78,7
	24	23	5,9	5,9	84,6
	25	21	5,4	5,4	90,0
	26	13	3,3	3,3	93,3
	27	9	2,3	2,3	95,6
	28	5	1,3	1,3	96,9
	29	3	,8	,8	97,7
	30	3	,8	,8	98,5
	31	2	,5	,5	99,0
	33	2	,5	,5	99,5
	36	2	,5	,5	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del primer instrumento.

Tabla 25

Sexo

		Sexo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	190	48,7	48,7	48,7
	Masculino	200	51,3	51,3	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del primer instrumento.

Tabla 26*Carrera*

		Carrera			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Derecho	166	42,6	42,6	42,6
	Administración y Negocios Internacionales	177	45,4	45,4	87,9
	Ingeniería de software	47	12,1	12,1	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del primer instrumento.**Tabla 27***Semestre*

		Semestre			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	I	53	13,6	13,6	13,6
	II	52	13,3	13,3	26,9
	III	36	9,2	9,2	36,2
	IV	51	13,1	13,1	49,2
	V	20	5,1	5,1	54,4
	VI	24	6,2	6,2	60,5
	VII	20	5,1	5,1	65,6
	VIII	39	10,0	10,0	75,6
	IX	23	5,9	5,9	81,5
	X	56	14,4	14,4	95,9
	XI	9	2,3	2,3	98,2
	XII	7	1,8	1,8	100,0
Total		390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del primer instrumento.**Tabla 28***Ítem 1 del primer instrumento*

La universidad me brinda una formación ética y ciudadana que me ayuda a ser una

persona socialmente responsable.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	4	1,0	1,0	1,0
	En desacuerdo	11	2,8	2,8	3,8
	Parcialmente en desacuerdo	25	6,4	6,4	10,3
	Parcialmente de acuerdo	72	18,5	18,5	28,7
	De acuerdo	158	40,5	40,5	69,2
	Totalmente de acuerdo	120	30,8	30,8	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del primer instrumento.

Tabla 29

Ítem 2 del primer instrumento

Mi formación es integral, humana y profesional, y no sólo especializada en mi área.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	5	1,3	1,3	1,3
	En desacuerdo	8	2,1	2,1	3,3
	Parcialmente en desacuerdo	24	6,2	6,2	9,5
	Parcialmente de acuerdo	73	18,7	18,7	28,2
	De acuerdo	159	40,8	40,8	69,0
	Totalmente de acuerdo	121	31,0	31,0	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del primer instrumento.

Tabla 30

Ítem 3 del primer instrumento

La universidad me motiva para ponerme en el lugar de otros y reaccionar contra las injusticias sociales y económicas presentes en mi contexto social.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	9	2,3	2,3	2,3
	En desacuerdo	12	3,1	3,1	5,4
	Parcialmente en desacuerdo	27	6,9	6,9	12,3
	Parcialmente de acuerdo	78	20,0	20,0	32,3
	De acuerdo	156	40,0	40,0	72,3
	Totalmente de acuerdo	108	27,7	27,7	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del primer instrumento.

Tabla 31

Ítem 4 del primer instrumento

Dentro de mis cursos o asignaturas se formulan y realizan acciones en beneficio de la comunidad, acorde a los contenidos aprendidos en clase.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	11	2,8	2,8	2,8
	En desacuerdo	10	2,6	2,6	5,4
	Parcialmente en desacuerdo	46	11,8	11,8	17,2
	Parcialmente de acuerdo	109	27,9	27,9	45,1
	De acuerdo	137	35,1	35,1	80,3
	Totalmente de acuerdo	77	19,7	19,7	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del primer instrumento.

Tabla 32

Ítem 5 del primer instrumento

Las acciones que se realizan en beneficio de la comunidad son filantrópicas y asistencialistas.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	11	2,8	2,8	2,8
	En desacuerdo	17	4,4	4,4	7,2
	Parcialmente en desacuerdo	47	12,1	12,1	19,2
	Parcialmente de acuerdo	115	29,5	29,5	48,7
	De acuerdo	131	33,6	33,6	82,3

Totalmente de acuerdo	69	17,7	17,7	100,0
Total	390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del primer instrumento.

Tabla 33

Ítem 6 del primer instrumento

Dentro de mis cursos o asignaturas he tenido la oportunidad de hacer investigación aplicada a la solución de problemas sociales y/o ambientales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	16	4,1	4,1	4,1
	En desacuerdo	18	4,6	4,6	8,7
	Parcialmente en desacuerdo	47	12,1	12,1	20,8
	Parcialmente de acuerdo	97	24,9	24,9	45,6
	De acuerdo	129	33,1	33,1	78,7
	Totalmente de acuerdo	83	21,3	21,3	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del primer instrumento.

