



Universidad César Vallejo

## ESCUELA DE POSGRADO

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

Gobernanza, gestión institucional en la calidad de servicio a  
estudiantes de una universidad pública – Apurímac, 2024

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

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

#### **AUTOR:**

Escobedo Enriquez, Max Henry (orcid.org/0000-0002-1082-4017)

#### **ASESORES:**

Dr. Seminario Unzueta, Randall Jesus (orcid.org/0000-0002-2040-6716)

Dra. Cadenillas Albornoz, Violeta (orcid.org/0000-0002-4526-2309)

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas y del Territorio

#### **LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

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

LIMA – PERÚ

2024



**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, SEMINARIO UNZUETA RANDALL JESUS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gobernanza, gestión institucional en la calidad de servicio a estudiantes de una universidad pública – Apurímac, 2024", cuyo autor es ESCOBEDO ENRIQUEZ MAX HENRY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16%, 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 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, 05 de Agosto del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
SEMINARIO UNZUETA RANDALL JESUS <b>DNI:</b> 43311504 <b>ORCID:</b> 0000-0002-2040-6716	Firmado electrónicamente por: RSEMINARIOU001 el 05-08-2024 08:16:21

Código documento Trilce: TRI - 0848844



**ESCUELA DE POSGRADO**

**DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, ESCOBEDO ENRIQUEZ MAX HENRY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gobernanza, gestión institucional en la calidad de servicio a estudiantes de una universidad pública – Apurímac, 2024", 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.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
MAX HENRY ESCOBEDO ENRIQUEZ <b>DNI:</b> 02420767 <b>ORCID:</b> 0000-0002-1082-4017	Firmado electrónicamente por: MESCOBEDOE el 05- 08-2024 17:52:10

Código documento Trilce: TRI - 0848845

## **Dedicatoria**

A Dios, por su inmensa bondad. A mis padres por ser ejemplo de lucha y superación constante, a mi esposa Rocío e hijos Luis Enrique y Fernando por ser la fuente de mi existencia e ilusiones.

## **Agradecimiento**

A Dios por ser guía que ilumina mi camino.

Expresar un profundo agradecimiento al Dr. Randall Jesús Seminario Unzueta, por tener la paciencia en la revisión del presente estudio y demostrar con su ejemplo el don de ser del docente universitario.

A todas aquellas personas que participaron e hicieron posible este trabajo de investigación, a la institución donde se realizó el estudio, nuestra gratitud.

## Índice de contenidos

Carátula .....	I
Declaratoria de Autenticidad del Asesor .....	II
Declaratoria de Originalidad del/os Autor/es .....	III
Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento.....	V
Índice de contenidos.....	VI
Índice de tablas.....	VIII
Resumen .....	IX
Abstract .....	X
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. METODOLOGÍA .....	14
III. RESULTADOS .....	18
IV. DISCUSIÓN .....	34
V. CONCLUSIONES .....	41
VI. RECOMENDACIONES .....	43
VII. PROPUESTA.....	44
ANEXOS.....	60
Anexo 1 Tabla de operacionalización de las variables .....	61
Anexo 2. Instrumentos de recolección de información .....	62
Anexo 3. Ficha de validación de instrumentos para la recolección de datos .....	67
Anexo 4. Resultados del análisis de consistencia interna .....	91
Anexo 5. Consentimiento informado UCV .....	92
Anexo 6. Reporte de similitud en software Turnitin .....	93
Anexo 7. Análisis complementario .....	94

Cálculo de la muestra .....	94
Anexo 8. Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación.....	99

## Índice de tablas

Tabla 1 Niveles de la variable gobernanza universitaria y sus dimensiones	18
Tabla 2 Niveles de la variable participación de la gestión universitaria y sus dimensiones	19
Tabla 3 Niveles de la variable calidad de servicio y sus dimensiones	20
Tabla 4 Información de ajuste de los modelos y R cuadrado	21
Tabla 5 Bondad de ajuste del modelo	22
Tabla 6 Estimaciones de los parámetros respecto a los la gobernanza y gestión universitaria en la calidad de servicio	22
Tabla 7 Información de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado	23
Tabla 8 Estimaciones de los parámetros respecto a la gobernanza y gestión universitaria en los aspectos académicos	24
Tabla 9 Información de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado	25
Tabla 10 Estimaciones de los parámetros respecto a la gobernanza y gestión universitaria en los aspectos no académicos	25
Tabla 11 Información de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado	26
Tabla 12 Estimaciones de los parámetros respecto a la gobernanza y gestión universitaria en la reputación	27
Tabla 13 Información de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado	28
Tabla 14 Estimaciones de los parámetros respecto a la gobernanza y gestión universitaria en la dimensión acceso	29
Tabla 15 Información de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado	30
Tabla 16 Estimaciones de los parámetros respecto a la gobernanza y gestión universitaria en la dimensión programa	31
Tabla 17 Información de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado	32
Tabla 18 Estimaciones de los parámetros respecto a la gobernanza y gestión universitaria en la dimensión entendimiento	33

## Resumen

El estudio de la gobernanza, gestión y calidad universitaria contribuye a los ODS N°4 al promover educación de calidad, reducir desigualdades, fortalecer instituciones y fomentar sociedades inclusivas. El propósito del estudio fue analizar la gobernanza y gestión institucional en la calidad de servicio a los estudiantes de una universidad pública en Apurímac, 2024. El estudio es de tipo básico e incluyó una muestra de 350 alumnos. Los resultados muestran que las variables de gobernanza y gestión no son independientes, con un valor de Chi cuadrado de 114,154 y un p-valor  $< 0,001$ . El coeficiente de Nagelkerke indica que el 37,5% de la variabilidad en la calidad del servicio se explica por la gobernanza y gestión universitaria. Específicamente, el 19,4% de la variabilidad en aspectos académicos, el 27,0% en aspectos no académicos, el 22,9% en reputación, el 30,8% en acceso, el 15,0% en programas y el 14,5% en entendimiento dependen de estas variables. Se concluye que la gobernanza y gestión universitaria influyen significativamente en diversos aspectos de la calidad del servicio a los estudiantes en una universidad pública en Apurímac en 2024.

**Palabras clave:** Gobernanza, gestión y calidad.

## **Abstract**

Study of the university governance, management and quality contribute to ODS No. 4, promoting quality education, reducing disparities, strengthening institutions and promoting inclusive societies. The aim of the study was to analyze governance and institutional management of the service quality of students of the state university in Apurímac, 2024. Study is of a basic type and included a sample of 350 students. Results show that governance and management variables are not independent with a Chi-square value of 114.154 and a p-value < 0.001. Nagelkerke coefficient indicates that 37.5% of the variability in quality service is explained by university governance and management. Particularly, the variability was 19.4% of academic aspects, 27.0% non-academic aspects, 22.9% reputation, 30.8% access, 15.0% programs, and 14.5% in understanding depend on these variables. In conclusion, the university governance and management significantly influence several aspects of the service quality for students of the state university in Apurímac during 2024.

**Keywords:** Governance, management, and quality.