



## ESCUELA DE POSGRADO

# PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Gestión administrativa y calidad de servicios en las evaluaciones técnicas de la Oficina de Peritajes del Ministerio Público, Pasco, 2023

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

**Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**

**AUTOR:**

Tangoa Bernardo, Earle ([orcid.org/0000-0002-6311-6532](https://orcid.org/0000-0002-6311-6532))

**ASESORES:**

Dr. Pajuelo Camones, Carlos Heraclides ([orcid.org/0000-0003-1901-0770](https://orcid.org/0000-0003-1901-0770))

Dra. Mercado Marrufo, Celia Emperatriz ([orcid.org/0000-0002-4187-106X](https://orcid.org/0000-0002-4187-106X))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2024

## DEDICATORIA

A mis apreciados padres don Oswaldo arriba en el cielo a, doña Francisca por el soporte y estructura de mi vida, en forjar los principios y valores y a mis hermanos por contribuir la unidad familiar con bendiciones, paz y amor.

## AGRADECIMIENTO

A Dios altísimo Supremo en sabiduría e inteligencia.

A la Universidad César Vallejo en brindar conocimientos, en el programa académico, asesoramientos por catedráticos, evolutiva paciencia y constante en la formación.

A los Doctores Miguel Rojas, Víctor Zúñiga de la FECOF y personas incondicionales en colaborar en el desarrollo de la tesis.

Que con el esfuerzo, dedicación y satisfacción me permitió graduarme en el Doctorado de Gestión Pública y Gobernabilidad, logrando mis metas profesionales y afrontar nuevos retos en la vida futura.

# DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



**ESCUELA DE POSGRADO  
ESCUELA PROFESIONAL DE DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y  
GOBERNABILIDAD**

## **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, PAJUELO CAMONES CARLOS HERACLIDES, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión Administrativa y Calidad de Servicios en las Evaluaciones Técnicas de la Oficina de Peritajes del Ministerio Público, Pasco, 2023", cuyo autor es TANGO BERNARDO EARLE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 6.00%, 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 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, 04 de Enero del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
PAJUELO CAMONES CARLOS HERACLIDES <b>DNI:</b> 32117673 <b>ORCID:</b> 0000-0003-1901-0770	Firmado electrónicamente por: CHPAJUELO el 04- 01-2024 00:37:18

Código documento Trilce: TRI - 0718719



# DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

## **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, TANGO A BERNARDO EARLE estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional 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: "Gestión Administrativa y Calidad de Servicios en las Evaluaciones Técnicas de la Oficina de Peritajes del Ministerio Público, Pasco, 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.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
TANGO A BERNARDO EARLE <b>DNI:</b> 22481355 <b>ORCID:</b> 0000-0002-6311-6532	Firmado electrónicamente por: ETANGOAB el 21-01- 2024 09:19:22

Código documento Trilce: INV - 1465956



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	viii
ÍNDICE DE ABREVIATURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
RESUMO	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	29
3.1 Tipo y diseño de la investigación	29
3.2 Categorías, subcategorías y la matriz de categorización	32
3.3 Escenario de estudio	32
3.4 Participantes	32
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
3.6 Procedimientos	34
3.7 Rigor científico	34
3.8 Método de análisis de datos	36
3.9 Aspectos éticos	36
IV. RESULTADOS Y DISCUSIONES	38
V. CONCLUSIONES	66
VI. RECOMENDACIONES	69
VII. PROPUESTA	71
REFERENCIAS	78
ANEXOS	94

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Participantes para la entrevista estructurada	33
<b>Tabla 2:</b> Cronograma de actividades en la propuesta	74
<b>Tabla 3:</b> Tabla de presupuesto detallado en la propuesta de servicio.	75

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Figura 1:</b> Nube de palabras del Objetivo N°	38
<b>Figura 2:</b> Red de categorías apriorísticas y emergentes del O1	39
<b>Figura 3:</b> Nube de palabras del Objetivo N°2	42
<b>Figura 4:</b> Red de categorías apriorísticas y emergentes del O2	44
<b>Figura 5:</b> Nube de palabras del Objetivo N°3	46
<b>Figura 6:</b> Red de categorías apriorísticas y emergentes del O3	48
<b>Figura 7:</b> Nube de palabras del Objetivo N°4	50
<b>Figura 8:</b> Red de categorías apriorísticas y emergentes del O4	51
<b>Figura 9:</b> Nube de palabras del Objetivo N°5	53
<b>Figura 10:</b> Red de categorías apriorísticas y emergentes del O5	54
<b>Figura 11:</b> Nube de palabras del Objetivo N°6	57
<b>Figura 12:</b> Red de categorías apriorísticas y emergentes del O6	58
<b>Figura 13:</b> Nube de palabras del Objetivo N°7	62
<b>Figura 14:</b> Red de categorías apriorísticas y emergentes del O7	63

