



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Responsabilidad social universitaria y satisfacción del usuario en la universidad pública de la provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2023.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

García Reynaga, Nicmar Nico (orcid.org/0000-0001-8561-720X)

ASESORES:

Dr. Rojas Mori, Johnny Silvino (orcid.org/0000-0002-4645-4134)

Mtra. Ruíz Villavicencio, Giovana Edith (orcid.org/0000-0001-9216-4456)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Ambiental y del Territorio

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

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

LIMA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mi esposa Andrea, por su paciencia a lo largo de esta travesía académica, gracias por creer en mí y motivarme a alcanzar mis metas.

A mis hijos Nicol y Adriel, por ser mi motor y fortaleza que me motiva cada día ser mejor.

A mis padres Nicolás y Martha, por su dedicación, guía y conocimientos compartidos, porque su apoyo ha sido fundamental y su presencia ha hecho que este logro sea aún más significativo.

AGRADECIMIENTO

a Dios, quien me ha dado una nueva oportunidad de vida llena de oportunidades y bendiciones, gracias por su amor y guía en cada paso que doy.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RUIZ VILLAVICENCIO GIOVANA EDITH, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Responsabilidad social universitaria y satisfacción del usuario en la universidad pública de la provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2023", cuyo autor es GARCÍA REYNAGA NICMAR NICO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 28 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RUIZ VILLAVICENCIO GIOVANA EDITH DNI: 09809746 ORCID: 0000-0001-9216-4456	Firmado electrónicamente por: GRUIZV101 el 06-08- 2023 08:50:15

Código documento Trilce: TRI - 0625626



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, GARCÍA REYNAGA NICMAR NICO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Responsabilidad social universitaria y satisfacción del usuario en la universidad pública de la provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
GARCÍA REYNAGA NICMAR NICO DNI: 41964969 ORCID: 0000-0001-8561-720X	Firmado electrónicamente por: NGARCIARE el 22-09- 2023 15:59:45

Código documento Trilce: INV - 1301072

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de la investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo.....	17
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES.....	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS	44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Juicio de Experto	18
Tabla 2 Análisis de confiabilidad	19
Tabla 3 Responsabilidad social universitaria y sus dimensiones	21
Tabla 4 Satisfacción del usuario y sus dimensiones	22
Tabla 5 Correlación entre la responsabilidad social universitaria y la satisfacción del usuario	23
Tabla 6 Correlación entre la formación académica y la satisfacción del usuario..	24
Tabla 7 Correlación entre la investigación y la satisfacción del usuario	25
Tabla 8 Correlación entre la vinculación con la sociedad y la satisfacción del usuario.....	26
Tabla 9 Correlación entre la gestión institucional y la satisfacción del usuario.....	27
Tabla 10 Correlación entre la gestión ambiental y la satisfacción del usuario.....	28

RESUMEN

El objetivo central de esta investigación fue identificar el grado de relación que existe entre la responsabilidad social universitaria y la satisfacción del usuario en la universidad pública de Andahuaylas, Apurímac, 2023. El enfoque utilizado fue cuantitativo con un diseño no experimental, empleando un enfoque correlacional de corte transversal. La población objetivo consistió en 2198 estudiantes pertenecientes a las seis escuelas profesionales, y se seleccionó una muestra representativa de 327 participantes. Los datos se recopilaron mediante un cuestionario que contenía 30 preguntas distribuidas en 15 ítems para cada variable, y se realizó una prueba de confiabilidad previa mediante el coeficiente Alfa de Cronbach.

En referencia al análisis estadístico de los datos, se examinó la hipótesis general, encontrando un coeficiente de correlación de Spearman ($Rho = 0.705$) con un nivel de significancia bilateral ($p = 0.000 < 0.05$), lo que indicó una correlación directa moderada entre las variables. Como resultado, se llegó a la conclusión de que a medida que aumenta la responsabilidad social universitaria, también aumenta la satisfacción de los usuarios.

Palabras claves: Responsabilidad social universitaria, satisfacción del usuario, educación superior.

ABSTRACT

The central objective of this research was to identify the degree of relationship that exists between university social responsibility and user satisfaction at the public university of Andahuaylas, Apurímac, 2023. The approach used was quantitative with a non-experimental design, using a cross-sectional correlational approach. The target population consisted of 2198 students belonging to the six professional schools, and a representative sample of 327 participants was selected. The data was collected through a questionnaire that contained 30 questions distributed in 15 items for each variable, and a prior reliability test was performed using the Cronbach's Alpha coefficient.

Referring to the statistical analysis of the data, the general hypothesis was examined, finding a Spearman correlation coefficient ($Rho = 0.705$) with a bilateral significance level ($p = 0.000 < 0.05$), which indicated a moderate direct correlation between the variables. As a result, it was concluded that as university social responsibility increases, user satisfaction also increases.

Keywords: University social responsibility, user satisfaction, higher education.

I. INTRODUCCIÓN

La Responsabilidad Social Universitaria en adelante (RSU) es la convicción, obligación que tienen las organizaciones de educación superior de cooperar al progreso sustentable de la sociedad (Vallaey, 2019). promoviendo valores éticos, cívicos fomentando la innovación, y la transmisión de saberes y tecnologías (Nieves, 2018). El objetivo principal es fomentar una cultura de (RSU) en los universitarios, promoviendo la participación y el diálogo entre la comunidad universitaria, las empresas y organizaciones. Sandoval (2018) la importancia de la (RSU) radica en el desarrollo de nuevos líderes y profesionales formando a estudiantes responsables, comprometidos, con destrezas para contribuir al progreso de la sociedad (Sánchez, 2020). Esto implica que las universidades deben asumir una responsabilidad no solo en la formación de los estudiantes, sino también en difusión de los trabajos de investigación, y la protección del medio ambiente Arreola (2021).

Asimismo, en el contexto global la Unesco (2016) en la Conferencia Mundial referente a las universidades en París reconoció la importancia de la (RSU) en el progreso sostenible de la sociedad. Ehrlich (2015) en la primera Conferencia Mundial sobre la (RSU), desarrollada en Barcelona cuyo logro fue la Carta de la (RSU). donde se establecen los principios y objetivos fundamentales de la (RSU). Tilley (2017) indica que la (RSU) es una respuesta a los desafíos y demandas de la sociedad, que exige una mayor implicación en la resolución de problemas. Hayes (2018) se ha posicionado como pilar fundamental de transformación, no sólo en términos de su misión y valores, sino también en su estructura y funcionamiento interno. La Red Iberoamericana de (RSU) - Riarsu (2019) manifiesta la necesidad de que la universidad se comprometa activamente en la resolución de problemas, económicos y ambientales, para alcanzar la satisfacción de usuario en adelante (SU).

Sin embargo, en latino América (Vallaey, 2018) indica que las universidades han venido desarrollando iniciativas y proyectos en este ámbito, de acuerdo a la intención de fomentar el progreso sostenible en sus comunidades. (Sandoval, 2018) propone una visión integral de la (RSU) que

involucra el manejo responsable y sustentable de los recursos, así como la educación de individuos comprometidos con la comunidad. (Nieves, 2018) propone una visión integrada de la (RSU) que involucra el compromiso de la universidad con la educación de personas que asumen responsabilidad en su actuar ciudadano y críticos, y el progreso sustentable. (Suarez, 2017) en su visión de la (RSU) es una herramienta con el fin de enfrentar los retos sociales, económicos y medioambientales, y su influencia en la educación, y el fomento de investigación y la divulgación académica. Carbonaro (2019) propone que la (RSU) debe ser incorporada en la planificación estratégica y operativa, para lograr la (SU) y se vea evidenciado en brindar óptimas condiciones de vida para la sociedad de su entorno.

Asimismo, en Perú (Vásquez, 2017) sostiene que la (RSU) debe ser una parte integral de la misión y visión de las universidades peruanas, e incorporada en sus planes de estudio y en sus actividades de investigación. (Nieto, 2011) destaca la importancia de la (RSU) en el proceso educativo de individuos que asumen responsabilidad y se comprometen con el avance sostenible. (Fernández, 2009) enfatiza la importancia del involucramiento de la universidad en proyectos de (RSU) y la necesidad de que las universidades peruanas trabajen en colaboración con otras organizaciones. (Zúñiga, 2015) destaca la importancia de que las universidades peruanas asuman un compromiso con la sociedad y trabajen en la búsqueda de mejoras en sus condiciones de vida para lograr la satisfacción de sus usuarios. (Tuesta, 2012) enfatiza se aborde en el bienestar de los universitarios y su entorno buscando satisfacer sus necesidades, involucrando a todas las áreas de conocimiento en la implementación de proyectos de (RSU), que garanticen mejores condiciones básicas de calidad.

Del mismo modo, en el aspecto local, la Universidad Pública de Andahuaylas, de acuerdo a su Estatuto (2022) ofrece una educación profesional completa y, además, lleva a cabo investigaciones científicas, humanísticas y tecnológicas de alto nivel para impulsar el progreso regional y buscar la satisfacción de los estudiantes. de acuerdo a la ley N.º 30220 (2014) la Universidad en su papel central en (RSU) su objetivo es dirigir la educación del estudiante tanto en aspectos generales como especializados; Sin embargo,

según Vallaey (2018) la Unajma debe formar estudiantes preocupados, motivados por las injusticias que los rodean y con la disposición de involucrarse en acciones concretas, capaces de desarrollar medidas de solución que favorezcan a su entorno buscando la (SU).

Referente a la formulación del problema de la presente investigación fue ¿Cómo se relaciona la responsabilidad social universitaria y la satisfacción del usuario en la universidad pública de Andahuaylas, Apurímac, 2023? Como problemas específicos se tiene primero ¿Cómo se relaciona la formación académica y satisfacción del usuario? segundo ¿Cómo se relaciona la investigación y satisfacción del usuario? tercero ¿Cómo se relaciona la vinculación con la sociedad y satisfacción del usuario? cuarto ¿Cómo se relaciona la gestión institucional y satisfacción del usuario? quinto ¿Cómo se relaciona la gestión ambiental y satisfacción del usuario?

En cuanto a la justificación de este trabajo de investigación desde cuatro puntos de vista: primero el metodológico: Bernal (2010) indica que la investigación realizada ofrece un nuevo método y estrategia para obtener datos fiables y válidos. Se utilizó el instrumento (cuestionario) lo cual permitió medir las dos variables juntamente con sus dimensiones, demostrando de esta manera ser válidos y fiables, el presente servirá como fuente de consulta para futuras investigaciones. Segundo en lo teórico, Álvarez, (2020) describe las brechas del conocimiento existente de la investigación; en vista que se indagó y recolectó información fidedigna mediante fuentes bibliográficas para sustentar la (RSU) y la SU. Por otro lado, tercero en lo práctico Álvarez (2020) refiere que los resultados inciden en una realidad cambiante de un campo de estudio. En referencia al problema, objetivo, conclusiones, recomendaciones y resultados permitieron encontrar nuevas soluciones concretas a los problemas mencionados, mejorando significativamente la (RSU) y la (SU) de la universidad pública de Andahuaylas. Cuarto en lo social Fernández (2020), afirma que toda investigación debe ir más allá de la sociedad y mostrar una perspectiva social ya que la implementación del estudio actual servirá como antecedente de futuras investigaciones.

Con relación al objetivo general es determinar de qué forma se relacionan de la responsabilidad social universitaria con la satisfacción del usuario en la universidad pública de Andahuaylas, Apurímac, 2023. Los objetivos específicos son cinco, primero determinar cuál es la relación de la formación académica y satisfacción del usuario; segundo determinar cuál es la relación de la investigación y satisfacción del usuario; tercero determinar cuál es la relación de la vinculación con la sociedad y satisfacción del usuario; cuarto determinar cuál es la relación de la gestión institucional y satisfacción del usuario; quinto determinar cuál es la relación de la gestión ambiental y satisfacción del usuario.

Con respecto a la hipótesis general es: existe relación significativa entre la responsabilidad social universitaria y la satisfacción del usuario en la universidad pública de Andahuaylas, Apurímac, 2023. Como hipótesis específicas se tiene: primero existe relación significativa entre la formación académica y satisfacción del usuario, segundo existe relación significativa entre la investigación y satisfacción del usuario; tercero existe relación significativa entre la vinculación con la sociedad y satisfacción del usuario; cuarto existe relación significativa entre la gestión institucional y satisfacción del usuario; quinto existe relación significativa entre la gestión ambiental y satisfacción del usuario.

II. MARCO TEÓRICO

De acuerdo a las investigaciones mencionamos los antecedentes en el ámbito internacional nos mencionan: (Espinosa, 2020) en su tesis titulado la (RSU) y (SU) en una universidad pública de Ecuador; en su trabajo de nivel exploratorio donde su objetivo general fue explorar la (RSU) y la (SU); las dimensiones fueron: la apreciación de calidad y de la forma en que los servicios universitarios son entregados a su beneficiario final; el diseño de investigación fue descriptivo y correlacional, con una metodología cuantitativa para la recojo de datos; se ejecutaron encuestas a 301 estudiantes de la universidad seleccionados de manera aleatoria; las conclusiones del estudio indicaron que la (RSU) y (SU) están correlacionadas positivamente. Además, se encontró que la percepción de la entrega de los servicios dirigidos a los universitarios está fuertemente relacionada con la satisfacción del estudiante.

