



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Responsabilidad social universitaria, gestión por competencias y
calidad de servicio de una universidad pública, Lima-2024**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTORA:

Chavez Ordinola, Liliana Tomasa (orcid.org/0000-0001-7843-6304)

ASESORAS:

Dra. Castillo Santa Maria, Bessy (orcid.org/0000-0001-5320-4005)

Dra. Lopez Lenci, Mercedes Yasmin (orcid.org/0000-0001-7664-7407)

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, CASTILLO SANTA MARIA BESSY, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Responsabilidad social universitaria, gestión por competencias y calidad de servicio de una universidad pública, Lima-2024", cuyo autor es CHAVEZ ORDINOLA LILIANA TOMASA, 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

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---|---|
| BESSY CASTILLO SANTA MARIA DNI: 01116924 ORCID: 0000-0001-5320-4005 | Firmado electrónicamente por: BCASTILLOSANTA el 08-08-2024 08:57:49 |

Código documento Trilce: TRI - 0848705



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CHAVEZ ORDINOLA LILIANA TOMASA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de 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: "Responsabilidad social universitaria, gestión por competencias y calidad de servicio de una universidad pública, Lima-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.

| Nombres y Apellidos | Firma |
|---|---|
| CHAVEZ ORDINOLA LILIANA TOMASA DNI: 40888578 ORCID: 0000-0001-7843-6304 | Firmado electrónicamente por: LCHAVEZ29 el 07-08- 2024 11:47:50 |

Código documento Trilce: INV - 1715217

Dedicatoria

A mi querido hijo, Sebastián Alonso; cuya valentía y determinación son una fuente inagotable de inspiración. Gracias por enseñarme que no hay obstáculos insuperables y por demostrar cada día que con amor y perseverancia se puede alcanzar lo imposible. Tu resiliencia y fortaleza me motivan a seguir adelante y a esforzarme por ser mejor en todo lo que hago. Eres mi héroe y la razón por la que nunca dejo de soñar y luchar. Cada logro que obtengo es también tuyo, pues sin tu ejemplo no hubiera sido posible. Con todo mi amor y admiración, este trabajo es para ti.

Agradecimiento

Agradezco profundamente a mis padres por su amor e inseparable compañía, a mis hermanas por su constante apoyo, a mi esposo por su paciencia y motivación, a mi maestra por su invaluable guía y sabiduría; cada uno de ustedes ha sido esencial en la realización de la presente investigación, transmitiéndome fuerza, aliento y el conocimiento necesario para alcanzar este logro.

Índice de contenidos

| | |
|--|------|
| Carátula..... | i |
| Declaratoria de autenticidad del asesor..... | ii |
| Declaratoria de originalidad del autor..... | iii |
| Dedicatoria..... | iv |
| Agradecimiento..... | v |
| Índice de contenidos | vi |
| Índice de tablas | vii |
| Índice de figuras..... | viii |
| Resumen..... | ix |
| Abstract..... | x |
| Resumo..... | xi |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. METODOLOGÍA..... | 13 |
| III. RESULTADOS | 16 |
| IV. DISCUSIÓN..... | 21 |
| V. CONCLUSIONES..... | 27 |
| VI. RECOMENDACIONES | 28 |
| VII. PROPUESTA..... | 29 |
| REFERENCIAS | 33 |
| ANEXOS..... | 39 |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1: Niveles considerados para cada variable | 17 |
| Tabla 2: Prueba con Kolmogorov-Smirnov | 18 |
| Tabla 3: Correlación entre la RSU, GC y CS | 19 |
| Tabla 4: Correlación entre RSU, GC y la dimensión técnica de la CS | 20 |
| Tabla 5: Correlación entre RSU, GC y la dimensión funcional de la CS | 20 |
| Tabla 6: Correlación entre RSU, GC y la dimensión imagen de la CS..... | 21 |

Índice de figuras

Figura 1: Gráfica de sectores de los participantes en la encuesta..... 17

Resumen

La presente investigación está enmarcada dentro del objetivo de desarrollo sostenible (ODS-4), referido a la educación de calidad. Es por eso que el estudio tuvo como propósito determinar la relación entre la responsabilidad social universitaria (RSU), gestión por competencias (GC) y calidad de servicio (CS) de una universidad pública, para lo cual se utilizó una metodología de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y tipo básica. Se elaboraron tres instrumentos con la técnica de la encuesta para medir dichas variables, contando además con la respectiva validación por juicio de expertos y una confiabilidad alta. La muestra lo conformo 267 participantes entre docentes y administrativos. Los resultados mostraron un coeficiente de correlación de Rho de Spearman=0,70 entre RSU y GC; RSU y CS con correlación es 0,523 y entre GC y CS con correlación es 0,548. De esto se deduce que existe correlación significativa (positiva moderada) entre las variables RSU, GC y CS de una Universidad pública, Lima-2024.

Palabras clave: Calidad de servicio, calidad técnica, calidad funcional, imagen, gestión por competencias.

Abstract

This research is framed within the sustainable development goal (SDG-4), which refers to quality education. Therefore, the purpose of the study was to determine the relationship between university social responsibility (USR), competency-based management (CM) and quality of service (QS) of a public university, for which a quantitative approach methodology, non-experimental design and basic type was used. Three instruments were elaborated with the survey technique to measure these variables, with the respective validation by expert judgment and high reliability. The sample consisted of 267 participants, including teachers and administrative staff. The results showed a Spearman's Rho correlation coefficient of 0.70 between RSU and GC; RSU and CS with a correlation of 0.523 and between GC and CS with a correlation of 0.548. From this it can be deduced that there is a significant correlation (moderate positive) between the variables RSU, GC and CS of a public university, Lima-2024.

Keywords: Quality of service, technical quality, functional quality, image, competency-based management.