Tabla 34

Ítem 7 del primer instrumento

Percibo que mis profesores están capacitados en el método de enseñanza aprendizaje basado en la solución de problemas sociales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	10	2,6	2,6	2,6
	En desacuerdo	11	2,8	2,8	5,4
	Parcialmente en desacuerdo	41	10,5	10,5	15,9
	Parcialmente de acuerdo	89	22,8	22,8	38,7
	De acuerdo	154	39,5	39,5	78,2
	Totalmente de acuerdo	85	21,8	21,8	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del primer instrumento.

Tabla 35*Ítem 8 del primer instrumento*

La educación virtual recibida a raíz de la emergencia sanitaria, se está realizando responsablemente con calidad y pertinencia social.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	13	3,3	3,3	3,3
	En desacuerdo	13	3,3	3,3	6,7
	Parcialmente en desacuerdo	54	13,8	13,8	20,5
	Parcialmente de acuerdo	109	27,9	27,9	48,5
	De acuerdo	116	29,7	29,7	78,2
	Totalmente de acuerdo	85	21,8	21,8	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del primer instrumento.**Tabla 36***Ítem 9 del primer instrumento*

Existen fondos concursables y apoyo a las iniciativas estudiantiles para el desarrollo de proyectos sociales.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	13	3,3	3,3	3,3
	En desacuerdo	15	3,8	3,8	7,2
	Parcialmente en desacuerdo	42	10,8	10,8	17,9
	Parcialmente de acuerdo	122	31,3	31,3	49,2
	De acuerdo	134	34,4	34,4	83,6
	Totalmente de acuerdo	64	16,4	16,4	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del primer instrumento.**Tabla 37***Ítem 10 del primer instrumento*

Mi formación me permite estar informado acerca de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en	15	3,8	3,8	3,8

os	desacuerdo				
	En desacuerdo	15	3,8	3,8	7,7
	Parcialmente en desacuerdo	46	11,8	11,8	19,5
	Parcialmente de acuerdo	127	32,6	32,6	52,1
	De acuerdo	129	33,1	33,1	85,1
	Totalmente de acuerdo	58	14,9	14,9	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del primer instrumento.

Tabla 38

Ítem 11 del primer instrumento

En la universidad se realizan investigaciones orientadas a los ODS.					
		Frecuen cia	Porcenta je	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid os	Totalmente en desacuerdo	15	3,8	3,8	3,8
	En desacuerdo	13	3,3	3,3	7,2
	Parcialmente en desacuerdo	56	14,4	14,4	21,5
	Parcialmente de acuerdo	141	36,2	36,2	57,7
	De acuerdo	113	29,0	29,0	86,7
	Totalmente de acuerdo	52	13,3	13,3	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del primer instrumento.

Tabla 39

Ítem 12 del primer instrumento

Percibo que mi universidad participa en iniciativas en beneficio de la región junto al gobierno local, empresas y organizaciones sociales.					
		Frecuen cia	Porcenta je	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid os	Totalmente en desacuerdo	20	5,1	5,1	5,1
	En desacuerdo	13	3,3	3,3	8,5
	Parcialmente en desacuerdo	48	12,3	12,3	20,8
	Parcialmente de acuerdo	118	30,3	30,3	51,0
	De acuerdo	139	35,6	35,6	86,7
	Totalmente de acuerdo	52	13,3	13,3	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del primer instrumento.

Tabla 40*Ítem 13 del primer instrumento*

Mi formación me permite ser un ciudadano activo en defensa del medio ambiente.					
		Frecuen cia	Porcenta je	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid os	Totalmente en desacuerdo	7	1,8	1,8	1,8
	En desacuerdo	13	3,3	3,3	5,1
	Parcialmente en desacuerdo	36	9,2	9,2	14,4
	Parcialmente de acuerdo	115	29,5	29,5	43,8
	De acuerdo	121	31,0	31,0	74,9
	Totalmente de acuerdo	98	25,1	25,1	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del primer instrumento.**Tabla 41***Ítem 14 del primer instrumento*

Los diversos cursos que llevo responden a necesidades sociales de mi entorno.					
		Frecuen cia	Porcenta je	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid os	Totalmente en desacuerdo	10	2,6	2,6	2,6
	En desacuerdo	11	2,8	2,8	5,4
	Parcialmente en desacuerdo	39	10,0	10,0	15,4
	Parcialmente de acuerdo	112	28,7	28,7	44,1
	De acuerdo	139	35,6	35,6	79,7
	Totalmente de acuerdo	79	20,3	20,3	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del primer instrumento.**Tabla 42***Ítem 15 del primer instrumento*