Asimismo, (Gutiérrez, 2019) En su investigación titulada "La (RSU) y su impacto en la SU: un estudio de caso en Colombia" su objetivo fue analizar el impacto de la (RSU) en la satisfacción, en la casa de estudios superiores Autónoma de Bucaramanga – UNAB en el vecino país de Colombia cuyas dimensiones fueron: (RSU), satisfacción del estudiante, calidad de la enseñanza, compromiso social y desarrollo de habilidades individuales. Su diseño de investigación fue el estudio de caso, con una trabajo metodológico de orientación mixta (con enfoque cualitativo y cuantitativa) donde el recojo de datos se ejecutaron encuestas a 358 estudiantes seleccionados de manera aleatoria; las conclusiones sobre la (RSU) tienen un impacto positivo en la formación de habilidades personales, Además, resalta se resalta el nivel de educación y formación académica dentro del proceso de enseñanza y aprendizaje con el compromiso social como factores relevantes en este proceso.

Por otro lado, Gómez (2019) en su análisis titulada la satisfacción de los estudiantes en relación a la (RSU). Caso de estudio en la universidad de Guadalajara, México; su principal objetivo fue definir la conexión que existe entre la (SU) y la (RSU); sus dimensiones fueron la satisfacción de los alumnos y la (RSU); el diseño fue de tipo descriptivo y correlacional, utilizando una encuesta como

instrumento de recojo de datos; donde al cabo de la realización del estudio que incluyó una encuesta aplicada a 384 estudiantes. Los resultados revelaron un vínculo sustancial entre la (SU) y la (RSU) en la universidad. Por ello se percibió un mayor compromiso social por parte de la institución y un mayor apoyo a su desarrollo personal y académico mostraron mayores niveles de satisfacción, Estos hallazgos destacan la importancia de promover la (RSU) y brindar apoyo integral a los educandos como estrategias para mejorar su satisfacción y bienestar en el ámbito universitario.

Por otro lado, (Rojas, 2019) en su investigación realizada en España se tituló la Evaluación de la (SU) y su relación con la (RSU) en organización privada dedicada a la educación superior en el Perú; su objetivo fue inferir la satisfacción de los estudiantes y su relación con la (RSU) en una universidad privada de Perú; la indagación es de tipo descriptivo y correlacional, teniendo como diseño la postura no experimental y en el tiempo de forma transversal; donde se manipuló una encuesta para recopilar los datos, la cual consta de 28 ítems que evaluaban la (SU) y su percepción de la (RSU) de la institución; cuya muestra conformada por 285 estudiantes, seleccionados a través de la obtención de una muestra simple; los datos nos enseñaron que la satisfacción de los estudiantes estaba moderadamente relacionada con la percepción de la (RSU) de la institución. Además, se encontró que la dimensión de (RSU) que más influyó en la satisfacción de los estudiantes fue la dimensión de compromiso social, Estos hallazgos resaltan la relevancia de que las organizaciones de educación superior promuevan y fomenten el compromiso social como parte de sus actividades y programas de (RSU), ya que esto puede contribuir a la satisfacción general de los estudiantes.

De la misma forma, (Lafuente, 2018) en su investigación titulada La (RSU) como factor de la Satisfacción del Estudiante: un estudio en universidades españolas; su objetivo fue analizar el vínculo entre la (RSU) y la (SU); las dimensiones fueron: (RSU), (SU) y la calidad de los servicios ofrecidos a los universitarios; el diseño de investigación utilizado fue descriptivo y correlacional, utilizó un enfoque cuantitativo para recopilar datos mediante encuestas, las cuales se administraron a 364 estudiantes provenientes de cinco universidades en España. El objetivo del estudio fue identificar a la población estudiantil como objeto

de investigación de las cinco universidades españolas seleccionados de manera aleatoria; las conclusiones del estudio indicaron que la (RSU) influye positivamente en la (SU) y que la calidad de los servicios universitarios, Estos hallazgos subrayan la necesidad de que las universidades promuevan e implemente políticas y estrategias de (RSU) y mejoren los servicios que oferten las organizaciones dedicadas a la educación profesional.

De acuerdo a las investigaciones podemos mencionar los siguientes antecedentes nacionales; Chaupis Flores & Bonilla Concha, (2022) en su tesis (RSU) dentro del ámbito de la enfermería y la (SU) en madres de niños menores de tres años con diagnósticos de desnutrición, Ninacaca-Pasco, su objetivo principal fue identificar cómo se relaciona la (RSU) y la (SU) de madres con niños de las edades menores a tres años en estado de desnutrición teniendo como primera variable a la (RSU) en enfermería con sus cinco dimensiones: primero la gestión administrativa, segundo visitas domiciliarias, tercero consejería, cuarto sesiones demostrativas y quinto interacción social y como segunda Variable : la satisfacción de las madres se evaluó considerando diversas dimensiones, como la capacidad de respuesta, integridad y su seguridad,. El enfoque metodológico utilizado fue de investigación cuantitativa, con un diseño y propuesta no experimental de nivel básicamente relacional y transversal en el tiempo, la muestra fue de 50 madres para el estudio de una población de 181 madres, en referencia a los datos obtenidos se concluye que se ha evidenciado una relación positiva entre la (RSU) en enfermería y la (SU) de las madres de niños con desnutrición. Esto implica que cuando las enfermeras implementan prácticas de (RSU), como una gestión administrativa efectiva, visitas domiciliarias regulares, consejería adecuada, sesiones demostrativas y una interacción social cercana, las madres experimentan mayores niveles de satisfacción en la atención recibida.

Asimismo, (Flores, 2020) en su investigación sobre (RSU) y la (SU) de la Unmsm, plantea como objetivo identificar la correlación entre la (RSU) y la (SU) teniendo como variable 1: (RSU) teniendo Las áreas de enfoque incluyen: educación académica formativa, investigación aplicada, interacción con la comunidad, administración y gestión institucional y sostenibilidad del medio ambiente, mientras que los aspectos evaluados en relación a la (SU) son:

crecimiento individual y personal, calidad óptima de los servicios ofertados y percepción de la consolidación de la organización; la metodología fue de tipo descriptiva y de enfoque correlacional con un diseño no aplicado y no experimental, teniendo como muestra representativa de 380 estudiantes. Las conclusiones del estudio indicaron una vinculación positiva entre la (RSU) y la (SU) de la Unmsm, lo que sugiere que una mayor implementación de prácticas de (RSU) en áreas como la educación, la investigación, la interacción con la comunidad, la administración institucional y la sostenibilidad ambiental puede contribuir a una mayor satisfacción entre los estudiantes universitarios.

Por otra parte, (Ronceros, 2019) en su trabajo de investigación (RSU) dentro de la Facultad en Tecnologías Médicas y (SU) ubicado en la comunidad vecinal de Villa Hermosa: 2019, tiene como objetivo identificar el vínculo entre la (RSU) y la (SU) teniendo como primera variable: (RSU) y sus cuatro dimensiones: primero gestión de la universidad, segundo docencia socialmente responsable, tercero Vinculación con la sociedad y cuarto investigación socialmente responsable y como segunda variable: Satisfacción vecinal con sus tres dimensiones: primero Estructura, segundo Proceso y tercero Resultado. La metodología aplicada fue de diseño no experimental y de corte transversal en el tiempo, extrayendo una muestra representativa de 65 vecinos; Los resultados revelaron una correlación positiva baja, lo cual indica que existe una relación, aunque no es muy fuerte; se recomienda gestionar se implementen nuevos laboratorios, se cuente con mayor recurso humano calificado para que de esta manera se pueda satisfacer mejor las necesidades de salud de los vecinos de la comunidad.

En cuanto (Flores, 2019) en su tesis sobre Modelo de (RSU) tuvo el objetivo de incrementar la observación de la imagen y posicionamiento corporativo de la universidad pública de San Martín, cuyo objetivo fue establecer un modelo de (RSU), el método fue cuantitativo, aplicando un cuestionario a 67 personas. Los resultados muestran que el modelo contribuye a mejorar la relación entre universidad y grupos de interés. Se concluye que se está generando proyectos en beneficio de sus colaboradores y sociedad, es decir está tomando responsabilidad social de forma interna y externa. Esta investigación es relevante porque muestra que la (RSU) no solo debe ser para la sociedad, sino también para los clientes

internos; Estos resultados resaltan la importancia de considerar a todas las partes interesadas y promover la responsabilidad social de manera integral.

En lo que toca a, (Condori, 2018) en su tesis (RSU) y Educación especializada de la escuela profesional de Psicología en el año 2017, donde El objetivo primordial de este trabajo fue identificar el vínculo entre la (RSU) y la formación profesional en dentro de la escuela de Psicología, el enfoque utilizado fue cuantitativo, empleando un diseño no experimental y utilizando cuestionarios para recopilar datos. La muestra consistió en 112 alumnos de psicología. La información mostrada a través del análisis de correlación de Spearman indicó que la (RSU) se enlaza de manera positiva, moderada baja con la educación profesional en los alumnos de psicología en el año 2017.

Con respecto a, (Flores, 2016) en su investigación en Gestión de la (RSU) y gestión educacional y académica en la universidad Puno, plantea como objetivo identificar el efecto de la (RSU) en la calidad académica de la mencionada casa superior de estudios, indica como primera variable: (RSU) y sus dimensiones consideradas incluyen los principios y valores en el ámbito universitario, social y personal, mientras que la segunda es la calidad académica, con dimensiones relacionadas a las características. La metodología empleada en este estudio es de corte y tipo básico, descriptivo y ex post-facto, con un diseño básicamente experimental, y se utilizó una muestra de 332 docentes. Los logros obtenidos corroboran una relación directa moderada entre la variable de (RSU) y la gestión académica, a partir de estos resultados, se concluye que la (RSU) tiene un efecto directo en la calidad académica.

Para la definición de la primera variable, (RSU) se tiene como autor principal a François Vallaey, (2020) donde manifiesta la competencia que tienen las universidades y sus miembros para cooperar al desarrollo sustentable y la universidad influye al desarrollo de la sociedad mediante sus actividades en educación, investigación y extensión universitaria. Esto implica la promoción de valores éticos y democráticos, la formación de individuos comprometidos con sus responsabilidades ciudadanas, así como la transferencia de conocimientos y tecnologías que puedan ser beneficiosas para la sociedad en general.

Según François Vallaey en su libro (RSU) en el contexto internacional (2020) tiene seis dimensiones: la primera es la Formación académica: Esta dimensión se refiere a la gestión de los servicios de la educación orientada a la formación brindada por la universidad. Incluye aspectos como la pertinencia de los programas de estudio, la excelencia académica, la promoción de una formación integral que contribuya a una adecuada formación profesional de los estudiantes con habilidades y destrezas que contribuyan a su comunidad. La segunda dimensión es la Investigación: Esta dimensión se centra en la generación de nuevo conocimiento y la realización de investigaciones relevantes y de calidad. Incluye la impulsar la ejecución de trabajos de investigación científica, desarrollo de tecnológica y con visión humanística, la producción de conocimiento que responda a las necesidades y desafíos sociales. La tercera es la Vinculación con la sociedad: Esta dimensión se refiere al nexo y colaboración de las organizaciones de educación y su entorno en general, incluyendo a comunidades locales, organizaciones no gubernamentales, empresas y otros actores sociales. Busca fomentar la colaboración de la universidad en el acondicionamiento y despliegue de proyectos y servicios que atiendan las demandas sociales. la cuarta es la gestión institucional: Esta dimensión se vincula con la forma en que la universidad se gestiona internamente. Incluye aspectos como valores éticos y el compromiso en el adecuado trato a los trabajadores y sus respectivas fuentes de financiamiento, el impulso y valoración de la igualdad de oportunidades y de libre acceso a la inclusión en actividades educativas. La quinta es la gestión ambiental: Esta dimensión se centra en el compromiso de la universidad con el cuidado y preservación intensificando la protección de nuestra localidad. Incluye la adopción de prácticas y políticas sostenibles; la promoción de una adecuada educación respecto a lo ambiental, la adecuada administración de forma eficiente de los recursos de la naturaleza y la mitigación del cambio climático. y por último la sexta es el Posicionamiento de la universidad: Esta dimensión se refiere a la visibilidad y reputación de la universidad en el ámbito global. Incluye aspectos como la calidad académica, la excelencia en la investigación, el reconocimiento de la comunidad académica y profesional, la participación en redes y alianzas estratégicas, y la contribución al desarrollo socioeconómico y cultural del entorno en el que se encuentra.

Asimismo, Sandoval (2011) la (RSU) es la capacidad que tienen las universidades de entenderse como instituciones sociales y construir su proyecto educativo, científico y cultural sobre la base de un compromiso activo con el desarrollo sostenible, en términos ambientales, sociales y económicos. Sandoval identifica cinco dimensiones de la (RSU): la primera es la formación: Esta dimensión se enfoca en la formación integral en ética y valores y competencias para el avance sostenible, incluyendo la capacitación en habilidades sociales, ambientales y económicas. La segunda dimensión es la investigación: Esta dimensión se enfoca en la producción de conocimiento y la generación de soluciones innovadoras para el desarrollo sostenible, en el que se aborden problemas sociales, ambientales y económicos relevantes para la sociedad. La tercera es la vinculación con la sociedad: Esta dimensión se enfoca en el acercamiento de la universidad con la comunidad y el traspaso de la tecnología generados en la universidad, para resolver problemas sociales, ambientales y económicos. La cuarta dimensión es la Gestión sostenible: esta dimensión se enfoca en la incorporación de gestión sostenible en la universidad, la gestión de desechos y residuos, entre otros aspectos. Y por último la dimensión de la Participación y compromiso social: Esta dimensión se enfoca en el compromiso de las organizaciones de formación de profesionales con un ambiente cooperativo para su participación activa en la implantación de soluciones a problemas de su comuna, ambientales y económicos relevantes para la comunidad en la que se encuentra la universidad.