## ÍNDICE DE ABREVIATURAS

ONU	:	Organización de las Naciones Unidas
ODS	:	Objetivos de Desarrollo Sostenible.
GA	:	Gestión Administrativa
FEEDCF	:	Fiscalía Especializada en corrupción de funcionarios.
OCDE	:	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico.
MP	:	Ministerio Público.
CGR	:	Contraloría General de la República.
OCI	:	Órgano de Control Institucional.
OTO	:	Oficina Técnica de Peritajes.

## RESUMEN

En la investigación titulada: “Gestión administrativa y calidad de servicio en las evaluaciones técnicas de la oficina de peritajes del Ministerio Público, Pasco, 2023”; el objetivo general fue Determinar la influencia entre la gestión administrativa y calidad de servicios en las evaluaciones técnicas de la oficina de peritajes. El tipo de investigación fue descriptivo, con nivel interpretativo, de diseño fenomenológico y de enfoque cualitativo. La muestra fue aplicada a 10 funcionarios públicos de la entidad del Ministerio Público de Pasco. La técnica fue con la entrevista estructurada y el instrumento en recolectar información según preguntas de acuerdo a categorías de estudio, aplicado a servidores administrativos.

En su validez se empleó resultados del juicio de expertos y el análisis de datos fue determinado con el programa Atlasti9, considerada como interpretación de la hermenéutica a través de una triangulación de datos, en categorías, marco teórico y subcategorías emergentes enmarcadas en el estudio de la Gestión administrativa, calidad de servicio, en las evaluaciones técnicas.

El estudio arribó a la conclusión de interpretar la literatura con las categorías de estudio de la gestión administrativa, la calidad de servicio que influyen en las evaluaciones técnicas de la oficina de peritajes del Ministerio Público, región Pasco.

**Palabras clave:** Gestión administrativa, calidad de servicio, evaluación técnica, pericia, hermenéutica.

## ABSTRACT

In the research titled: “Administrative management and service quality in the technical evaluations of the expert assessment office of the Public Ministry, Pasco, 2023”; The general objective was to determine the influence between administrative management and quality of services in the technical evaluations of the expert assessment office. The type of research was descriptive, with an interpretive level, phenomenological design and qualitative approach. The sample was applied to 10 public officials from the Public Ministry of Pasco. The technique was with the structured interview and the instrument to collect information according to questions according to study categories, applied to administrative servers.

In its validity, the results of expert judgment were used and the data analysis was determined with the Atlasti program<sup>9</sup>, considered as an interpretation of hermeneutics through a triangulation of data, in categories, theoretical framework and emerging subcategories framed in the study of the Administrative management, quality of service, in technical evaluations.

The study came to the conclusion of interpreting the literature with the study categories of administrative management, the quality of service that influence the technical evaluations of the expert assessment office of the Public Ministry, Pasco region.

**Keywords:** Administrative management, service quality, technical evaluations, expertise, hermeneutics.

## RESUMO

Na pesquisa intitulada: “Gestão administrativa e qualidade de serviço nas avaliações técnicas do gabinete de avaliação pericial do Ministério Público, Pasco, 2023”; O objetivo geral foi determinar a influência entre a gestão administrativa e a qualidade dos serviços nas avaliações técnicas do gabinete de avaliação pericial. O tipo de pesquisa foi descritivo, de nível interpretativo, delineamento fenomenológico e abordagem qualitativa. A amostra foi aplicada a 10 servidores públicos do Ministério Público de Pasco. A técnica se deu com a entrevista estruturada e o instrumento de coleta de informações conforme questões conforme categorias de estudo, aplicado aos servidores administrativos.

Na sua validade foram utilizados os resultados da opinião de especialistas e a análise dos dados foi determinada com o programa Atlasti9, considerado como uma interpretação da hermenêutica através de uma triangulação de dados, em categorias, referencial teórico e subcategorias emergentes enquadradas no estudo da gestão administrativa. , qualidade do serviço, nas avaliações técnicas.

O estudo chegou à conclusão de interpretar a literatura com as categorias de estudo da gestão administrativa, da qualidade do serviço que influenciam as avaliações técnicas do gabinete de avaliação pericial do Ministério Público, região de Pasco.

**Palavras-chave:** Gestão administrativa, qualidade de serviço, avaliações técnicas, perícia, hermenêutica.