Dentro de mi formación he tenido la oportunidad de realizar acciones para coadyuvar al fin a la pobreza y la desigualdad o la lucha contra el cambio climático para garantizar ciudades más sostenibles.					
		Frecuen cia	Porcenta je	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

Válidos	Totalmente en desacuerdo	13	3,3	3,3	3,3
	En desacuerdo	20	5,1	5,1	8,5
	Parcialmente en desacuerdo	60	15,4	15,4	23,8
	Parcialmente de acuerdo	106	27,2	27,2	51,0
	De acuerdo	117	30,0	30,0	81,0
	Totalmente de acuerdo	74	19,0	19,0	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del primer instrumento.

Tabla 43

Ítem 16 del primer instrumento

Mis profesores vinculan sus enseñanzas con los problemas sociales y ambientales de la actualidad.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	10	2,6	2,6	2,6
	En desacuerdo	16	4,1	4,1	6,7
	Parcialmente en desacuerdo	45	11,5	11,5	18,2
	Parcialmente de acuerdo	96	24,6	24,6	42,8
	De acuerdo	136	34,9	34,9	77,7
	Totalmente de acuerdo	87	22,3	22,3	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del primer instrumento.

Tabla 44

Ítem 17 del primer instrumento

Dentro de mi formación tengo la posibilidad de conocer a especialistas en temas de desarrollo social y ambiental.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	15	3,8	3,8	3,8
	En desacuerdo	14	3,6	3,6	7,4
	Parcialmente en desacuerdo	46	11,8	11,8	19,2
	Parcialmente de acuerdo	108	27,7	27,7	46,9

De acuerdo	133	34,1	34,1	81,0
Totalmente de acuerdo	74	19,0	19,0	100,0
Total	390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del primer instrumento.

Tabla 45

Ítem 18 del primer instrumento

Durante mis estudios he sido consultado para dar mi opinión sobre la malla curricular que llevo.					
		Frecuen cia	Porcenta je	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid os	Totalmente en desacuerdo	52	13,3	13,3	13,3
	En desacuerdo	39	10,0	10,0	23,3
	Parcialmente en desacuerdo	58	14,9	14,9	38,2
	Parcialmente de acuerdo	108	27,7	27,7	65,9
	De acuerdo	83	21,3	21,3	87,2
	Totalmente de acuerdo	50	12,8	12,8	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del primer instrumento.

Tabla 46

Ítem 19 del primer instrumento

Durante mis estudios he podido constatar que la malla curricular de mi carrera es revisada regularmente junto a expertos de la especialidad que trabajan fuera de la universidad.					
		Frecuen cia	Porcenta je	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid os	Totalmente en desacuerdo	26	6,7	6,7	6,7
	En desacuerdo	36	9,2	9,2	15,9
	Parcialmente en desacuerdo	55	14,1	14,1	30,0
	Parcialmente de acuerdo	113	29,0	29,0	59,0
	De acuerdo	109	27,9	27,9	86,9
	Totalmente de acuerdo	51	13,1	13,1	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del primer instrumento.

Tabla 47*Ítem 20 del primer instrumento*

Percibo que la malla curricular que sigo me permite formarme en diversas competencias, conociendo muchas realidades diferentes.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	14	3,6	3,6	3,6
	En desacuerdo	20	5,1	5,1	8,7
	Parcialmente en desacuerdo	46	11,8	11,8	20,5
	Parcialmente de acuerdo	92	23,6	23,6	44,1
	De acuerdo	138	35,4	35,4	79,5
	Totalmente de acuerdo	80	20,5	20,5	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del primer instrumento.**Tabla 48***Ítem 21 del primer instrumento*

Percibo que mi universidad se preocupa para que los estudiantes seamos agentes de cambio para resolver problemas (sociales y ambientales) de la región.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	15	3,8	3,8	3,8
	En desacuerdo	15	3,8	3,8	7,7
	Parcialmente en desacuerdo	40	10,3	10,3	17,9
	Parcialmente de acuerdo	88	22,6	22,6	40,5
	De acuerdo	144	36,9	36,9	77,4
	Totalmente de acuerdo	88	22,6	22,6	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del primer instrumento.**Tabla 49***Ítem 22 del primer instrumento*

En mi universidad se organizan foros y actividades en relación con el desarrollo				
---	--	--	--	--

sostenible y los problemas sociales y ambientales.					
		Frecuen cia	Porcenta je	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid os	Totalmente en desacuerdo	13	3,3	3,3	3,3
	En desacuerdo	15	3,8	3,8	7,2
	Parcialmente en desacuerdo	35	9,0	9,0	16,2
	Parcialmente de acuerdo	107	27,4	27,4	43,6
	De acuerdo	127	32,6	32,6	76,2
	Totalmente de acuerdo	93	23,8	23,8	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del primer instrumento.