No obstante, Castro (2010) en su libro (RSU): Fundamentos, Estrategias y Experiencias propone seis dimensiones para la (RSU): la primera es la Formación académica: se refiere a la educación global de los estudiantes, que no solo abarca la educación en su área de conocimiento, sino también el desarrollo de competencia y valores sociales, éticos y culturales. La segunda es la Investigación: se refiere a la gestación de nuevo conocimiento y desarrollo tecnológico que responda a las necesidades y problemas sociales y ambientales de la comunidad. La tercera es la vinculación con la sociedad: se refiere al acoplamiento de la comunidad con las instituciones formadoras de profesionales, mediante la práctica de la extensión universitaria, se ofrece la provisión de servicios a la comunidad a través de la difusión e involucramiento en la participación ciudadana. La cuarta es

la gestión institucional: la cual hace referencia a la administración interna de la universidad, que debe ser transparente, participativa, eficiente y responsable. La quinta es la Gestión ambiental: se refiere a la adopción de prácticas y políticas ambientales responsables, que fomenten el cuidado climático por último el compromiso ético y social: se refiere al compromiso de la estas organizaciones y sus miembros con altos principios y valores de equidad relacionados con la justicia social, equidad, diversidad y solidaridad, que deben guiar todas las acciones y decisiones de la institución.

Para la definición de la segunda variable, (SU) se tiene como autor principal a Carballo y Galindo, (2016) en su investigación sobre la (SU) en España, definen la satisfacción del usuario como la percepción que los estudiantes tienen respecto al grado en que sus expectativas, necesidades y deseos han sido satisfechos por la universidad. Además, proponen tres dimensiones para medir la (SU) en el contexto universitario: la primera dimensión es el desarrollo personal, la investigación sobre la (SU) ha adquirido importancia por ámbito académico. Varios investigadores han creado y validado herramientas para medir dicha satisfacción. Al examinar rápidamente las dimensiones de estos instrumentos, se puede observar que el desarrollo personal, la autorrealización y el sentido de logro son abordados desde diferentes perspectivas, aunque están presentes en la mayoría de las herramientas utilizadas en la actualidad. (Surdez et al., 2018). La segunda dimensión: calidad de los servicios universitarios excelencia, eficacia y satisfacción que se brinda a los estudiantes, profesores y demás usuarios dentro del entorno educativo universitario. Incluye aspectos como la oferta académica, la atención al estudiante, el apoyo y seguimiento durante su trayectoria educativa, la infraestructura y recursos disponibles, así como la relevancia y pertinencia de sus mallas curriculares y planes de estudio. La integridad y oportunidad de la entrega de los servicios universitarios busca garantizar una experiencia educativa enriquecedora y exitosa para todos los involucrados, contribuyendo al aprovechamiento académico, científico, profesional y personal de los universitarios. La tercera dimensión es el posicionamiento de la universidad, la percepción que tiene en la mente de su público objetivo, trata de la manera en que la universidad es percibida y reconocida en comparación con otras instituciones educativas. El posicionamiento

se construye a través de diversos factores, como la calidad académica, la reputación, la oferta de programas de estudio, la investigación, los logros institucionales, la empleabilidad de los egresados y el impacto social.

Por otro lado, Salinas, et al (2018) manifiesta que la satisfacción de los universitarios en México, definen la SU cómo el nivel de conformidad o insatisfacción que experimenta el estudiante en relación con la oferta de servicios que proporciona la institución educativa. Además, proponen tres dimensiones para medir la (SU) en el contexto universitario: la primera es la calidad y bienestar del servicio educativo: esta se refiere a la calidad de la enseñanza impartida por la universidad, incluyendo aspectos como la actualización del diseño curricular, la educación y la preparación del cuerpo docente, la metodología utilizada en la educación y la evaluación del aprendizaje. La segunda dimensión es la calidad de los servicios administrativos: esta dimensión incluye aspectos relacionados con la atención y el apoyo al estudiante, tales como la calidad del servicio de orientación, la disponibilidad y accesibilidad de información, la calidad de la atención a las necesidades específicas del estudiante, y la calidad de la comunicación con la organización. Y la tercera y última dimensión es la percepción del valor institucional: y esta hace una referencia hacia la percepción del usuario sobre la imagen y reputación de la institución, su prestigio y su capacidad para satisfacer sus expectativas y necesidades educativas. Según Salinas estas tres dimensiones se relacionan con la (SU) con la institución educativa y son importantes para evitar la deserción estudiantil en las universidades.

Por otra parte, Philip Kotler, (2012) la SU se refiere al grado de insatisfacción o (SU) experimenta al comparar sus expectativas previas con su experiencia real al utilizar un producto o servicio. Kotler propone cinco dimensiones para medir la (SU): la primera es la Calidad: menciona que en perspectiva de los usuarios a cerca la calidad de un determinado producto o en específico de un servicio, considerando sus atributos y características. fiabilidad, durabilidad y desempeño. La segunda es el Valor: se refiere a la relación entre los beneficios recibidos y los costos incurridos. Los usuarios esperan que el producto o servicio que han adquirido ofrezca un valor justo por su precio. La tercera dimensión es la fiabilidad: se refiere a la capacidad del producto o servicio para funcionar de manera consistente y sin problemas. Los

usuarios esperan que el producto o servicio no falle o presente problemas con frecuencia. La cuarta es la Respuesta: se refiere a la capacidad del proveedor del producto o servicio para argüir de manera efectiva ante cualquier problema o necesidad del usuario. Y por último la dimensión de empatía implica la forma en que el usuario percibe la atención y el servicio individualizado que recibe del proveedor del producto o servicio.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

3.1.1. Tipo

La tesis fundamentalmente de tipo básica, ya que busca la generación de conocimiento según como refiere Medianero (2022) esta investigación se hace con la finalidad de conocer la problemática de estudio sin tener en cuenta su potencial aplicación en la práctica, asimismo, se puede formular teorías nuevas o cambiar las existentes, de esta manera incorporar nuevos conocimientos científicos.

Nivel

correlacional, en palabras de Ramos (2020) lo cual indica, que es de obligación plantear una hipótesis, la misma que se considera una relación entre dos variables.

3.1.2. Diseño de investigación

De acuerdo al trabajo que se plantea, es de tipo no experimental, según Hernández (2018) refiere que la investigación se desarrolló sin manipular la variable independiente de forma intencional para observar su efecto en ellas.

Corte transversal, donde la captura de la información se realizó enmarcado en una sola etapa y en un tiempo específico, para determinar el comportamiento de ambas variables limitado a ese contexto (Hernández, 2018, p.176), elegimos este tipo para delimitar la investigación al primer semestre del año 2023

El enfoque que se empleó en el presente estudio fue cuantitativo, el cual según Padilla & Marroquín (2021) trabaja sobre la realidad objetiva, usando un flujo secuencial, con la finalidad de obtener resultados basados en la deducción, se vale de herramientas matemáticas y estadísticas, para procesar datos que permitirán identificar y explicar la relación entre variables. Este enfoque permitió realizar un análisis estadístico que produzca información que permita interpretar el comportamiento de las variables.

3.2. Variables y operacionalización

Primera Variable (RSU)

Definición conceptual

Sánchez (2020) indica que la operacionalización de variables se refiere al proceso mediante el cual se define una variable en términos concretos y medibles, a través de la identificación de indicadores o medidas específicas que permiten su medición en un estudio o investigación.

Definición operacional

Para el recojo de los datos en el caso de la V1, se tomó como instrumento a un cuestionario el cual contiene 15 ítems, los cuales están compuestos por las seis dimensiones las cuales son: primero formación académica, la segunda es la investigación, tercera es la vinculación con la sociedad, cuarta es la gestión institucional, quinto gestión ambiental y sexto y último el posicionamiento de la universidad.

Escala de medición

Para disponer de elementos estadísticos relevantes para esta variable se usará en la escala de Likert.

Segunda Variable (SU)

Definición conceptual

Hernández et al (2017) define como la acción ejecutada en respuesta a una solicitud cumpliendo las expectativas del solicitante.

Definición operacional

Para efectuar el recojo de la información a través de datos de la V2 se aplicó la técnica de la encuesta a través del cuestionario de 15 ítems, para lo cual estaba compuestos por las tres dimensiones: primero es el desarrollo personal, segunda calidad de los servicios que ofrece la universidad y por último y tercero el posicionamiento de la universidad.

Escala de medición

Se implementarán opciones de respuesta tipo Likert.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Según Condori (2021), nos muestra a una población para el estudio, se refiere a los elementos disponibles y accesibles que representan las unidades de análisis en la investigación. Para este estudio en particular, la población estará compuesta por 2198 estudiantes pertenecientes a las seis escuelas de formación profesional de la Unajma de Andahuaylas.

3.3.2. Muestra

Condori (2020) nos indica que una representativa muestra consiste en un grupo de elementos de un conjunto más grande el referido fue objeto de estudio dotadas de elementos y características con varias similitudes; donde para el cálculo de la mencionada muestra que debe ser representativa, se empleó la fórmula del muestreo con criterio aleatorio simple, considerando que se trata de una población finita. La magnitud de la muestra es 327 estudiantes.

3.3.3. Muestreo

Naveen Kumar & Venkata Reddy (2022) definen como la técnica para obtener una colección de individuos u objetos de estudio que presentan las mismas características y representan a la población entera. Usando el método aleatorio simple a una población finita se obtuvo la muestra necesaria.

3.3.4. Unidad de Análisis

Estuvo conformado por el grupo estudiantes pertenecientes a las seis escuelas profesionales quienes fueron participantes de la encuesta que son 327 universitarios.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

Se trabajó con una encuesta como medio o técnica de recopilación de la información o datos, acerca de esto Hernández (2020) refiere que es una de las

técnicas más importantes para la recolección de datos primarios de personas que conocen directamente el problema en un contexto específico donde ocurre el fenómeno.

3.4.2. Instrumentos

Según Hnaire (2019) los instrumentos son los medios mediante los cuales se aplica una técnica para la recolección de los datos. En el presente estudio se aplicó un cuestionario entendido como herramienta para que nos permita recopilar datos relevantes a la investigación, el mismo que consistirá de 30 preguntas cerradas donde 15 son para la V1 y 15 para la segunda, siendo respondidos en un lapso de 10 minutos.

3.4.3. Validez de instrumentos

Hnaire (2019) refiere que es un atributo que indica que mide con veracidad, objetividad, autenticidad, y precisión los datos de las variables. Estos atributos se validaron mediante juicios de expertos para otorgar fiabilidad a los instrumentos para las dos variables de la presente investigación.

Para validar los instrumentos, se coordinó con expertos, conocedores de las variables los cuales certificaron que los ítems guarden coherencia lógica y sustento teórico y práctico.

Tabla 1

Juicio de Expertos

N.º	Nombres y Apellidos	Especialidad	Opción
1	Mg. Giovana Edith Ruiz Villavicencio	Docente investigador	Favorable
2	Mg. Sandy Guillen Cuba	Gestión Pública	Favorable
3	Dorothy Luisa Meléndez Morote	Gestión Pública	Favorable

Nota: Datos obtenidos de Sunedu

Para determinar la fiabilidad del cuestionario se sometió al instrumento se a la prueba de verificación estadística, el alfa de Cronbach, para inferir si las interrogantes sean construidas coherentemente. El valor debe estar en los parámetros de 0,7 al 0.9

3.4.4. Confiabilidad de instrumentos

Mata (2020) describe como la capacidad de un instrumento para recolectar datos de manera estable y con un bajo nivel de riesgo durante su aplicación. Para evaluar la confiabilidad de nuestro cuestionario que nos sirvió de instrumento, se determinó la realización de una primera prueba a la que denominamos piloto con un grupo de 25 estudiantes de las seis escuelas profesionales de la Unajma. Los logros obtenidos a través de un cuestionario con opciones tipo Likert se analizarán utilizando el coeficiente Alpha de Cronbach.

Escala de estimación

También llamado escala de medición son esquemas con atributos específicos que permite medir las percepciones, actitudes, creencias u opiniones de los participantes de una investigación, asimismo determina el tipo de análisis que se puede realizar sobre los datos obtenidos. (Godoy 2020).

Nuestros instrumentos fueron elaborados para capturar datos que puedan ser medidos usando la escala tipo Likert, consistente en un solo cuestionario para las dos variables donde cada pregunta presentará cinco opciones de respuesta: V1, V2 5= Siempre, 4=Casi siempre, 3=Algunas veces, 2=Casi nunca, 1= Nunca. Para determinar la fiabilidad de nuestra herramienta el instrumento se sometió al análisis estadístico del alfa de Cronbach a fin de evidenciar si las interrogantes sean construidas coherentemente. El valor debe estar en los parámetros de 0,7 al 0.9.

Tabla 2

Análisis de confiabilidad

Estadísticos de fiabilidad		
	Alfa de Cronbach	N de elementos
Responsabilidad social universitaria	0.858	25
Satisfacción del usuario	0.825	25

Nota: resultados según los datos en la prueba piloto.

El cálculo para la obtención del alfa de Cronbach para los ítems del instrumento se

realizó mediante el software SPSS, y los resultados obtenidos fueron 0.858 para la variable 1: (RSU), y 0.825 para la variable 2: (SU). En concordancia a lo enfatizado por Oviedo & Campo (2015), estos valores muestran la confiabilidad que es admisible, por lo que se enmarca dentro de los parámetros ya antes establecidos de 0.70 a 0.90. Por lo tanto, logramos inferir que la herramienta o instrumento empleado presenta un argumento el cual es irrefutable y es adecuado para la aplicación.

3.5. Procedimientos

Tubo su comienzo con la solicitud de acceso a la organización que es objeto de estudio, para poder realizar la encuesta los estudiantes, posteriormente se coordinó y programó las fechas disponibles para llevar a cabo la encuesta. Finalmente, los datos recolectados serán procesados mediante el aplicativo estadístico SPSS 25.

