

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
BENEDICTO XVI
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA



**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU IMPACTO EN LA CALIDAD DEL
SERVICIO EN LA SEDE PACHACUTEC DE LA CORTE
LIMA SUR 2023**

**Tesis para obtener el grado académico de:
MAESTRO EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR

Br. Segundo Ayala, Lenin Aldo
<https://orcid.org/0009-0008-3516-3236>

ASESORA

Dra. Esteves Pairazaman, Ambrocio Teodoro
<https://orcid.org/0000-0003-4168-0850>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración y operación de las instituciones públicas

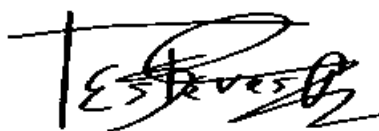
TRUJILLO - PERÚ
2025

DECLARATORÍA DE ORIGINALIDAD

Señor director de la Escuela de Posgrado: Dr. Jorge Luis Brenis Exebio

Yo, Dr. Ambrocio Teodoro Esteves Pairazaman con DNI N°17846910, como asesora del trabajo de investigación titulado: “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU IMPACTO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA SEDE PACHACUTEC DE LA CORTE LIMA SUR 2023”, desarrollada por el egresado Lenin Aldo Segundo Ayala con DNI N°44515819, del Programa de Maestría en: AUDITORIA Y GESTIÓN PÚBLICA.

Considero que la mencionada tesis cumple con los requisitos técnicos y científicos establecidos en el reglamento de grados y títulos de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, así como en la normativa para la presentación de tesis de la Escuela de Posgrado. Por consiguiente, otorgo mi autorización para la presentación de la misma ante el órgano correspondiente, a fin de que sea evaluada por los jurados designados por la facultad mencionada.



Dr. Esteves Pairazaman, Ambrocio Teodoro

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

EXCMO MONS. HÉCTOR MIGUEL CABREJOS VIDARTE, OFM

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Fundador y Gran Canciller

Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. MARIANA GERALDINE SILVA BALAREZO

Rectora de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. ROMY DÍAZ FERNÁNDEZ

Vicerrectora Académica

DRA. ENA CECILIA OBANDO PERALTA

Vicerrectora de Investigación

DR. JORGE LUIS BRENIS EXEBIO

Director de la Escuela de Posgrado

DRA. TERESA SOFÍA REÁTEGUI MARÍN

Secretaria General

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a mi padre Juan Segundo Román, a mi madre María Ayala Quispe, que desde el cielo siempre guía mi camino y destino; a mis abuelos Fidel Ayala, Ilaria Quispe y toda mi familia, por su incondicional apoyo y comprensión durante todo este tiempo; y al amor sincero y tierno Jackeline Potosi. Sin ustedes, este logro no habría sido posible.

El autor.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por la vida que me otorgo, gracias por permitirme tener y gozar a mi bonita familia, también debo dar las gracias a cada uno de ellos por apoyarme en cada elección y reto, gracias por ayudarme a realizar y terminar con éxito esta tesis, que llevó mucho sacrificio y tiempo, gracias a la vida porque todos los días me revela lo hermosa y lo justa que es, gracias a todos por creer en mí.

El autor.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Lenin Aldo Segundo Ayala con DNI N°44515819, egresado del programa de Estudios de Posgrado de la maestría en AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, doy fe que se siguió rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Escuela de Posgrado, para la elaboración y sustentación de la tesis titulada “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU IMPACTO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA SEDE PACHACUTEC DE LA CORTE LIMA SUR 2023”, en el cuál consta de un total de 89 páginas, que incluyen 8 tablas y 3 figuras, más un total de páginas de anexos.