Tabla 50

Ítem 23 del primer instrumento

En el transcurso de mis estudios he podido ver que las donaciones no tienen que ver con el desarrollo social.					
		Frecuen cia	Porcenta je	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid os	Totalmente en desacuerdo	26	6,7	6,7	6,7
	En desacuerdo	31	7,9	7,9	14,6
	Parcialmente en desacuerdo	52	13,3	13,3	27,9
	Parcialmente de acuerdo	111	28,5	28,5	56,4
	De acuerdo	109	27,9	27,9	84,4
	Totalmente de acuerdo	61	15,6	15,6	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del primer instrumento.

Tabla 51

Ítem 24 del primer instrumento

En el transcurso de mis estudios, he podido investigar sobre el porqué de varios problemas sociales y medioambientales de mi región.					
		Frecuen cia	Porcenta je	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid os	Totalmente en desacuerdo	11	2,8	2,8	2,8
	En desacuerdo	22	5,6	5,6	8,5
	Parcialmente en desacuerdo	53	13,6	13,6	22,1

Parcialmente de acuerdo	103	26,4	26,4	48,5
De acuerdo	131	33,6	33,6	82,1
Totalmente de acuerdo	70	17,9	17,9	100,0
Total	390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del primer instrumento.

Tabla 52

Ítem 25 del primer instrumento

Los estudiantes que egresan de mi universidad han recibido una formación que promueve su sensibilidad social y ambiental.				
	Frecuen cia	Porcenta je	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid os	Totalmente en desacuerdo	7	1,8	1,8
	En desacuerdo	30	7,7	9,5
	Parcialmente en desacuerdo	50	12,8	12,8
	Parcialmente de acuerdo	96	24,6	24,6
	De acuerdo	146	37,4	37,4
	Totalmente de acuerdo	61	15,6	15,6
	Total	390	100,0	100,0

Fuente: Creación en base a los resultados del primer instrumento.

Tabla 53

Ítem 26 del primer instrumento

Percibo que se valora el voluntariado estudiantil dentro de mi universidad.				
	Frecuen cia	Porcenta je	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid os	Totalmente en desacuerdo	17	4,4	4,4
	En desacuerdo	15	3,8	8,2
	Parcialmente en desacuerdo	43	11,0	11,0
	Parcialmente de acuerdo	97	24,9	24,9
	De acuerdo	132	33,8	33,8
	Totalmente de acuerdo	86	22,1	22,1
	Total	390	100,0	100,0

Fuente: Creación en base a los resultados del primer instrumento.

Tabla 54*Ítem 27 del primer instrumento*

El voluntariado y las prácticas de servicio social se articulan con nuestra formación profesional.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	11	2,8	2,8	2,8
	En desacuerdo	17	4,4	4,4	7,2
	Parcialmente en desacuerdo	43	11,0	11,0	18,2
	Parcialmente de acuerdo	112	28,7	28,7	46,9
	De acuerdo	128	32,8	32,8	79,7
	Totalmente de acuerdo	79	20,3	20,3	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del primer instrumento.**Tabla 55***Ítem 28 del primer instrumento*

Desde que estoy en la universidad participo regularmente en trabajos con la comunidad, ciclo tras ciclo.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	29	7,4	7,4	7,4
	En desacuerdo	45	11,5	11,5	19,0
	Parcialmente en desacuerdo	70	17,9	17,9	36,9
	Parcialmente de acuerdo	97	24,9	24,9	61,8
	De acuerdo	105	26,9	26,9	88,7
	Totalmente de acuerdo	44	11,3	11,3	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del primer instrumento.**Tabla 56***Ítem 29 del primer instrumento*

En mi universidad existen iniciativas de voluntariado y la universidad nos motiva a					
--	--	--	--	--	--

		participar de ellos.			
		Frecuen cia	Porcenta je	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid os	Totalmente en desacuerdo	16	4,1	4,1	4,1
	En desacuerdo	18	4,6	4,6	8,7
	Parcialmente en desacuerdo	53	13,6	13,6	22,3
	Parcialmente de acuerdo	96	24,6	24,6	46,9
	De acuerdo	127	32,6	32,6	79,5
	Totalmente de acuerdo	80	20,5	20,5	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del primer instrumento.