3.6. Método de análisis de datos

Toda la data recolectada a través de la herramienta denominada cuestionario fueron digitalizados, organizados y clasificados utilizando una hoja de cálculo. Luego, se trasladaron a un aplicativo para realizar el correspondiente análisis para. Luego se utilizó la correlación de Spearman (ρ), que se aplica a dos variables cuantitativas para inferir el grado de nexos, vinculo y asociación, la intensidad de la relación entre ellas. Este análisis permitió evaluar las variables y obtener los coeficientes necesarios. (Mondragón, 2014)

3.7. Aspectos éticos

Esta tesis que se realizó fue elaborada de manera fidedigna, considerando que en la actualidad se cuenta con información de los estudiantes, deseo contribuir con esta investigación a la mejora de la (RSU).

Se ha considerado mantener el anonimato a los encuestados, respetando en todo momento sus derechos que les amparan en la CPP y DDHH, en vista que tendrán que responder diversas preguntas ligadas a las dimensiones e indicadores materia de estudio

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

Tabla 3

(RSU) y sus dimensiones

Niveles	Responsabilidad social universitaria		Dimensiones									
			Formación Académica		Investigación		Vinculación con la Sociedad		Gestión Institucional		Gestión Ambiental	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	8	2	34	9	90	23	19	5	18	5	13	3
Medio	159	42	157	41	291	76	96	25	130	34	101	26
Alto	216	56	192	50	2	1	268	70	235	61	269	70
Total	327	100	327	100	327	100	327	100	327	100	327	99

Nota: Resultados según los datos del instrumento aplicado.

Respecto a la variable de estudio (RSU) se muestra en la tabla anterior que el 56% de los alumnos de la Unajma poseen un nivel alto, el 42% de los usuarios de esta casa de superior de estudios es de nivel medio y en contra parte solo el 2% muestra un nivel bajo. Asimismo, en las dimensiones de la variable 1 en una primera instancia gestión institucional, luego la vinculación con la sociedad y por último la gestión ambiental, el 61%, 70% y 70% respectivamente calificaron en nivel alto; sin embargo, en formación académica, el 50% percibe un nivel alto, y en investigación el 76% percibe un nivel medio.

Tabla 4*(SU) y sus dimensiones*

Niveles	Satisfacción del usuario		Dimensiones					
			Desarrollo ético y personal del estudiante		Calidad de los Servicios Universitarios		Posicionamiento de la Universidad	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	13	3	19	5	15	4	20	5
Medio	26	7	36	9	25	7	35	9
Alto	344	90	328	86	343	90	328	86
Total	327	100	327	100	327	100	327	100

Nota: Resultados según los datos del instrumento aplicado.

Referente a la (SU) el 90%, presentan un nivel de alto como resultado, ya que la universidad prioriza al estudiante, el 7% un nivel medio y no obstante, sólo el 3% nivel bajo. Una tendencia similar presenta las dimensiones de la segunda variable estas son el primer lugar el desarrollo ético y personal del educando, en segundo término, la calidad de los servicios prestados por esta casa superior de estudios y para finalizar el posicionamiento de la universidad, donde se observa que el 86%, 90% y el 86% presentó niveles altos respectivamente.

4.2 Resultados inferenciales

HG

Ha: existe relación significativa entre la responsabilidad social universitaria y la Satisfacción del usuario en la universidad pública de la provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2023.

Tabla 5

Correlación entre la (RSU) y la (SU)

			Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Responsabilidad social universitaria	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000	,705
		N	327	327

Nota: Resultados según los datos del instrumento aplicado.

Como se evidencia en la anterior tabla, que se ha considerado un nivel de significancia ($p=0.000 < 0.05$) entre las variables (RSU) y la (SU), en ese sentido se rechaza la hipótesis nula y en consecuencia se acepta la hipótesis alterna, cuyo resultado es (Rho= 0,705), lo cual señala que existe una correlación directa moderada.

HE 1

Ha: existe relación significativa entre la formación académica y la satisfacción del usuario en la universidad pública de la provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2023.

Tabla 6

Correlación entre la formación académica y la (SU)

		Satisfacción del usuario		
Rho de Spearman	Formación académica	Coefficiente de correlación	1.000	0,572
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	327	327

Nota: Resultados según los datos del instrumento aplicado.

Referente a lo indicado en la presente tabla, con un nivel de significancia ($p=0.000 < 0.05$) entre la formación académica y la (SU), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y en consecuencia se acepta la hipótesis alterna específica 1, cuyo resultado es ($Rho= 0, 572$) que señala que existe una correlación directa moderada.

HE 2

Ha: existe relación significativa entre la investigación y la Satisfacción del usuario en la universidad pública de la provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2023.

Tabla 7

Correlación entre la investigación y la (SU)

		Satisfacción del usuario		
Rho de Spearman	Investigación	Coeficiente de correlación	1.000	0,599
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	327	327

Nota: Resultados según los datos del instrumento aplicado.

Los valores presentados en la tabla 7, con un nivel de significancia ($p=0.000 < 0.05$) entre la investigación y la (SU), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna específica 2, cuyo resultado es (Rho= 0, 599) que señala que existe una correlación directa moderada.

HE 3

Ha: existe relación significativa entre la vinculación con la sociedad y la Satisfacción del usuario en la universidad pública de la provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2023.

Tabla 8

Correlación entre la vinculación con la sociedad y la (SU)

			Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	vinculación con la sociedad	Coeficiente de correlación	1.000	0,647
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	327	327

Nota: Resultados según los datos del instrumento aplicado.

Los valores mostrados en la tabla 8, considerando un nivel de significancia ($p=0.000 < 0.05$) entre la vinculación con la sociedad y la (SU), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y en seguida se acepta la hipótesis alterna específica 3, cuyo resultado es (Rho= 0, 647) que señala que existe una correlación directa moderada.

HE 4

Ha: existe relación significativa entre la gestión institucional y la Satisfacción del usuario en la universidad pública de la provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2023.

Tabla 9

Correlación entre la gestión institucional y la (SU)

			Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	gestión	Coefficiente de correlación	1.000	0,623
	institucional	Sig. (bilateral)		0,000
	I	N	327	327

Nota: Resultados según los datos del instrumento aplicado.

Los valores presentados en la tabla 9, con un nivel de significancia ($p=0.000 < 0.05$) entre la gestión institucional y la (SU), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna específica 4, cuyo resultado es (Rho= 0, 623) que señala que existe una correlación directa moderada.

HE 5

Ha: existe relación significativa entre la gestión ambiental y la Satisfacción del usuario en la universidad pública de la provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2023.

Tabla 10

Correlación entre la gestión ambiental y la (SU)

		Satisfacción del usuario		
Rho de Spearman	gestión ambiental	Coeficiente de correlación	1.000	0,628
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	327	327

Nota: Resultados según los datos del instrumento aplicado.

Los valores indicados en la tabla 10, con un nivel de significancia ($p=0.000 < 0.05$) entre la gestión ambiental y la (SU), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y por consiguiente se acepta la hipótesis alterna específica 5, cuyo resultado es (Rho= 0, 628) que señala que existe una correlación directa moderada.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a análisis de los resultados descriptivos, se evidencia que, en la universidad pública de Andahuaylas, la mayoría de los alumnos universitarios demuestran un nivel alto de (RSU) representando el 56% de la muestra. Asimismo, se observa que el 42% tiene un nivel medio de (RSU), mientras que solo el 2% muestra un nivel bajo. En cuanto al nivel de (SU), se destaca que el 90% de los educandos de esta presenta un nivel alto. Esto indica que la una gran cantidad de los alumnos se sienten satisfechos con los servicios y la experiencia brindada por la universidad. Por otro lado, el 7% muestra un nivel medio, y solo el 3% tiene un bajo nivel. Estos resultados reflejan una alta predisposición hacia la (RSU), así como una satisfacción generalizada con los servicios ofrecidos por la institución. Estos datos son alentadores y sugieren que la universidad está cumpliendo con la (RSU) al proporcionar una experiencia satisfactoria. Sin embargo, es importante continuar monitoreando y mejorando los niveles de (RSU) y (SU) para garantizar una experiencia educativa de calidad.

Durante el desarrollo del objetivo general, se encontró evidencia estadística que respalda la idea de que existe una conexión entre la (RSU) y la (SU). Esto implica que cuando la universidad se involucra en prácticas socialmente responsables, los estudiantes experimentan un mayor estado de confort con los servicios y la experiencia proporcionados. Estos hallazgos resaltan la importancia de fomentar y promover la (RSU) en las instituciones de formación académica, ya que puede tener un efecto alentador en la condición de su bienestar. Este resultado concuerda con los de Espinosa (2020) en una universidad pública del Ecuador, donde indicaron que la (RSU) y la (SU) están correlacionadas positivamente. Además, se encontró que la percepción de la entrega de los servicios dirigidos a los universitarios está fuertemente relacionada con la (SU). De la misma forma Gutiérrez (2019) indicó sobre la (RSU) tienen un impacto positivo, por lo que se encontró, y la (SU) de la casa superior de estudios Autónoma de Bucaramanga. En una línea similar, Gómez (2019) encontró una conexión significativa y representativa entre la (SU) y la (RSU) en una universidad. Los resultados revelaron que aquellos estudiantes que percibieron un mayor compromiso social por parte de la institución y un mayor respaldo en su desarrollo

personal y académico presentaron niveles más altos de satisfacción en la Universidad de Guadalajara, México. Rojas (2019) en su investigación realizada en España, los resultados mostraron que la (SU) estaba moderadamente relacionada con la percepción de la (RSU) de la institución. las conclusiones del estudio de Lafuente, (2018) indicaron que la (RSU) influye positivamente en la (SU).

En relación a los resultados obtenidos en el (OE) 1, se encontró una relación significativa entre la formación académica y la (SU) en los estudiantes de una universidad pública de Andahuaylas. Esta relación se mostró como directa y moderada, con un coeficiente de correlación de $r=0,572^{**}$. Esto implica que a medida que la formación académica de los estudiantes mejora, también aumenta la (SU). En otras palabras, cuando los estudiantes adquieren conocimientos, habilidades y competencias relevantes durante su formación académica, esto se traduce en una mayor satisfacción por parte de los usuarios de los servicios que brindan. Este hallazgo respalda la teoría de Salinas et. al. (2018) sobre la relevancia de una sólida enseñanza en la mejora de la calidad y la (SU). Los estudiantes que reciben una educación de calidad y se sienten preparados para enfrentar los desafíos profesionales están en mejores condiciones de buscar medios para buscar solucionar sus necesidades. Es fundamental destacar que estos resultados pueden tener implicaciones tanto para la universidad como para los estudiantes, porque según Surdez et al. (2018) la universidad debe enfocarse en brindar una formación académica sólida y de calidad, mientras que los estudiantes deben comprometerse con su proceso de aprendizaje. En general, estos hallazgos resaltan la trascendencia en el proceso de gestar nuevos profesionales con la finalidad buscar la (SU) y subrayan la necesidad de seguir promoviendo la mejora continua de la calidad educativa en el contexto universitario. Este resultado tiene relación con los obtenidos por Gómez (2019) cuyos resultados revelaron una correlación significativa de la (RSU) y la (SU) respecto a su desarrollo personal y académico.

En relación al logro del objetivo específico 2, se puede observar que se encontró una conexión significativa entre la investigación y la (SU) en los

estudiantes de una universidad pública de Andahuaylas. Esta relación se muestra como directa y moderada, con un coeficiente de correlación de $r=0,599^{**}$. Esto corrobora lo señalado por Castro (2010) que cuando los universitarios son inmiscuidos en procesos y actividades de investigación que generan conocimiento y contribuyen al avance en su campo de estudio, se genera un impacto positivo en la (SU) de la cual son los directos beneficiarios de los resultados de dicha investigación. Estos hallazgos realzan la trascendencia de fomentar la cultura de investigación entre los universitarios, ya que no solo contribuye al crecimiento y desarrollo del conocimiento, sino que también tiene un efecto positivo en la (SU) de quienes se benefician de los servicios que brindan. Es relevante destacar que la investigación no solo implica la generación de nuevos conocimientos, sino también la aplicación de los mismos para solucionar sus necesidades y mejorar la situación de su comunidad. Por lo tanto, las conclusiones de este trabajo ponen en relevancia el impulsar y apoyar la participación de los estudiantes en proyectos de investigación, así como brindarles las herramientas para el logro de sus objetivos trasados. En conclusión, estos hallazgos subrayan la importancia de la investigación en la (SU) y resaltan la necesidad de fortalecer y promover la actividad investigativa en el ámbito universitario. Al fomentar una cultura de investigación, se contribuye no solo al desarrollo académico de los estudiantes, sino también al bienestar y mejora de cada una de las problemáticas manifiestas en su ámbito de vida.

Al alcanzar el objetivo específico 3, se podemos indicar que se ha encontrado una relación sustancial entre la vinculación con la sociedad y la (SU). Esta relación se presenta como directa y moderada, con un coeficiente de correlación de $r=0,647^{**}$. Esto implica que a medida que se fortalece y mejora la vinculación de los estudiantes con la sociedad, también se incrementa la (SU). La vinculación con la sociedad se refiere a la interacción activa y colaborativa entre la organización dedicada a la educación superior y su entorno en la que está inserta, con la finalidad de brindar una respuesta oportuna a las necesidades, solicitudes y demandas de dicha comunidad. Los resultados tangibles de esta investigación resaltan la importancia de la vinculación con la sociedad como un factor determinante en la (SU) tal como lo destaca François Vallaeys, (2020). Ya

que cuando los universitarios participan en proyectos y actividades que involucran a la comunidad y su entorno más próximo, en procesos, trabajos o proyectos en beneficio de la sociedad, prácticas profesionales o proyectos de extensión, se genera un efecto alentador en el bienestar de las personas que se benefician de dichas acciones. Es fundamental que las instituciones educativas promuevan y faciliten la vinculación con la sociedad como parte integral de la formación de sus estudiantes. Esto no solo permite que los estudiantes adquieran experiencia práctica y desarrollen habilidades relevantes, sino que también contribuye al bienestar y (SU) al proporcionarles alternativas nuevas de solución que se vean reflejadas aliviando a sus necesidades reales. En resumen, este estudio destaca la importancia de la vinculación con la sociedad en la (SU) en el contexto universitario. Al fortalecer esta relación e impulsar la participación proactiva de los universitarios proyectos y actividades de vinculación, se logra un impacto positivo en la (SU) y se establece una conexión más estrecha entre la universidad y la comunidad a la que sirve. Esto refuerza el papel dirigido a la sociedad y el entorno de la universidad y su capacidad para generar un cambio positivo en su entorno.

