



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión administrativa en la calidad de servicio de los clientes internos del Distrito
Judicial Lima Norte, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Mary Isabel Bajonero Manrique (ORCID: 0000-0002-0860-9684)

ASESOR:

Dr. Noel Alcas Zapata (ORCID: 0000-0001-9308-4319)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

A Valery Andrea, mi amada hija, por su amor, comprensión y tolerancia ante mis largas horas de ausencia debido al trabajo y estudio.

A Luis Antonio, mi esposo, amigo y colega, quien me motivó a iniciar el estudio de esta especialidad, que sin duda coadyuvará en la mejora del servicio judicial que mi persona brinda.

Agradecimiento

A mi distinguido maestro en Gestión Pública, Dr. Noel Alcas Zapata, por su invaluable enseñanza y guía en la materialización de esta Tesis.

A los reconocidos docentes de la Especialidad de Posgrado de la UCV quienes afianzaron en mi persona los conocimientos sobre la función pública.

Página del Jurado



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **MARY ISABEL BAJONERO MANRIQUE**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS CLIENTES INTERNOS DEL DISTRITO JUDICIAL LIMA NORTE, 2019

Fecha: 25 de enero de 2020

Hora: 8:00 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Alejandro Ramirez Rios

Firma:

SECRETARIO: Mg. Gustavo Ernesto Zarate Ruiz

Firma:

VOCAL: Dr. Noel Alcas Zapata

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobador por unanimidad*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

.....
.....
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Mary Isabel Bajonero Manrique, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “Gestión administrativa en la calidad de servicio de los clientes internos del Distrito Judicial Lima Norte, 2019” presentada, en 69 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría. De conformidad con la Resolución de Vicerrectorado Académico N° 00011-2016-UCV-VA. Lima, 31 de mayo de 2016.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 22 noviembre del 2019.



Firma

Mary Isabel Bajonero Manrique

DNI: 09607705

Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: Gestión administrativa en la calidad de servicio de los clientes internos del Distrito Judicial Lima Norte, 2019, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública.

Espero que mis modestos aportes contribuyan de alguna manera en la solución de la problemática de la gestión administrativa en especial en los aspectos relacionados con la calidad del servicio de los clientes internos del Distrito Judicial de Lima - Norte.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el primer capítulo se expone la introducción, la misma que contiene Realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación del estudio, las hipótesis y los objetivos de investigación. Asimismo, en el segundo capítulo se presenta el método, en donde se abordan aspectos como: el diseño de investigación, las variables y la operacionalización, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos. Los capítulos III, IV, V, VI, y VII contienen respectivamente: los resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones y referencias

La autora

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	ix
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	1
II. Método	12
2.1 Tipo y diseño de investigación	12
2.2 Variables, Operacionalización	13
2.3 Población, muestra y muestreo	15
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	16
2.5 Procedimiento	17
2.6 Métodos de análisis de datos	18
2.7 Aspectos éticos	18
III. Resultados	19
IV. Discusión	30
V. Conclusiones	32
VI. Recomendaciones	34
Referencias	35
Anexos	40
Matriz de consistencia	41
Instrumentos	43
Resultados del análisis de fiabilidad	47
Base de datos de la prueba piloto	49
Base de datos de la muestra	50
Certificados de validez de contenido	54
Autorización	62