Tabla 57

Ítem 30 del primer instrumento

		Desde que estoy en la universidad he podido formar parte de grupos y/o redes con fines sociales o ambientales organizados o promovidos dentro de la misma.			
		Frecuen cia	Porcenta je	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid os	Totalmente en desacuerdo	37	9,5	9,5	9,5
	En desacuerdo	40	10,3	10,3	19,7
	Parcialmente en desacuerdo	75	19,2	19,2	39,0
	Parcialmente de acuerdo	82	21,0	21,0	60,0
	De acuerdo	101	25,9	25,9	85,9
	Totalmente de acuerdo	55	14,1	14,1	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del primer instrumento.

Tabla 58

Ítem 31 del primer instrumento

		Desde que estoy en la universidad, he aprendido que “más vale enseñar a pescar que dar pescado” para promover el desarrollo social.			
		Frecuen cia	Porcenta je	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid os	Totalmente en desacuerdo	17	4,4	4,4	4,4
	En desacuerdo	10	2,6	2,6	6,9
	Parcialmente en desacuerdo	38	9,7	9,7	16,7

Parcialmente de acuerdo	99	25,4	25,4	42,1
De acuerdo	132	33,8	33,8	75,9
Totalmente de acuerdo	94	24,1	24,1	100,0
Total	390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del primer instrumento.

Tabla 59

Ítem 32 del primer instrumento

Me han enseñado a colaborar con respeto y solidaridad con las comunidades vulnerables.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	12	3,1	3,1	3,1
	En desacuerdo	15	3,8	3,8	6,9
	Parcialmente en desacuerdo	31	7,9	7,9	14,9
	Parcialmente de acuerdo	91	23,3	23,3	38,2
	De acuerdo	139	35,6	35,6	73,8
	Totalmente de acuerdo	102	26,2	26,2	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del primer instrumento.

Tabla 60

Ítem 33 del primer instrumento

Percibo que mi universidad mantiene convenios de colaboración con actores clave del desarrollo social (Estado, ONG, organismos internacionales, empresas).					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	19	4,9	4,9	4,9
	En desacuerdo	18	4,6	4,6	9,5
	Parcialmente en desacuerdo	57	14,6	14,6	24,1
	Parcialmente de acuerdo	108	27,7	27,7	51,8
	De acuerdo	120	30,8	30,8	82,6
	Totalmente de acuerdo	68	17,4	17,4	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del primer instrumento.

Tabla 61*Ítem 34 del primer instrumento*

En el transcurso de mi vida estudiantil he podido aprender sobre la realidad nacional y los problemas sociales de mi país.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	9	2,3	2,3	2,3
	En desacuerdo	8	2,1	2,1	4,4
	Parcialmente en desacuerdo	35	9,0	9,0	13,3
	Parcialmente de acuerdo	86	22,1	22,1	35,4
	De acuerdo	158	40,5	40,5	75,9
	Totalmente de acuerdo	94	24,1	24,1	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del primer instrumento.**Tabla 62***Ítem 35 del primer instrumento*

En el transcurso de mis estudios me han invitado a participar en concursos nacionales e internacionales para encontrar solución a problemas sociales o ambientales.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	32	8,2	8,2	8,2
	En desacuerdo	23	5,9	5,9	14,1
	Parcialmente en desacuerdo	48	12,3	12,3	26,4
	Parcialmente de acuerdo	95	24,4	24,4	50,8
	De acuerdo	129	33,1	33,1	83,8
	Totalmente de acuerdo	63	16,2	16,2	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del primer instrumento.**Tabla 63***Ítem 36 del primer instrumento*

Percibo que mi universidad participa de redes académicas y no académicas para alcanzar los ODS.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

Válidos	Totalmente en desacuerdo	20	5,1	5,1	5,1
	En desacuerdo	22	5,6	5,6	10,8
	Parcialmente en desacuerdo	66	16,9	16,9	27,7
	Parcialmente de acuerdo	108	27,7	27,7	55,4
	De acuerdo	120	30,8	30,8	86,2
	Totalmente de acuerdo	54	13,8	13,8	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del primer instrumento.

Tabla 64

Ítem 37 del primer instrumento

Percibo que mi universidad tiene incidencia en la discusión de políticas públicas de desarrollo.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	16	4,1	4,1	4,1
	En desacuerdo	23	5,9	5,9	10,0
	Parcialmente en desacuerdo	58	14,9	14,9	24,9
	Parcialmente de acuerdo	113	29,0	29,0	53,8
	De acuerdo	126	32,3	32,3	86,2
	Totalmente de acuerdo	54	13,8	13,8	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del primer instrumento.