En base al logro del objetivo específico 4, se puede concluir que se ha encontrado una conexión sustancial entre la gestión institucional y la (SU) en los estudiantes de una universidad pública de Andahuaylas. Esta relación se caracteriza por ser directa y moderada, con un coeficiente de correlación de $r=0,623^{**}$. Esto implica que a medida que se mejora la gestión institucional, los niveles de (SU) entre los estudiantes también experimentan mejoras. La gestión institucional se refiere a las acciones y decisiones tomadas por la universidad en términos de planificación estratégica, organización de recursos, dirección y administración y control de las herramientas que ayudan en sus procesos. Los resultados de esta investigación subrayan la importancia de una gestión institucional eficiente y efectiva en la (SU), tal como lo destaca Sandoval (2011), una buena gestión se traduce en una mayor capacidad para responder a las necesidades y expectativas de los estudiantes, brindar servicios de calidad, promover la participación y el compromiso estudiantil, y garantizar un espacio donde sea propicio para el proceso de enseñanza y aprendizaje y el desarrollo personal de los alumnos de la organización. Es crucial que las universidades

reconozcan el papel clave que desempeña la gestión institucional en la experiencia y (SU). Esto implica implementar políticas y prácticas que fomenten la transparencia, la comunicación efectiva, la gestión con capacidades de propiciar un ciclo de mejora permanente. Además, la gestión institucional debe tener las capacidades de fortalecer la transferencia de conocimientos con la finalidad de responder a las adversidades y desafíos del entorno educativo y social. Esto incluye la identificación y atención de las necesidades emergentes de los estudiantes, la promoción de la igualdad y la inclusión aceptando la diversidad, con el menester de una búsqueda permanente y constante de la de las mejoras en aspectos educativos y académicos para propiciar y la mejora de los servicios institucionales. En resumen, este estudio resalta la importancia de una gestión institucional sólida y eficiente en la (SU) entre los estudiantes universitarios. Al mejorar la gestión institucional, se crea un entorno favorable para el proceso de enseñanza y potenciar los aprendizajes e impulsar el desarrollo, se fortalece la relación entre la casa de formación y sus usuarios, y se promueve una experiencia educativa satisfactoria y enriquecedora.

En el marco del cumplimiento del objetivo específico 5, se llega a la determinación que hay una relación entre la gestión ambiental y (SU). Esta relación se caracteriza por ser directa y moderada, evidenciada por un coeficiente de correlación de $r=0,628^{**}$. Esto implica que a medida que mejora la gestión ambiental, los niveles de (SU) también experimentan mejoras. Los resultados de esta investigación destacan la relevancia de una adecuada de la gestión ambiental en la (SU). Una gestión ambiental efectiva se traduce en la apertura e implementación de un entorno el cual sea propicio y favorable para el aprendizaje asertivo, que promueva la salud y el bienestar, y que estén en armonía con el entorno natural. Tal como lo menciona Castro (2010), una gestión ambiental de calidad implica la adopción de políticas y prácticas que fomenten la reducción de impactos ambientales negativos, la eficiencia energética, fomentando una utilización coherente y responsable de las herramientas y recursos naturales, la gestión adecuada de los residuos y la promoción de la conciencia ambiental entre los estudiantes y la comunidad educativa. Además de los beneficios directos en términos de sostenibilidad y preservación del medio ambiente, una buena gestión

ambiental también influye en la (SU). Donde se valoran y aprecian un entorno limpio, seguro y saludable, donde se impulse y a la vez se promueva el adecuado cuidado de nuestro entorno y la naturaleza y se fomente la responsabilidad ambiental. En este sentido, es fundamental que las instituciones educativas prioricen la gestión ambiental como parte integral de su funcionamiento y desarrollo. Esto implica la implementación de proyecto con adecuadas políticas donde estén bien establecidas las actividades y programas de administración y gestión ambiental, la asignación de recursos adecuados, la promoción de la participación estudiantil en los procesos y actividades que estén relacionadas con el entorno natural y nuestro medio ambiente y la evaluación constante de los resultados e impactos de estas acciones. Al mejorar la gestión ambiental, se crea un entorno propicio para el aprendizaje y el bienestar, se promueve la conciencia ambiental y se contribuye al desarrollo de una sociedad más sostenible.

VI. CONCLUSIONES

Primera:

Habiendo obtenido como coeficiente ($Rho=0,705$), luego del análisis de ambas variables, se concluye (RSU) mantiene una relación significativa directa moderada fuerte con la (SU) en la universidad pública de Andahuaylas, Apurímac, 2023.

Segunda:

con un coeficiente ($Rho= 0, 572$), obtenido del análisis de correlación entre la dimensión la formación académica y (SU), se concluye que existe un impacto directo, lo cual implica que con una adecuada formación académica los estudiantes se encontraran más satisfechos.

Tercera:

Respecto al comportamiento entre la dimensión investigación y (SU), presentan una correlación directa moderada con un coeficiente ($Rho=0,599$), se concluye que es importante incrementar la investigación para mejorar los niveles de (SU).

Cuarta:

La vinculación con la sociedad muestra una correlación directa moderada con la (SU), con un ($Rho=0,647$), el cual demuestra que ante un incremento de las actividades vinculación con la sociedad y la (SU) también mejorará.

Quinta:

La gestión institucional muestra una correlación directa moderada con la (SU) con un resultado en el coeficiente ($Rho=0,623$), el cual demuestra que al incrementar políticas de gestión ambiental de manera permanente la (SU) también mejorará.

Sexta:

De acuerdo al coeficiente ($Rho= 0,628$), obtenido entre del análisis de la dimensión gestión ambiental y (SU), se evidencia que existe una relación directa moderada, que evidencia si la gestión ambiental se incrementa la (SU) también mejorará.

VII. RECOMENDACIONES

Primera:

A las autoridades universitarias deben priorizar la calidad académica ya que la (SU) está estrechamente vinculada. La institución debe asegurarse de brindar programas académicos actualizados y relevantes, contar con profesores competentes y comprometidos, y proporcionar instalaciones y recursos adecuados para el aprendizaje.

Segunda:

A las autoridades de la universidad deben incentivar e involucrar a los estudiantes en las iniciativas y actividades de (RSU) esto puede lograrse mediante la creación de clubes y organizaciones estudiantiles dedicadas a temas sociales y ambientales, facilitando oportunidades de servicio comunitario.

Tercera:

Al rector de la universidad debe Implementar un sistema integral de gestión de la (RSU) que englobe todos los aspectos esenciales, hasta la formulación de políticasde calidad. El cual debe extenderse a través de acciones y estrategias detalladas los documentos de gestión de la universidad.

Cuarta:

Al rector de la universidad debe promover la definición de políticas y prácticas relacionadas con la (RSU) esto se puede lograr a través de mecanismos de consulta, encuestas, reuniones y foros abiertos que permitan recopilar ideas, comentarios y preocupaciones de los diferentes actores. Además, la universidad debe buscar una interacción significativa con la comunidad.

Quinta:

Al rector, la universidad debe diseñar un plan estratégico que aborde los impactos ambientales de sus actividades y promueva prácticas más sostenibles, este plan puede incluir objetivos específicos en áreas como eficiencia energética, reducción de residuos, conservación de recursos naturales y promoción del transporte sostenible. Asimismo, es crucial establecer indicadores de seguimiento para evaluar el progreso y la eficacia de las iniciativas implementadas.

Sexta:

Al director de la Oficina de (RSU) debe desarrollar e implementar programas de (RSU) que aborden temas relevantes para la comunidad y el entorno en el que se encuentra. Esto puede incluir actividades de voluntariado, proyectos de investigación centrados en problemas sociales, iniciativas de sostenibilidad ambiental, entre otros.

REFERENCIAS

- Baca, H. Z. (2019). *La Responsabilidad Social Universitaria: Propuesta conceptual y medición en el ámbito de una universidad privada de Lima - Peru*. idUS. Retrieved May 20, 2023, from <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/38435/TESIS%20definitiva.pdf;jsessionid=5C28DD6FA189A3E4114C8CD095952B0F?>
- Bastidas Vaca, C. (2019). *Responsabilidad Social Universitaria: estudio de caso desde laperspectiva de los estudiantes*. Redalyc. Retrieved May 20, 2023, from <https://www.redalyc.org/journal/2150/215067134003/html/>
- Bonilla Concha, E. R. (2022, September 27). *Repositorio Institucional UNDAC: Responsabilidad social universitaria en enfermería y la satisfacción en madres demenores de 3 años con desnutrición, Ninacaca - Pasco 2018*. Repositorio Institucional UNDAC. Retrieved May 20, 2023, from <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2704>
- Caraballo, M. (2021, December 1). *Estudio de la satisfacción de los estudiantes universitarios con asignaturas de contenido cuantitativo*. Retrieved May 20, 2023, from <https://rio.upo.es/xmlui/handle/10433/14885>
- Carrillo Pacheco, M. A. C.-P. (2019). *Responsabilidad Social Universitaria. La opinión de profesores y alumnos*. CUCS. Retrieved May 20, 2023, from https://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/23/023_Carrillo.pdf
- Cirilo Nobarrio Moreno, M. (2018). *satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y*. Repositorio - UPCH. Retrieved May 20,2023, from https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3590/Satisfaccion_NobarrioMoreno_Mesias.pdf?sequence=1
- Condri, R. (2020). *POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO*. SciELO Bolivia. Retrieved May 20, 2023, from http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
- Costa Morosini, M. (2019). *Experiencias iberoamericanas en*

- responsabilidad social universitaria*. Fundación Amigó. Retrieved May 20, 2023, from https://www.fundacionamigo.org/wp-content/uploads/2016/04/books_gratis-Experiencias-iberoamericanas-en-responsabilidad.pdf
- De Ita, M. E. M. (2019, February 11). *El papel de la universidad en el desarrollo*. Biblioteca Virtual CLACSO. Retrieved May 20, 2023, from <http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20140211121020/universidad.pdf>
- Dios, T. (2018). *La responsabilidad social universitaria. El cumplimiento de los fines de la universidad*. Redalyc. Retrieved May 20, 2023, from <https://www.redalyc.org/journal/676/67656569008/html/>
- Dios Surco, T. (2019). *La responsabilidad social universitaria. El cumplimiento de los fines de la universidad*. Redalyc. Retrieved May 20, 2023, from <https://www.redalyc.org/journal/676/67656569008/html/>
- Domínguez Granda, J. (2019). *La Responsabilidad Social Universitaria en la Educación a Distancia La Responsabilidad Social Universitaria en la Educación a*. Virtual Educa. Retrieved May 20, 2023, from https://virtualeduca.org/documentos/observatorio/la_responsabilidad_social_de_la_educacion_a_distancia.pdf
- Enrique, E., & Freire, E. (2019). *Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Segunda parte*. SciELO Cuba. Retrieved May 20, 2023, from http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000400171
- Espinoza, E. (2019). *Métodos e instrumentos de recolección de la información*. Retrieved May 20, 2023, from <http://www.bvs.hn/Honduras/UICFCM/SaludMental/Metodos.e.instrumentos.de.recoleccion.pdf>
- Espinoza, R. (2020). *Métodos e instrumentos de recolección de la información*. Retrieved May 20, 2023, from <http://www.bvs.hn/Honduras/UICFCM/SaludMental/Metodos.e.instrumentos.de.recoleccion.pdf>
- Flores, M. L. (2021, August 25). *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*

- Responsabilidad social universitaria y la satisfacción de los estudiantes de una unive.* Cybertesis. Retrieved May 20, 2023, from https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16982/Flores_fm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Flores, R. (2019). *Modelo de responsabilidad social universitaria para mejorar la imagen organizacional de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2018.* Repositorio UCV. Retrieved May 20, 2023, from <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38054>
- Flores Aguilar, R. (2016). *Gestión de la responsabilidad Social Universitaria y la Calidad Académica en las Universidades del Departamento de Puno año 2013.* Repositorio Dspace. Retrieved May 20, 2023, from <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UA/NCV/303>
- Garro Aburto, L. L. (2022). *Responsabilidad social universitaria y posicionamiento de universidades en Lima-Perú.* Redalyc. Retrieved May 20, 2023, from <https://www.redalyc.org/journal/280/28071865023/28071865023.pdf>
- Hernandez. (2018). *Capitulo Iv Descripcion De La Metodologia Y Del Instrumento Metodologico Indice.* Retrieved May 20, 2023, from https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/1330/4.CAPITULO_IV.pdf
- Huaire, M. (2019). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos.* Retrieved May 20, 2023, from <https://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/23.pdf>
- Mariñez Navarro, f. (2018). *Los saberes cívicos en la innovación de la gestión pública.* Redalyc. Retrieved May 20, 2023, from <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10543305004>
- Minedu. (2018). *Sin título-2.* Ministerio de Educación - MINEDU - Plataforma