Índice de tablas

	Pág.	
Tabla 1	Operacionalización de la gestión administrativa	14
Tabla 2	Operacionalización de la calidad de servicio del cliente interno	14
Tabla 3	Resultados de la opinión de juicio de expertos	17
Tabla 4	Niveles de la gestión administrativa	19
Tabla 5	Niveles de las dimensiones de la gestión administrativa	20
Tabla 6	Frecuencia de los niveles de la calidad del servicio de los clientes internos	21
Tabla 7	Frecuencias de los niveles de las dimensiones de la calidad del servicio de los clientes internos	22
Tabla 8	Información de ajustes de los modelos	23
Tabla 9	Prueba de bondad de ajuste entre las variables de estudio	24
Tabla 10	Estimaciones de parámetros entre gestión administrativa en la calidad de servicio del usuario interno	25
Tabla 11	Estimaciones de parámetro entre la gestión administrativa y recuperación del servicio	26
Tabla 12	Estimaciones de parámetro entre de la gestión administrativa y la adaptabilidad	27
Tabla 13	Estimación de parámetros entre la gestión administrativa en la espontaneidad	28
Tabla 14	Prueba Pseudo R cuadrado	29

Índice de figuras

	Pág.	
Figura 1	Diseño de investigación. Fuente	12
Figura 2	Niveles de la gestión administrativa	19
Figura 3	Niveles de las dimensiones de la gestión administrativa	20
Figura 4	Niveles de la calidad del servicio de los clientes internos	21
Figura 5	Niveles de las dimensiones de la calidad del servicio de los usuarios internos	22

Resumen

El objetivo de este estudio fue determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio de los clientes internos del Distrito Judicial de Lima Norte, 2019. Para lo cual, se plantearon preguntas de investigación que han orientado el estudio en el contexto de este Distrito Judicial.

El estudio es de enfoque cuantitativo, dado que se utiliza la estadística como una de sus herramientas para el recojo, procesamiento, análisis y presentación de los resultados. Asimismo, se utilizan los procedimientos del método científico como una estrategia científica general y unitaria. También, este estudio es de tipo básico, correlacional causal, transversal. La muestra aleatoria del estudio, fue de 110 usuarios internos del Distrito Judicial de Lima Norte en el 2019.

En relación al objetivo general, se concluye que, existe influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio de los clientes internos del Distrito Judicial de Lima Norte, 2019, lo cual se demuestra en primer lugar, con la prueba estadística de ajuste de los modelos, en donde $p_valor < 0,05$ y $\text{Chi-cuadrado} = 26,282$. Esto evidencia, que la gestión administrativa y la calidad de servicio de los clientes internos, no son independientes. En segundo lugar, de acuerdo a la prueba de ajuste del modelo, se verifica que la que la gestión administrativa y la calidad de servicio del cliente interno, se ajustan al modelo de regresión logística ordinal, lo cual se demuestra con los estadísticos $\text{Chi-cuadrado} = ,375$ y $\text{sig.} = ,829$. En tercer lugar, el 24,0% de la variabilidad de la calidad de servicio de los clientes internos depende de la gestión administrativa, lo cual se demuestra con el estadístico de Nagelkerke.

Palabras claves: gestión administrativa, calidad de servicio, clientes internos

Abstract

The objective of this study was to determine the influence of administrative management on the quality of service of internal clients of the Judicial District of Lima North, 2019. To this end, research questions were raised that have guided the study in the context of this Judicial District.

The study has a quantitative approach, since statistics are used as one of its tools for the collection, processing, analysis and presentation of results. Likewise, the procedures of the scientific method are used as a general and unitary scientific strategy. Also, this study is of the basic, correlational, causal, cross-sectional type. The random sample of the study was 110 internal users of the Judicial District of Lima North in the 2019 random.

In relation to the general objective, it is concluded that, administrative management influences the quality of service of the internal clients of the Judicial District of Lima North, 2019, which is demonstrated first, with the statistical test of adjustment of the models, where $p_value < 0.05$ and $Chi-square = 26,282$. This shows that the administrative management and quality of service of internal customers are not independent. Secondly, according to the model adjustment test, it is verified that the administrative management and the quality of service of the internal customer, conform to the ordinal logistic regression model, which is demonstrated with the Chi-square statistics $=, 375$ and next. $=, 829$. Third, 24.0% of the variability in the quality of service of internal customers depends on administrative management, which is demonstrated by the Nagelkerke statistic.

Keywords: administrative management, quality of service, internal clients