Tabla 65

Ítem 38 del primer instrumento

Percibo que mi universidad tiene incidencia en la discusión de políticas privadas de desarrollo.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	16	4,1	4,1	4,1
	En desacuerdo	18	4,6	4,6	8,7
	Parcialmente en desacuerdo	62	15,9	15,9	24,6
	Parcialmente de acuerdo	111	28,5	28,5	53,1
	De acuerdo	119	30,5	30,5	83,6

Totalmente de acuerdo	64	16,4	16,4	100,0
Total	390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del primer instrumento.

Apéndice 2: Tablas de resultados por ítem del segundo instrumento

Tabla 66

Ítem 1 del segundo instrumento

El plan de estudios, los contenidos y objetivos de formación de los cursos son coherentes con el programa académico.					
		Frecuen cia	Porcenta je	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid os	Totalmente en desacuerdo	6	1,5	1,5	1,5
	En desacuerdo	8	2,1	2,1	3,6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	50	12,8	12,8	16,4
	De acuerdo	183	46,9	46,9	63,3
	Totalmente de acuerdo	143	36,7	36,7	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del segundo instrumento.

Tabla 67

Ítem 2 del segundo instrumento

Las actividades de los cursos que se desarrollan a través de la plataforma virtual han contribuido en la comprensión y aplicación de los conocimientos adquiridos.					
		Frecuen cia	Porcenta je	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid os	Totalmente en desacuerdo	7	1,8	1,8	1,8
	En desacuerdo	18	4,6	4,6	6,4
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	65	16,7	16,7	23,1
	De acuerdo	178	45,6	45,6	68,7
	Totalmente de acuerdo	122	31,3	31,3	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del segundo instrumento.

Tabla 68*Ítem 3 del segundo instrumento*

La programación de los cursos, los hipervínculos, y las fechas de entrega de las actividades están configurados correctamente.					
		Frecuen cia	Porcenta je	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid os	Totalmente en desacuerdo	8	2,1	2,1	2,1
	En desacuerdo	15	3,8	3,8	5,9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	82	21,0	21,0	26,9
	De acuerdo	165	42,3	42,3	69,2
	Totalmente de acuerdo	120	30,8	30,8	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del segundo instrumento.**Tabla 69***Ítem 4 del segundo instrumento*

Los profesores brindan orientaciones claras respecto a las normas de funcionamiento de la plataforma virtual de aprendizaje, antes y durante el desarrollo de sus cursos.					
		Frecuen cia	Porcenta je	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid os	Totalmente en desacuerdo	6	1,5	1,5	1,5
	En desacuerdo	16	4,1	4,1	5,6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	72	18,5	18,5	24,1
	De acuerdo	179	45,9	45,9	70,0
	Totalmente de acuerdo	117	30,0	30,0	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del segundo instrumento.**Tabla 70***Ítem 5 del segundo instrumento*

Los profesores responden oportunamente a las inquietudes y dificultades técnicas sobre el uso de la plataforma virtual.					
		Frecuen cia	Porcenta je	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid os	Totalmente en desacuerdo	5	1,3	1,3	1,3
	En desacuerdo	21	5,4	5,4	6,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	82	21,0	21,0	27,7
	De acuerdo	160	41,0	41,0	68,7

Totalmente de acuerdo	122	31,3	31,3	100,0
Total	390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del segundo instrumento.

Tabla 71

Ítem 6 del segundo instrumento

Los docentes dominan el contenido teórico y práctico de los cursos que imparten.					
		Frecuen cia	Porcenta je	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid os	Totalmente en desacuerdo	6	1,5	1,5	1,5
	En desacuerdo	11	2,8	2,8	4,4
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	49	12,6	12,6	16,9
	De acuerdo	156	40,0	40,0	56,9
	Totalmente de acuerdo	168	43,1	43,1	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del segundo instrumento.

Tabla 72

Ítem 7 del segundo instrumento

Los recursos educativos digitales (PDF's, videos, PPT's, etc.) y herramientas en línea son utilizados adecuadamente por los profesores.					
		Frecuen cia	Porcenta je	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid os	Totalmente en desacuerdo	4	1,0	1,0	1,0
	En desacuerdo	18	4,6	4,6	5,6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	44	11,3	11,3	16,9
	De acuerdo	155	39,7	39,7	56,7
	Totalmente de acuerdo	169	43,3	43,3	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del segundo instrumento.