- del Estado Peruano. Retrieved May 20, 2023, from <http://www.minedu.gob.pe/normatividad/reglamentos/EducacionCalidadEquidad.pdf>
- Mondragón, j. (n.d.). III.2 Relaciones entre variables. Retrieved May 20, 2023, from <https://www.oas.org/dsd/publications/unit/oea35s/ch39.htm>
- Monje Alvarez, A. (2019). Metodología De La Investigación Cuantitativa y cualitativa Guía didáctica. Retrieved May 20, 2023, from <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Monzones Matines, M. (2018). La Educación Física como elemento de mejora de la Competencia Social y Ciudadana. Retrieved May 20, 2023, from https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/370837/NMM_1de2.pdf?sequence=1
- Mora Contreras, C. E. (2016). *Redalyc .la calidad del servicio y la Satisfacción del consumidor*. Redalyc. Retrieved May 20, 2023, from <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Pájaro Huertas, D. (2019). *LA FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS*. UB. Retrieved May 20, 2023, from http://www.ub.edu/histodidactica/index.php?option=com_content&view=article&id=25:la-formulacion-de-hipotesis&catid=11&Itemid=103
- Pucp. (2019). *DESDE LA*. Pontificia universidad católica del Perú. Retrieved May 20, 2023, from <https://cdn01.pucp.education/dars/uploads/2019/11/18191346/estrategias-de-rsu-desde-la-pucp-2019.pdf>
- Ramírez Vázquez, Y. (2017). Importancia De La Responsabilidad Social En La Formación De Los Futuros Profesionales (Importance of Social Responsibility in t. Retrieved May 20, 2023, from <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/10/07CA201701.pdf>
- Revilla Saavedra, J. (2017). *LA RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA*. Retrieved May 20, 2023, from https://web.unican.es/unidades/igualdad/Documents/responsabilidadsocialuniversitaria_UHU.pdf

- Rodríguez, G., Cano, E., Velez, X., & Arrieta, R. (2020). *Visor Redalyc - Responsabilidad social universitaria: un enfoque a la relación de la universidad pública con el estudiante*. Redalyc. Retrieved May 20, 2023, from <https://www.redalyc.org/journal/5885/588562086003/>
- Roncero, C. (2019). *Responsabilidad social universitaria de la Facultad de Tecnología Médica y satisfacción vecinal de la comunidad de Villa Hermosa: 2019*. repositorio de la UCV. Retrieved May 20, 2023, from <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55292>
- Ruiz, M. (2019). *Redalyc.El rol de las universidades en el contexto de la responsabilidad social empresarial*. Redalyc. Retrieved May 20, 2023, from <https://www.redalyc.org/pdf/782/78230805.pdf>
- Sánchez, M. (2018). *Responsabilidad social universitaria y formación profesional en estudiantes de Psicología, 2017*. repositorio de la UCV. Retrieved May 20, 2023, from https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13106/Condo ri_PR.pdf?sequence=1
- Sandoval Caraveo, M. d. C. (2019). *Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria*. Redalyc. Retrieved May 20, 2023, from <https://www.redalyc.org/journal/834/83455923001/html/>
- Sanín, H. (2017). *Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas*. Repositorio CEPAL. Retrieved May 20, 2023, from https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5607/S057518_es.pdf
- Sevilla, S. (2020, May 8). *La urgencia de implementar la responsabilidad social universitaria*. Fondo Editorial de la Universidad del Pacífico. Retrieved May 20, 2023, from <https://fondoeditorial.up.edu.pe/uncategorized/la-urgencia-de-implementar-la-responsabilidad-social-universitaria/>
- Sierra, Y. (2021). *Análisis de datos estadísticos: qué es y cómo aplicarlo sin esfuerzo*. Retrieved May 20, 2023, from <https://blog.mdcloud.es/analisis->

de-datos-estadisticos-que-es-y-como-aplicarlo-sin-esfuerzo/

- Suarez, r. (2017). *1-158 implementación del sistema ok.indd*. REPOSITORIO INSTITUCIONAL SINEACE. Retrieved May 20, 2023, from https://repositorio.sineace.gob.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12982/6178/Dise%C3%B1o%20e%20implementaci%C3%B3n%20del%20sistema_Proalidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sunedu. (2015). *Untitled*. Ministerio de Educación - MINEDU - Plataforma del Estado Peruano. Retrieved May 20, 2023, from http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley_universitaria_04_02_2022.pdf
- Unesco. (2016). *Iniciativas internacionales y redes interuniversitarias de responsabilidad social universitaria*. Redalyc. Retrieved May 20, 2023, from <https://www.redalyc.org/pdf/145/14548520004.pdf>
- Unmsm. (2021). *Responsabilidad social*. UNMSM. Retrieved May 20, 2023, from <https://unmsm.edu.pe/comunidad/responsabilidad-social>
- Vallaey, F. (2018). *Educación para la sostenibilidad: Un nuevo reto para el actual modelo universitario*. Redalyc. Retrieved May 20, 2023, from <https://www.redalyc.org/journal/5606/560659011001/html/>
- Vallaey, F. (2019). *Redalyc. La responsabilidad social universitaria: un nuevo modelo universitario contra la mercantilización*. Redalyc. Retrieved May 20, 2023, from <https://www.redalyc.org/pdf/2991/299129977006.pdf>
- Vargas Cordero, Z. R. (2022). *Redalyc. la investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica*. Redalyc. Retrieved May 20, 2023, from <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>
- Villegas Huamani, A.R. (2019). *La satisfacción del cliente como indicador de calidad*. Repositorio Académico UPC. Retrieved May 20, 2023, from https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/628122/LizanoF_E.pdf?sequence=3

ANEXOS

ANEXOS

Anexo 1

Tabla 1: Matriz de operacionalización

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA
Responsabilidad Social Universitaria	Se define como la competencia que tienen las universidades y sus miembros para cooperar al desarrollo sustentable y la universidad contribuye al desarrollo de la sociedad a través de sus actividades en educación, investigación y extensión universitaria. Vallaey, (2020)	implica especificar las acciones concretas y medibles que una universidad puede llevar a cabo para cumplir con sus responsabilidades sociales. Flores (2019)	Formación Académica	Formación Responsable Virtualización de la Enseñanza	Likert de 5 niveles	Ordinal
			Investigación	Investigación e Innovación		
			Vinculación con la Sociedad	Extensión		
				Cooperación Nacional e internacional		
				Comunicación Social		
			Gestión Institucional	Gestión Institucional Transparencia		
			Gestión Ambiental	Gestión Ambiental		
			Posicionamiento de la Universidad	Posicionamiento de la Universidad frente a los grupos de interés externos		

		Desarrollo Personal	Desarrollo Ético y Personal del Estudiante	Likert de 5 niveles		
Satisfacción del usuario	definen la satisfacción del usuario como la percepción que los estudiantes tienen respecto al grado en que sus expectativas, necesidades y deseos han sido satisfechos por la universidad. Carballo y Galindo, (2016)	La definición operacional de la satisfacción del usuario implica establecer indicadores y criterios específicos que permitan medir y evaluar dicho nivel de satisfacción. Sndoval (2018)	Calidad de los Servicios Universitarios	Servicios Universitarios	TA (5)	Ordinal
					A (4)	
					I (3)	
					D (2)	
		Posicionamiento de la Universidad	Posicionamiento de la Universidad frente a los grupos de interés externos	TD (1)		

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2

Tabla 2: Matriz de consistencia

Título: Responsabilidad social universitaria y satisfacción del usuario en una universidad pública de la provincia de Andahuaylas – Apurímac, 2023							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1/Independiente: Responsabilidad social universitaria				
¿Cómo determinar la relación de la responsabilidad social universitaria y la satisfacción del usuario en la Universidad Pública de Andahuaylas - Apurímac, 2023?	determinar la relación de la responsabilidad social universitaria con la satisfacción del usuario en la Universidad Pública de Andahuaylas - Apurímac, 2023.	Existe relación significativa entre la responsabilidad social universitaria y la satisfacción del usuario en la Universidad Pública de Andahuaylas - Apurímac, 2023	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Formación Académica	Formación Responsable	1	Likert de 5 niveles	Alto
				Virtualización de la Enseñanza	2	TA (5)	(68 – 100)
			Investigación	Investigación e Innovación	3,4	A (4)	Medio
				Vinculación con la Sociedad	Extensión	5,6	I (3)
			Gestión Institucional	Cooperación Nacional e internacional	7,8	D (2)	Bajo (0 – 33)
				Comunicación Social	9	TD (1)	
			Gestión Ambiental	Gestión Institucional	10		
				Transparencia	11,12		
				Gestión Ambiental	13,14,15		

Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2/Dependiente: satisfacción del usuario				
-----------------------	-----------------------	-----------------------	--	--	--	--	--

			Dimensiones	Indicadores	ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
1. ¿Qué relación existe entre formación académica y la satisfacción del usuario?	1. Determinar la relación entre la formación académica y satisfacción del usuario	1. Existe una relación significativa entre la formación académica y la satisfacción del usuario	Desarrollo ético y Personal del estudiante	Desarrollo Ético y Personal del Estudiante	1.2,3,4,5	Likert de 5 niveles	Alto (68 – 100)
2. ¿Qué relación existe entre investigación y la satisfacción del usuario?	2.. Determinar la relación entre investigación y satisfacción del usuario	2. Existe una relación significativa entre la investigación y la satisfacción del usuario				A (4)	Medio (34 – 67)
3. ¿Qué relación existe entre vinculación con la sociedad y la satisfacción del usuario?	3. Determinar la relación entre vinculación con la sociedad y satisfacción del usuario	3. Existe una relación significativa entre la vinculación con la sociedad y la satisfacción del usuario	Calidad de los Servicios Universitarios	Servicios Universitarios	6,7,8,9,10, 11	D (2)	Bajo (0 – 33)
4. ¿Qué relación existe entre gestión institucional y la satisfacción del usuario?	4. Determinar la relación entre gestión institucional y satisfacción del usuario	4. Existe una relación significativa entre la gestión institucional y la satisfacción del usuario				TD (1)	
5. ¿Qué relación existe entre y la gestión ambiental y la satisfacción del usuario?	5. Determinar la relación entre gestión ambiental y satisfacción del usuario	5. Existe una relación significativa entre gestión ambiental y la satisfacción del usuario	Posicionamiento de la Universidad	Posicionamiento de la Universidad frente a los grupos de interés externos	12,13,14,15		
Diseño de investigación: no experimento transversal		Población y Muestra: 383 estudiantes	Técnicas e instrumentos: encuesta / cuestionario			Método de análisis de datos: hipotético - deductivo	

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 03

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Encuesta dirigida a los estudiantes de las seis escuelas profesionales de la universidad pública de Andahuaylas, Apurímac, 2023

Esta encuesta tiene por finalidad recabar datos para analizar el estado de la responsabilidad social universitaria y la satisfacción del usuario de la universidad pública de Andahuaylas, Apurímac, 2023, agradecemos su disposición para llenar este cuestionario de forma anónima.

Instrucciones:

Marque la casilla con un "X" según su respuesta, considere el siguiente puntaje:

5= Siempre, 4=Casi siempre, 3=Algunas veces, 2=Casi nunca, 1= Nunca. Para

Variable Independiente: Responsabilidad social universitario

Preguntas	1	2	3	4	5
	TD	D	I	A	TA
1. La universidad organiza congresos, foros y/o actividades en relación con el desarrollo sostenible.					
2. La universidad fomenta la participación en proyectos y programas de responsabilidad social.					
3. La universidad tiene convenios con organizaciones que fomentan el desarrollo social (Estado, ONGs, Organismos Internacionales, empresas, entre otros).					
4. La universidad promueve la realización de investigaciones de semilleros universitarios con enfoque social.					
5. La universidad organiza congresos, foros y/o actividades en relación con el desarrollo sostenible.					
6. La universidad fomenta la participación en proyectos y programas de responsabilidad social.					
7. La universidad tiene convenios con organizaciones que fomentan el desarrollo social (Estado, ONGs, Organismos Internacionales, empresas, entre otros).					

8. La universidad me brinda soporte para aplicar a becas, intercambios o pasantías					
9. La universidad tiene estrategias de comunicación que resaltan su accionar frente a los problemas sociales.					
10. La universidad cuenta con una oficina que coordina y asesora los asuntos de responsabilidad social.					
11. La universidad realiza de forma transparente y democrática los procesos de elección de autoridades.					
12. La universidad brinda acceso libre y abierto a sus documentos, normas y procedimientos.					
13. La universidad difunde su política ambiental a la comunidad universitaria.					
14. La universidad cuenta con depósitos para clasificar los distintos tipos de desechos (vidrio, plástico, papel, otros)					
15. La universidad promueve el uso eficiente del consumo de agua, energía y cuidado áreas verdes.					

Variable dependiente: satisfacción de usuario

Preguntas	1	2	3	4	5
	TD	D	I	A	TA
16. He desarrollado un pensamiento crítico y ético desde que estoy en la universidad.					
17. He desarrollado mi conciencia social y ambiental en la universidad.					
18. Considero que he adquirido más conocimientos y habilidades desde que estoy en la universidad.					
19. Me identifico con los principios y valores de mi universidad					
20. Se promueve el respeto y la libertad de expresión en mi universidad.					
21. Los profesores demuestran dominio acerca de la materia y brindan información actualizada					
22. Los profesores utilizan estrategias didácticas actualizadas en el proceso de enseñanza.					
23. La universidad brinda capacitaciones en temas de investigación.					
24. La universidad cuenta con una biblioteca virtual accesible y diversa.					
25. La universidad cuenta con laboratorios modernos y equipados.					
26. La universidad cuenta con un servicio de bienestar universitario que responde adecuadamente a las necesidades de los estudiantes.					
27. La universidad me prepara para que dentro del primer año de haber egresado pueda conseguir trabajo.					
28. Mi universidad cuenta con una bolsa de trabajo eficiente.					
29. Mi universidad tiene una posición representativa ante la opinión pública y el estado.					
30. Mi universidad cuenta con docentes investigadores reconocidos a nivel nacional					

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Responsabilidad social universitaria y satisfacción del usuario en la universidad pública de la provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2023.