Se deja constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaro bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento corresponde a mi autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, se garantiza que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

El autor



Lenin Aldo Segundo Ayala
DNI N°44515819

ÍNDICE

Declaratoria de originalidad.....	ii
Autoridades universitarias	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Declaratoria de autenticidad	vi
RESUMEN	x
ABSTRACT.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
II. METODOLOGÍA.....	23
2.1. Enfoque y tipo.....	23
2.2. Diseño de metodológico.....	23
2.3. Población, muestra y muestreo	23
2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de dato.....	24
2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de la información	25
2.6. Aspectos éticos en investigación.....	25
III. RESULTADOS	27
IV. DISCUSIÓN.....	36
V. CONCLUSIONES	39
VI. RECOMENDACIONES.....	40
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	41
ANEXOS	46
ANEXO 1: Instrumentos de medición.....	46
ANEXO 2: Ficha técnica	50
ANEXO 3: Operacionalización de las variables.....	51
ANEXO 4: Carta de presentación.....	52
ANEXO 5: Carta de autorización emitida por la entidad que faculta el recojo de datos	53
ANEXO 6: Consentimiento Informado	55
ANEXO 7: Matriz de consistencia	75
ANEXO 8: Validación de instrumento	76
ANEXO 9: Reporte Turnitin.....	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Datos de participantes	27
Tabla 2 Variable Gestión administrativa y sus dimensiones	29
Tabla 3 Variable Calidad de servicio y sus dimensiones.....	30
Tabla 4 Impacto de la gestión administrativa en la calidad del servicio en la sede Pachacutec de la Corte Lima sur.....	32
Tabla 5 Impacto de la planificación en la calidad del servicio en la sede Pachacutec de la corte Lima sur	32
Tabla 6 Impacto de la organización en la calidad del servicio en la sede Pachacutec de la corte Lima sur	33
Tabla 7 Impacto de la dirección en la calidad del servicio en la sede Pachacutec de la corte Lima sur	34
Tabla 8 Impacto del control en la calidad del servicio en la sede Pachacutec de la corte Lima sur.....	34

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Datos de participantes	28
Figura 2 Variable Gestión administrativa y sus dimensiones.....	30
Figura 3 Variable Calidad de servicio y sus dimensiones	31

RESUMEN

El estudio tuvo por finalidad “Determinar el impacto de la gestión administrativa en la calidad del servicio en la sede Pachacutec de la Corte Lima sur en el año 2023”. El método de investigación fue aplicada, no experimental, transversal, explicativo y cuantitativo. El instrumento fueron dos cuestionarios y la muestra estudiada fueron 50 usuarios y 50 trabajadores de la sede estudiada. Como resultados se halló que la gestión administrativa era aceptable (64,0%) y la calidad de servicio era regular (74,0%). Referente a los datos estadístico se halló que la planificación (Sig.=0,044) y la dirección impactan en la calidad del servicio (Sig.=0,002). Mientras que la organización (Sig.=0,162) y el control (Sig.=0,725) no tienen mayor incidencia con la segunda variable. Concluyendo que la gestión administrativa impacta en la calidad del servicio en la sede Pachacutec de la Corte Lima sur en el año 2023 (Sig.=0,000).

Palabras clave: Organización, dirección, control, planificación, servicio, gestión administrativa.

ABSTRACT

The purpose of the study was to "Determine the impact of administrative management on the quality of service at the Pachacutec branch of the Lima South Court in the year 2023". The research method was applied, non-experimental, cross-sectional, explanatory and quantitative. The instrument was two questionnaires, and the sample studied were 50 users and 50 workers of the headquarters studied. The results showed that the administrative management was acceptable (64.0%) and the quality of service was fair (74.0%). With regard to the statistical data, it was found that planning (Sig.=0.044) and management had an impact on the quality of service (Sig.=0.002). While organization (Sig.=0.162) and control (Sig.=0.725) have no major impact on the second variable. The conclusion is that administrative management has an impact on the quality of service at the Pachacutec branch of the Lima South Court in the year 2023 (Sig.=0.000).

Keywords: Organization, direction, control, planning, service, administrative management

ANEXO 9: Reporte Turnitin

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU IMPACTO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA SEDE PACHACUTEC DE LA CORTE LIMA SUR 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

11 %	12 %	2 %	7 %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	5 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %
3	observatorioserviciospublicos.gob.do Fuente de Internet	2 %
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1 %
5	intra.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
6	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	1 %