



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN  
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Modelo de gestión de los recursos públicos para un servicio de  
calidad en una universidad de la región Lambayeque**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

**AUTORA:**

Huaman Paredes, Aurelia del Rosario ([orcid.org/0000-0002-1422-5839](https://orcid.org/0000-0002-1422-5839))

**ASESORES:**

Dr. Fernandez Cueva, Amado ([orcid.org/0000-0002-5307-3583](https://orcid.org/0000-0002-5307-3583))

Dr. Montenegro Camacho, Luis Arturo ([orcid.org/0000-0002-8696-5203](https://orcid.org/0000-0002-8696-5203))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas y del Territorio

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus  
niveles.

CHICLAYO – PERÚ

2023

## DEDICATORIA

A mi familia, en especial a mi hija por ser el motivo que me impulsa a seguir adelante y la inspiración de mis logros, por sacrificarla muchas veces para lograr mis metas.

**Aurelia Huamán.**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad César Vallejo de Chiclayo, por formar profesionales motivados y capacitados, por apoyarnos en cada momento a lograr nuestra meta, a mi familia por apoyarme en cada momento, a mis asesores y mis amigos que me brindaron su apoyo de alguna manera para terminar mis estudios.

**La Autora.**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	19
3.2. Variables y operacionalización.....	19
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis .....	20
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos .....	21
3.5. Procedimientos. ....	22
3.6. Método de análisis de datos.....	22
3.7. Aspectos éticos .....	22
IV. RESULTADOS .....	23
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES.....	38
VII. RECOMENDACIONES .....	39
VIII. PROPUESTA. ....	40
REFERENCIAS.....	45
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Estudiantes aprobados frente a los desaprobados en un ciclo académico. .....	23
<b>Tabla 2:</b> Prioriza de la investigación dentro de la Universidad.....	24
<b>Tabla 3:</b> Considera que la investigación es prioridad para los docentes .....	24
<b>Tabla 4:</b> Regresión Lineal del modelo.....	26
<b>Tabla 5:</b> Corrigiendo el modelo de regresión lineal.....	27
<b>Tabla 6:</b> Eficiencia con datos envolventes.....	28
<b>Tabla 7:</b> Estrategia para el modelo de gestión de recursos .....	42

## RESUMEN

Los objetivos de esta investigación se centran en proponer un modelo de gestión de los recursos públicos para garantizar un servicio de calidad en una universidad pública de Lambayeque y para lograrlo, se llevó a cabo un diagnóstico de las problemáticas relacionadas con las condiciones básicas de calidad y se evaluó la eficiencia de los recursos públicos asignados al ámbito académico. La investigación se basa en un enfoque mixto y de tipo básico, con un diseño no experimental y un enfoque transversal, para lo cual se aplicó una encuesta para diagnosticar las condiciones básicas de calidad y se utilizó la metodología de análisis de datos envoltantes para calcular la eficiencia de la gestión de los recursos asignados. Los resultados revelaron que las condiciones básicas de calidad en la universidad de Lambayeque no son eficientes, y se identificó la gestión como un elemento clave para mejorar la calidad del servicio. Se encontró que las oficinas encargadas de brindar un servicio de calidad presentan deficiencias en su eficiencia, lo cual fue fundamental para diseñar el modelo propuesto de gestión de recursos públicos basado en la teoría de la nueva gestión pública y la teoría de la producción y rendición de cuentas.

**Palabras clave:** Servicio de calidad, modelo de gestión, recursos públicos

## **ABSTRACT**

The objectives of this research are focused on proposing a management model of public resources to guarantee a quality service in a public university in Lambayeque and to achieve this, a diagnosis of the problems related to the basic conditions of quality was carried out and the efficiency of public resources allocated to the academic field was evaluated. The research is based on a mixed and basic approach, with a non-experimental design and a cross-sectional approach, for which a survey was applied to diagnose the basic conditions of quality, and the methodology of data envelopment analysis was used to calculate the efficiency of the management of allocated resources. The results revealed that the basic quality conditions at the University of Lambayeque are not efficient, and management was identified as a key element for improving service quality. It was found that the offices in charge of providing quality service present deficiencies in their efficiency, which was fundamental to design the proposed model of public resource management based on the theory of new public management and the theory of production and accountability.

**Keywords:** Quality service, management model, public resources.