Investigador (a) (es): Nicmar Nico García Reynaga

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Responsabilidad social universitaria y satisfacción del usuario en la universidad pública de la provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2023.”, cuyo objetivo es determinar cómo se relaciona la Responsabilidad social universitaria y satisfacción del usuario en la universidad pública de la provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2023.

Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado del programa académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Los Olivos, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la universidad Nacional José María Arguedas.

Impacto del problema de la investigación

De qué manera la Responsabilidad social universitaria se relaciona con la satisfacción del usuario en la universidad pública de la provincia de Andahuaylas

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Responsabilidad social universitaria y satisfacción del usuario en la universidad pública de la provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2023.”, encuesta dirigida a los estudiantes de las seis escuelas profesionales de la universidad nacional José María Arguedas.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en el ambiente de estudios de cada participante de la institución.

Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) García Reynaga, Nicmar Nico email: ngarciare@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Ruiz Villavicencio, Giovanna Edith, email: gruizvi01@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a): Mg. Giovana Edith Ruiz Villavicencio

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Los Olivos – Lima Norte, promoción 2023, aula 21, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: “Responsabilidad social universitaria y satisfacción del usuario en la universidad pública de la provincia de Andahuaylas - Apurímac, 2023” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma

Nicmar Nico García Reynaga

DNI: 41964969

	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Responsabilidad social universitaria

Definición de la variable:

Según François Vallaey, (2020) donde manifiesta la competencia que tienen las universidades y sus miembros para cooperar al desarrollo sustentable y la universidad contribuye al desarrollo de la sociedad a través de sus actividades en educación, investigación y extensión universitaria. Esto implica la promoción de valores éticos y democráticos, la formación de individuos comprometidos con sus responsabilidades ciudadanas, así como la transferencia de conocimientos y tecnologías que puedan ser beneficiosas para la sociedad en general.

Dimensión 1: Formación académica

Definición de la dimensión:

se refiere a la calidad de la educación y la formación brindada por la universidad. Incluye aspectos como la pertinencia de los programas de estudio, la excelencia académica, el desarrollo de habilidades y competencias relevantes, y la promoción de una formación integral que contribuya al desarrollo personal y profesional de los estudiantes. François Vallaey, (2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Formación Responsable	1. La universidad orienta mi formación académica al servicio responsable de la sociedad.	4	4	4	
Virtualización de la Enseñanza	2. En mi universidad tengo la posibilidad de llevar cursos virtuales.	4	4	4	

Dimensión 2: Investigación

Definición de la dimensión:

se centra en la generación de nuevo conocimiento y la realización de investigaciones relevantes y de calidad. Incluye la promoción de la investigación científica, tecnológica y humanística, la producción de conocimiento que responda a las necesidades y desafíos sociales, y la transferencia de los resultados de la investigación a la sociedad. François Vallaëys, (2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Investigación	1. La universidad promueve que realice investigaciones que respondan a los objetivos del desarrollo sostenible (ODS).	4	4	4	
	2. La universidad promueve la realización de investigaciones de semilleros universitarios con enfoque social.	4	4	4	

Dimensión 3: Vinculación con la Sociedad

Definición de la dimensión:

se refiere a la relación y colaboración de la universidad con la sociedad en general, incluyendo a comunidades locales, organizaciones no gubernamentales, empresas y otros actores sociales. Busca fomentar la participación de la universidad en el desarrollo y mejora de la sociedad a través de la implementación de proyectos, programas y servicios que atiendan las demandas sociales. François Vallaëys, (2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Extensión	1. La universidad organiza congresos, foros y/o actividades en relación con el desarrollo sostenible.	4	3	4	
	2. La universidad fomenta la participación en proyectos y programas de responsabilidad social.	4	3	4	

Cooperación Nacional e internacional	1. La universidad tiene convenios con organizaciones que fomentan el desarrollo social (Estado, ONGs, Organismos Internacionales, empresas, entre otros).	4	3	4	
	2. La universidad me brinda soporte para aplicar a becas, intercambios o pasantías	4	3	4	
Comunicación Social	1. La universidad tiene estrategias de comunicación que resaltan su accionar frente a los problemas sociales.	4	4	4	

Dimensión 4: Gestión Institucional

Definición de la dimensión:

se relaciona con la forma en que la universidad se gestiona internamente. Incluye aspectos como la transparencia en la toma de decisiones, la rendición de cuentas, la ética y la responsabilidad en la gestión de recursos humanos, financieros y materiales, la promoción de la igualdad de oportunidades y la inclusión, y la participación de la comunidad universitaria en la toma de decisiones. François Vallaey, (2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gestión Institucional	1. La universidad cuenta con una oficina que coordina y asesora los asuntos de responsabilidad social.	4	3	4	
Transparencia	1. La universidad realiza de forma transparente y democrática los procesos de	4	4	4	

	elección de autoridades.				
	2. La universidad brinda acceso libre y abierto a sus documentos, normas y procedimientos.	4	3	4	

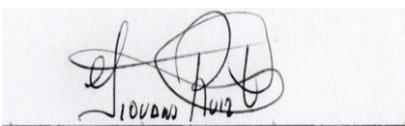
Dimensión 5: Gestión Ambiental

Definición de la dimensión:

se centra en el compromiso de la universidad con la protección y preservación del medio ambiente. Incluye la adopción de prácticas y políticas sostenibles; la promoción de la educación ambiental, la gestión eficiente de los recursos naturales y la mitigación del cambio climático.

François Vallaeys, (2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gestión Ambiental	1. La universidad difunde su política ambiental a la comunidad universitaria.	4	3	4	
	2. La universidad cuenta con depósitos para clasificar los distintos tipos de desechos (vidrio, plástico, papel, otros)	4	3	4	
	3. La universidad promueve el uso eficiente del consumo de agua, energía y cuidado áreas verdes.	4	3	4	



Mg. Giovana Ruiz Villavicencio

Instrumento que mide la variable 02: Satisfacción del Usuario

Definición de la variable:

Según Carballo y Galindo, (2016) definen la satisfacción del usuario como la percepción que los estudiantes tienen respecto al grado en que sus expectativas, necesidades y deseos han sido satisfechos por la universidad.

Dimensión 1: Desarrollo personal

Definición de la dimensión:

La investigación sobre la satisfacción de los estudiantes universitarios ha adquirido importancia en el ámbito académico. Varios investigadores han creado y validado herramientas para medir dicha satisfacción. Al examinar rápidamente las dimensiones de estos instrumentos, se puede observar que el desarrollo personal, la autorrealización y el sentido de logro son abordados desde diferentes perspectivas, aunque están presentes en la mayoría de las herramientas utilizadas en la actualidad. Carballo y Galindo, (2016)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desarrollo Ético y Personal del Estudiante	1. He desarrollado un pensamiento crítico y ético desde que estoy en la universidad.	4	3	4	
	2. He desarrollado mi conciencia social y ambiental en la universidad.	3	3	4	
	3. Considero que he adquirido más conocimientos y habilidades desde que estoy en la universidad.	3	3	4	
	4. Me identifico con los principios y valores de mi universidad	3	3	4	
	5. Se promueve el respeto y la libertad de expresión en mi universidad.	4	3	4	

Dimensión 2: Calidad de los servicios universitarios

Definición de la dimensión:

La excelencia, eficacia y satisfacción que se brinda a los estudiantes, profesores y demás usuarios dentro del entorno educativo universitario. Incluye aspectos como la oferta académica, la atención al estudiante, el apoyo y seguimiento durante su trayectoria educativa, la infraestructura y recursos disponibles, así como la relevancia y pertinencia de los programas de estudio. La calidad de los servicios universitarios busca garantizar una experiencia educativa enriquecedora y exitosa para todos los involucrados, contribuyendo al desarrollo académico, profesional y personal de los estudiantes. Carballo y Galindo, (2016)

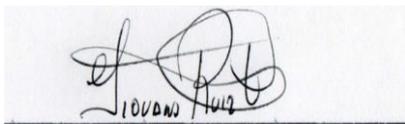
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicios Universitarios	1. Los profesores demuestran dominio acerca de la materia y brindan información actualizada	3	4	3	
	2. Los profesores utilizan estrategias didácticas actualizadas en el proceso de enseñanza.	3	4	3	
	3. La universidad brinda capacitaciones en temas de investigación.	3	4	3	
	4. La universidad cuenta con una biblioteca virtual accesible y diversa.	3	4	3	
	5. La universidad cuenta con laboratorios modernos y equipados.	3	4	3	
	6. La universidad cuenta con un servicio de bienestar universitario que responde adecuadamente a las necesidades de los estudiantes.	3	4	3	

Dimensión 3: Posicionamiento de la Universidad

Definición de la dimensión:

La percepción que tiene en la mente de su público objetivo, trata de la manera en que la universidad es percibida y reconocida en comparación con otras instituciones educativas. El posicionamiento se construye a través de diversos factores, como la calidad académica, la reputación, la oferta de programas de estudio, la investigación, los logros institucionales, la empleabilidad de los egresados y el impacto social. Carballo y Galindo, (2016)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Posicionamiento de la Universidad frente a los grupos de interés externos	1. La universidad me prepara para que dentro del primer año de haber egresado pueda conseguir trabajo.	3	4	3	
	2. Mi universidad cuenta con una bolsa de trabajo eficiente.	3	4	3	
	3. Mi universidad tiene una posición representativa ante la opinión pública y el estado.	3	4	3	
	4. Mi universidad cuenta con docentes investigadores reconocidos a nivel nacional	3	4	3	



Mg. Giovana Ruiz Villavicencio

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señorita: Mg. Sandy Guillen Cuba

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Los Olivos – Lima Norte, promoción 2023, aula 21, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

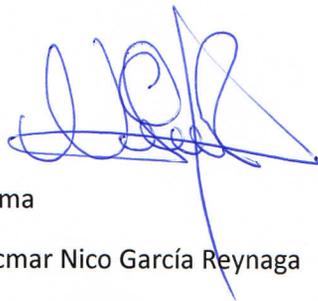
El título nombre del proyecto de investigación es: “Responsabilidad social universitaria y satisfacción del usuario en la universidad pública de la provincia de Andahuaylas - Apurímac, 2023” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma

Nicmar Nico García Reynaga

DNI: 41964969

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Sandy Guillen Celsa
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Docencia universitaria
Institución donde labora:	Universidad Nacional José María Arguedas.
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Responsabilidad social universitaria y satisfacción del usuario
Autor (a):	Nicmar Nico García Reynaga
Objetivo:	Registrar y recolectar los datos de usuarios que cuenta con un servicio universitario dentro de la universidad pública de Andahuaylas.
Administración:	Gestión de datos
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Gestión de datos de usuarios que cuenta con un servicio universitario dentro de la universidad pública de Andahuaylas.
Dimensiones:	Formación académica, investigación, vinculación con la sociedad, gestión institucional, gestión ambiental, el posicionamiento de la universidad, desarrollo personal y calidad de servicios universitario.
Confiabilidad:	
Escala:	Liker 1-5 Ordinal
Niveles o rango:	Correlacional
Cantidad de ítems:	32
Tiempo de aplicación:	2023

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Responsabilidad social universitaria y satisfacción del usuario elaborado por Nicmar Nico García Reynaga en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Responsabilidad social universitaria

Definición de la variable:

Según François Vallaey, (2020) donde manifiesta la competencia que tienen las universidades y sus miembros para cooperar al desarrollo sustentable y la universidad contribuye al desarrollo de la sociedad a través de sus actividades en educación, investigación y extensión universitaria. Esto implica la promoción de valores éticos y democráticos, la formación de individuos comprometidos con sus responsabilidades ciudadanas, así como la transferencia de conocimientos y tecnologías que puedan ser beneficiosas para la sociedad en general.