Tabla 73

Ítem 8 del segundo instrumento

Los trabajos de los cursos se califican según los criterios previamente establecidos en las rúbricas de evaluación.					
		Frecuen cia	Porcenta je	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid os	Totalmente en desacuerdo	2	,5	,5	,5
	En desacuerdo	14	3,6	3,6	4,1

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	66	16,9	16,9	21,0
De acuerdo	167	42,8	42,8	63,8
Totalmente de acuerdo	141	36,2	36,2	100,0
Total	390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del segundo instrumento.

Tabla 74

Ítem 9 del segundo instrumento

Las retroalimentaciones realizadas por los profesores a las actividades desarrolladas por los estudiantes en el aula virtual son respetuosas y coherentes con el propósito de la sesión.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	1,3	1,3	1,3
En desacuerdo	13	3,3	3,3	4,6
Válidos Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	58	14,9	14,9	19,5
De acuerdo	169	43,3	43,3	62,8
Totalmente de acuerdo	145	37,2	37,2	100,0
Total	390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del segundo instrumento.

Tabla 75

Ítem 10 del segundo instrumento

Los trabajos entregados por los estudiantes son calificados y retroalimentados según la programación del curso.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	1,0	1,0	1,0
En desacuerdo	20	5,1	5,1	6,2
Válidos Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	84	21,5	21,5	27,7
De acuerdo	163	41,8	41,8	69,5
Totalmente de acuerdo	119	30,5	30,5	100,0
Total	390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del segundo instrumento.

Tabla 76

Ítem 11 del segundo instrumento

Los profesores motivan a los estudiantes a participar y trabajar colaborativamente en la sesión de clases.

		Frecuen cia	Porcenta je	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid os	Totalmente en desacuerdo	6	1,5	1,5	1,5
	En desacuerdo	11	2,8	2,8	4,4
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	58	14,9	14,9	19,2
	De acuerdo	188	48,2	48,2	67,4
	Totalmente de acuerdo	127	32,6	32,6	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del segundo instrumento.

Tabla 77

Ítem 12 del segundo instrumento

Los contenidos y los recursos educativos digitales (PDF's, videos, PPT's, etc.) están actualizados y vigentes.					
		Frecuen cia	Porcenta je	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid os	Totalmente en desacuerdo	4	1,0	1,0	1,0
	En desacuerdo	15	3,8	3,8	4,9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	57	14,6	14,6	19,5
	De acuerdo	168	43,1	43,1	62,6
	Totalmente de acuerdo	146	37,4	37,4	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del segundo instrumento

Tabla 78

Ítem 13 del segundo instrumento

Los recursos educativos digitales (PDF's, videos, PPT's, etc.) empleados son suficientes para abordar con profundidad las temáticas propuestas en los cursos.					
		Frecuen cia	Porcenta je	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid os	Totalmente en desacuerdo	8	2,1	2,1	2,1
	En desacuerdo	17	4,4	4,4	6,4
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	65	16,7	16,7	23,1
	De acuerdo	168	43,1	43,1	66,2
	Totalmente de acuerdo	132	33,8	33,8	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del segundo instrumento.

Tabla 79*Ítem 14 del segundo instrumento*

Los contenidos presentados en los cursos mejoran mi aprendizaje.					
		Frecuen cia	Porcenta je	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid os	Totalmente en desacuerdo	6	1,5	1,5	1,5
	En desacuerdo	9	2,3	2,3	3,8
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	63	16,2	16,2	20,0
	De acuerdo	191	49,0	49,0	69,0
	Totalmente de acuerdo	121	31,0	31,0	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del segundo instrumento.**Tabla 80***Ítem 15 del segundo instrumento*

El orden de los contenidos ofrecidos en los cursos es coherente.					
		Frecuen cia	Porcenta je	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid os	Totalmente en desacuerdo	6	1,5	1,5	1,5
	En desacuerdo	12	3,1	3,1	4,6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	55	14,1	14,1	18,7
	De acuerdo	196	50,3	50,3	69,0
	Totalmente de acuerdo	121	31,0	31,0	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del segundo instrumento.**Tabla 81***Ítem 16 del segundo instrumento*

Considera que el interés de los contenidos desde un punto de vista práctico es pertinente a su carrera.					
		Frecuen cia	Porcenta je	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid os	Totalmente en desacuerdo	7	1,8	1,8	1,8
	En desacuerdo	10	2,6	2,6	4,4
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	56	14,4	14,4	18,7
	De acuerdo	190	48,7	48,7	67,4
	Totalmente de acuerdo	127	32,6	32,6	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del segundo instrumento.