Dimensión 1: Formación académica

Definición de la dimensión:

se refiere a la calidad de la educación y la formación brindada por la universidad. Incluye aspectos como la pertinencia de los programas de estudio, la excelencia académica, el desarrollo de habilidades y competencias relevantes, y la promoción de una formación integral que contribuya al desarrollo personal y profesional de los estudiantes. François Vallaey, (2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Formación Responsable	1. La universidad orienta mi formación académica al servicio responsable de la sociedad.	4	4	4	
Virtualización de la Enseñanza	2. En mi universidad tengo la posibilidad de llevar cursos virtuales.	4	4	4	

Dimensión 2: Investigación

Definición de la dimensión:

se centra en la generación de nuevo conocimiento y la realización de investigaciones relevantes y de calidad. Incluye la promoción de la investigación científica, tecnológica y humanística, la producción de conocimiento que responda a las necesidades y desafíos sociales, y la transferencia de los resultados de la investigación a la sociedad. François Vallaeys, (2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Investigación	1. La universidad promueve que realice investigaciones que respondan a los objetivos del desarrollo sostenible (ODS).	4	4	4	
	2. La universidad promueve la realización de investigaciones de semilleros universitarios con enfoque social.	4	4	4	

Dimensión 3: Vinculación con la Sociedad

Definición de la dimensión:

se refiere a la relación y colaboración de la universidad con la sociedad en general, incluyendo a comunidades locales, organizaciones no gubernamentales, empresas y otros actores sociales. Busca fomentar la participación de la universidad en el desarrollo y mejora de la sociedad a través de la implementación de proyectos, programas y servicios que atiendan las demandas sociales. François Vallaeys, (2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Extensión	1. La universidad organiza congresos, foros y/o actividades en relación con el desarrollo sostenible.	4	4	4	
	2. La universidad fomenta la participación en proyectos y programas de responsabilidad social.	4	4	4	

Cooperación Nacional e internacional	1. La universidad tiene convenios con organizaciones que fomentan el desarrollo social (Estado, ONGs, Organismos Internacionales, empresas, entre otros).	4	4	4	4
	2. La universidad me brinda soporte para aplicar a becas, intercambios o pasantías	4	4	4	4
Comunicación Social	1. La universidad tiene estrategias de comunicación que resaltan su accionar frente a los problemas sociales.	4	4	4	4

Dimensión 4: Gestión Institucional

Definición de la dimensión:

se relaciona con la forma en que la universidad se gestiona internamente. Incluye aspectos como la transparencia en la toma de decisiones, la rendición de cuentas, la ética y la responsabilidad en la gestión de recursos humanos, financieros y materiales, la promoción de la igualdad de oportunidades y la inclusión, y la participación de la comunidad universitaria en la toma de decisiones. François Vallaey, (2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gestión Institucional	1. La universidad cuenta con una oficina que coordina y asesora los asuntos de responsabilidad social.	4	4	4	
Transparencia	1. La universidad realiza de forma transparente y democrática los procesos de	4	4	4	

	elección de autoridades.				
	2. La universidad brinda acceso libre y abierto a sus documentos, normas y procedimientos.	4	4	4	4

Dimensión 5: Gestión Ambiental

Definición de la dimensión:

se centra en el compromiso de la universidad con la protección y preservación del medio ambiente. Incluye la adopción de prácticas y políticas sostenibles; la promoción de la educación ambiental, la gestión eficiente de los recursos naturales y la mitigación del cambio climático. François Vallaey, (2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gestión Ambiental	1. La universidad difunde su política ambiental a la comunidad universitaria.	4	4	4	
	2. La universidad cuenta con depósitos para clasificar los distintos tipos de desechos (vidrio, plástico, papel, otros)	4	4	4	
	3. La universidad promueve el uso eficiente del consumo de agua, energía y cuidado áreas verdes.	4	4	4	


 UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARTÍ ARCE

 Mg. Sandy Guillén Cuba
 BOCENTE

Instrumento que mide la variable 02: Satisfacción del Usuario

Definición de la variable:

Según Carballo y Galindo, (2016) definen la satisfacción del usuario como la percepción que los estudiantes tienen respecto al grado en que sus expectativas, necesidades y deseos han sido satisfechos por la universidad.

Dimensión 1: Desarrollo personal

Definición de la dimensión:

La investigación sobre la satisfacción de los estudiantes universitarios ha adquirido importancia en el ámbito académico. Varios investigadores han creado y validado herramientas para medir dicha satisfacción. Al examinar rápidamente las dimensiones de estos instrumentos, se puede observar que el desarrollo personal, la autorrealización y el sentido de logro son abordados desde diferentes perspectivas, aunque están presentes en la mayoría de las herramientas utilizadas en la actualidad. Carballo y Galindo, (2016)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desarrollo Ético y Personal del Estudiante	1. He desarrollado un pensamiento crítico y ético desde que estoy en la universidad.	4	4	4	
	2. He desarrollado mi conciencia social y ambiental en la universidad.	4	4	4	
	3. Considero que he adquirido más conocimientos y habilidades desde que estoy en la universidad.	4	4	4	
	4. Me identifico con los principios y valores de mi universidad.	4	4	4	
	5. Se promueve el respeto y la libertad de expresión en mi universidad.	4	4	4	

Dimensión 2: Calidad de los servicios universitarios

Definición de la dimensión:

La excelencia, eficacia y satisfacción que se brinda a los estudiantes, profesores y demás usuarios dentro del entorno educativo universitario. Incluye aspectos como la oferta académica, la atención al estudiante, el apoyo y seguimiento durante su trayectoria educativa, la infraestructura y recursos disponibles, así como la relevancia y pertinencia de los programas de estudio. La calidad de los servicios universitarios busca garantizar una experiencia educativa enriquecedora y exitosa para todos los involucrados, contribuyendo al desarrollo académico, profesional y personal de los estudiantes. Carballo y Galindo, (2016)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicios Universitarios	1. Los profesores demuestran dominio acerca de la materia y brindan información actualizada	4	4	4	
	2. Los profesores utilizan estrategias didácticas actualizadas en el proceso de enseñanza.	4	4	4	
	3. La universidad brinda capacitaciones en temas de investigación.	4	4	4	
	4. La universidad cuenta con una biblioteca virtual accesible y diversa.	4	4	4	
	5. La universidad cuenta con laboratorios modernos y equipados.	4	4	4	
	6. La universidad cuenta con un servicio de bienestar universitario que responde adecuadamente a las necesidades de los estudiantes.	4	4	4	

Dimensión 3: Posicionamiento de la Universidad

Definición de la dimensión:

La percepción que tiene en la mente de su público objetivo, trata de la manera en que la universidad es percibida y reconocida en comparación con otras instituciones educativas. El posicionamiento se construye a través de diversos factores, como la calidad académica, la reputación, la oferta de programas de estudio, la investigación, los logros institucionales, la empleabilidad de los egresados y el impacto social. Carballo y Galindo, (2016)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Posicionamiento de la Universidad frente a los grupos de interés externos	1. La universidad me prepara para que dentro del primer año de haber egresado pueda conseguir trabajo.	4	4	4	
	2. Mi universidad cuenta con una bolsa de trabajo eficiente.	4	4	4	
	3. Mi universidad tiene una posición representativa ante la opinión pública y el estado.	4	4	4	
	4. Mi universidad cuenta con docentes investigadores reconocidos a nivel nacional	4	4	4	



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

Mg. Sandy Guillén Cuba
Mg. Sandy Guillén Cuba

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a): Dr. Humberto Silvera Reynaga

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Los Olivos – Lima Norte, promoción 2023, aula 21, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: “Responsabilidad social universitaria y satisfacción del usuario en la universidad pública de la provincia de Andahuaylas - Apurímac, 2023” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma

Nicmar Nico García Reynaga

DNI: 41964969

	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Responsabilidad social universitaria

Definición de la variable:

Según François Vallaey, (2020) donde manifiesta la competencia que tienen las universidades y sus miembros para cooperar al desarrollo sustentable y la universidad contribuye al desarrollo de la sociedad a través de sus actividades en educación, investigación y extensión universitaria. Esto implica la promoción de valores éticos y democráticos, la formación de individuos comprometidos con sus responsabilidades ciudadanas, así como la transferencia de conocimientos y tecnologías que puedan ser beneficiosas para la sociedad en general.

Dimensión 1: Formación académica

Definición de la dimensión:

se refiere a la calidad de la educación y la formación brindada por la universidad. Incluye aspectos como la pertinencia de los programas de estudio, la excelencia académica, el desarrollo de habilidades y competencias relevantes, y la promoción de una formación integral que contribuya al desarrollo personal y profesional de los estudiantes. François Vallaey, (2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Formación Responsable	1. La universidad orienta mi formación académica al servicio responsable de la sociedad.	4	4	4	
Virtualización de la Enseñanza	2. En mi universidad tengo la posibilidad de llevar cursos virtuales.	4	4	4	

Dimensión 2: Investigación

Definición de la dimensión:

se centra en la generación de nuevo conocimiento y la realización de investigaciones relevantes y de calidad. Incluye la promoción de la investigación científica, tecnológica y humanística, la producción de conocimiento que responda a las necesidades y desafíos sociales, y la transferencia de los resultados de la investigación a la sociedad. François Vallaëys, (2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Investigación	1. La universidad promueve que realice investigaciones que respondan a los objetivos del desarrollo sostenible (ODS).	4	4	4	
	2. La universidad promueve la realización de investigaciones de semilleros universitarios con enfoque social.	4	4	4	

Dimensión 3: Vinculación con la Sociedad

Definición de la dimensión:

se refiere a la relación y colaboración de la universidad con la sociedad en general, incluyendo a comunidades locales, organizaciones no gubernamentales, empresas y otros actores sociales. Busca fomentar la participación de la universidad en el desarrollo y mejora de la sociedad a través de la implementación de proyectos, programas y servicios que atiendan las demandas sociales. François Vallaëys, (2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Extensión	1. La universidad organiza congresos, foros y/o actividades en relación con el desarrollo sostenible.	4	4	4	
	2. La universidad fomenta la participación en proyectos y programas de responsabilidad social.	4	4	4	

Cooperación Nacional e internacional	1. La universidad tiene convenios con organizaciones que fomentan el desarrollo social (Estado, ONGs, Organismos Internacionales, empresas, entre otros).	4	4	4	
	2. La universidad me brinda soporte para aplicar a becas, intercambios o pasantías	4	4	4	
Comunicación Social	1. La universidad tiene estrategias de comunicación que resaltan su accionar frente a los problemas sociales.	4	4	4	

Dimensión 4: Gestión Institucional

Definición de la dimensión:

se relaciona con la forma en que la universidad se gestiona internamente. Incluye aspectos como la transparencia en la toma de decisiones, la rendición de cuentas, la ética y la responsabilidad en la gestión de recursos humanos, financieros y materiales, la promoción de la igualdad de oportunidades y la inclusión, y la participación de la comunidad universitaria en la toma de decisiones. François Vallaey, (2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gestión Institucional	1. La universidad cuenta con una oficina que coordina y asesora los asuntos de responsabilidad social.	4	4	4	
Transparencia	1. La universidad realiza de forma transparente y democrática los procesos de	4	4	4	

	elección de autoridades.				
	2. La universidad brinda acceso libre y abierto a sus documentos, normas y procedimientos.	4	4	4	

Dimensión 5: Gestión Ambiental

Definición de la dimensión:

se centra en el compromiso de la universidad con la protección y preservación del medio ambiente. Incluye la adopción de prácticas y políticas sostenibles; la promoción de la educación ambiental, la gestión eficiente de los recursos naturales y la mitigación del cambio climático.

François Vallaeys, (2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gestión Ambiental	1. La universidad difunde su política ambiental a la comunidad universitaria.	4	4	4	
	2. La universidad cuenta con depósitos para clasificar los distintos tipos de desechos (vidrio, plástico, papel, otros)	4	4	4	
	3. La universidad promueve el uso eficiente del consumo de agua, energía y cuidado áreas verdes.	4	4	4	

Dr. Humberto Silvera Reynaga

Instrumento que mide la variable 02: Satisfacción del Usuario

Definición de la variable:

Según Carballo y Galindo, (2016) definen la satisfacción del usuario como la percepción que los estudiantes tienen respecto al grado en que sus expectativas, necesidades y deseos han sido satisfechos por la universidad.

Dimensión 1: Desarrollo personal

Definición de la dimensión:

La investigación sobre la satisfacción de los estudiantes universitarios ha adquirido importancia en el ámbito académico. Varios investigadores han creado y validado herramientas para medir dicha satisfacción. Al examinar rápidamente las dimensiones de estos instrumentos, se puede observar que el desarrollo personal, la autorrealización y el sentido de logro son abordados desde diferentes perspectivas, aunque están presentes en la mayoría de las herramientas utilizadas en la actualidad. Carballo y Galindo, (2016)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desarrollo Ético y Personal del Estudiante	1. He desarrollado un pensamiento crítico y ético desde que estoy en la universidad.	4	4	4	
	2. He desarrollado mi conciencia social y ambiental en la universidad.	4	4	4	
	3. Considero que he adquirido más conocimientos y habilidades desde que estoy en la universidad.	4	4	4	
	4. Me identifico con los principios y valores de mi universidad	4	4	4	
	5. Se promueve el respeto y la libertad de expresión en mi universidad.	4	4	4	

Dimensión 2: Calidad de los servicios universitarios

Definición de la dimensión:

La excelencia, eficacia y satisfacción que se brinda a los estudiantes, profesores y demás usuarios dentro del entorno educativo universitario. Incluye aspectos como la oferta académica, la atención al estudiante, el apoyo y seguimiento durante su trayectoria educativa, la infraestructura y recursos disponibles, así como la relevancia y pertinencia de los programas de estudio. La calidad de los servicios universitarios busca garantizar una experiencia educativa enriquecedora y exitosa para todos los involucrados, contribuyendo al desarrollo académico, profesional y personal de los estudiantes. Carballo y Galindo, (2016)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicios Universitarios	1. Los profesores demuestran dominio acerca de la materia y brindan información actualizada	4	4	4	
	2. Los profesores utilizan estrategias didácticas actualizadas en el proceso de enseñanza.	4	4	4	
	3. La universidad brinda capacitaciones en temas de investigación.	4	4	4	
	4. La universidad cuenta con una biblioteca virtual accesible y diversa.	4	4	4	
	5. La universidad cuenta con laboratorios modernos y equipados.	4	4	4	
	6. La universidad cuenta con un servicio de bienestar universitario que responde adecuadamente a las necesidades de los estudiantes.	4	4	4	

Dimensión 3: Posicionamiento de la Universidad

Definición de la dimensión:

La percepción que tiene en la mente de su público objetivo, trata de la manera en que la universidad es percibida y reconocida en comparación con otras instituciones educativas. El posicionamiento se construye a través de diversos factores, como la calidad académica, la reputación, la oferta de programas de estudio, la investigación, los logros institucionales, la empleabilidad de los egresados y el impacto social. Carballo y Galindo, (2016)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Posicionamiento de la Universidad frente a los grupos de interés externos	1. La universidad me prepara para que dentro del primer año de haber egresado pueda conseguir trabajo.	4	4	4	
	2. Mi universidad cuenta con una bolsa de trabajo eficiente.	4	4	4	
	3. Mi universidad tiene una posición representativa ante la opinión pública y el estado.	4	4	4	
	4. Mi universidad cuenta con docentes investigadores reconocidos a nivel nacional	4	4	4	



Dr. Humberto Silvera Reynaga