Tabla 82

Ítem 17 del segundo instrumento

La relación entre los objetivos y los contenidos de los cursos son coherentes.					
		Frecuen cia	Porcenta je	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid os	Totalmente en desacuerdo	5	1,3	1,3	1,3
	En desacuerdo	11	2,8	2,8	4,1
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	60	15,4	15,4	19,5
	De acuerdo	190	48,7	48,7	68,2
	Totalmente de acuerdo	124	31,8	31,8	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del segundo instrumento.

Tabla 83

Ítem 18 del segundo instrumento

Los contenidos de los cursos son de calidad y rigurosidad científica.					
		Frecuen cia	Porcenta je	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid os	Totalmente en desacuerdo	8	2,1	2,1	2,1
	En desacuerdo	10	2,6	2,6	4,6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	59	15,1	15,1	19,7
	De acuerdo	185	47,4	47,4	67,2
	Totalmente de acuerdo	128	32,8	32,8	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del segundo instrumento.

Tabla 84

Ítem 19 del segundo instrumento

La comunicación con los profesores me ha resultado fácil mediante las herramientas de comunicación: correo, foro, chat, etc.					
		Frecuen cia	Porcenta je	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid os	Totalmente en desacuerdo	10	2,6	2,6	2,6
	En desacuerdo	19	4,9	4,9	7,4
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	75	19,2	19,2	26,7
	De acuerdo	175	44,9	44,9	71,5

Totalmente de acuerdo	111	28,5	28,5	100,0
Total	390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del segundo instrumento.

Tabla 85

Ítem 20 del segundo instrumento

La comunicación entre estudiantes me ha resultado fácil mediante las herramientas de comunicación: correo, foro, chat, etc.

	Frecuen cia	Porcenta je	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Totalmente en desacuerdo	11	2,8	2,8	2,8	
En desacuerdo	17	4,4	4,4	7,2	
Válid os	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	59	15,1	15,1	22,3
	De acuerdo	178	45,6	45,6	67,9
	Totalmente de acuerdo	125	32,1	32,1	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del segundo instrumento.

Tabla 86

Ítem 21 del segundo instrumento

La calidad estética (tamaño, formas, tipo de letras, colores...) de la plataforma virtual es adecuada.

	Frecuen cia	Porcenta je	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Totalmente en desacuerdo	6	1,5	1,5	1,5	
En desacuerdo	7	1,8	1,8	3,3	
Válid os	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	66	16,9	16,9	20,3
	De acuerdo	172	44,1	44,1	64,4
	Totalmente de acuerdo	139	35,6	35,6	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del segundo instrumento.

Tabla 87

Ítem 22 del segundo instrumento

Existe relación entre los diferentes elementos estéticos (textos, imágenes, gráficos, cuadros...) de la plataforma virtual.

	Frecuen cia	Porcenta je	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid	Totalmente en desacuerdo	4	1,0	1,0

os	En desacuerdo	11	2,8	2,8	3,8
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	62	15,9	15,9	19,7
	De acuerdo	180	46,2	46,2	65,9
	Totalmente de acuerdo	133	34,1	34,1	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del segundo instrumento.

Tabla 88

Ítem 23 del segundo instrumento

El tiempo de espera de la plataforma virtual para acceder a otros vínculos u otras herramientas es adecuado.					
		Frecuen	Porcenta	Porcentaje	Porcentaje
		cia	je	válido	acumulado
Válid os	Totalmente en desacuerdo	6	1,5	1,5	1,5
	En desacuerdo	10	2,6	2,6	4,1
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	57	14,6	14,6	18,7
	De acuerdo	184	47,2	47,2	65,9
	Totalmente de acuerdo	133	34,1	34,1	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del segundo instrumento.

Tabla 89

Ítem 24 del segundo instrumento

El funcionamiento técnico de la plataforma virtual es fácil de comprender y manejar.					
		Frecuen	Porcenta	Porcentaje	Porcentaje
		cia	je	válido	acumulado
Válid os	Totalmente en desacuerdo	4	1,0	1,0	1,0
	En desacuerdo	4	1,0	1,0	2,1
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	53	13,6	13,6	15,6
	De acuerdo	166	42,6	42,6	58,2
	Totalmente de acuerdo	163	41,8	41,8	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del segundo instrumento.

Tabla 90

Ítem 25 del segundo instrumento

La navegación por la plataforma virtual me ha resultado sencilla.					
		Frecuen	Porcenta	Porcentaje	Porcentaje

	cia	je	válido	acumulado
	5	1,3	1,3	1,3
	9	2,3	2,3	3,6
Válid	40	10,3	10,3	13,8
os	161	41,3	41,3	55,1
	175	44,9	44,9	100,0
	390	100,0	100,0	

Fuente: Creación en base a los resultados del segundo instrumento.