



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACÁDEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“LA GESTION ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD
DE SERVICIO QUE BRINDAN LAS SALAS Y JUZGADOS DE LA
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE SAN MARTÍN
DURANTE EL PERIODO 2010”**

TESIS QUE PRESENTA EL BACHILLER:

JOSÉ PADILLA HIDALGO

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

**ASESORES: Lic. ANA LUISA RENGIFO VARGAS
Lic. LAZARO RUIZ BARRERA**

**TARAPOTO - PERÚ
2011**

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a la memoria de mis queridos padres, a mi querida esposa Gemy Valera Rucoba, quien en todo momento ha sido el aliento y sostén de mi superación profesional.

También dedico este éxito profesional a mis hijos Jean Gustavo, Wilder José, Miguel Angel y Betty; a quienes insto a mantener siempre una visión de éxito en sus vidas a través del estudio continuo.

A mis hermanas Zadith, Josefina, Ana, Magna y Loydith; así como a mi hermano Alfredo, quienes siempre se han mantenido pendientes del avance de mis estudios superiores.

A mis profesores, especialmente asesores de mi trabajo Investigatorio, Lázaro, así como a mis compañeros de estudios de la Universidad.

JOSÉ PADILLA HIDALGO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	
BIBLIOTECA	
CODIGO:	0057
	ADM-PE
	E.S.
N° DE LIBRO:	
FECHA:	04-06-2022

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado calificador:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración cumpro con presentar el informe final de mi Tesis titulada: *“La gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio que brindan las salas y juzgados de la corte superior justicia de San Martín en el periodo 2010”*.

El presente trabajo está dirigido a fortalecer las capacidades de dirección de la gestión administrativa de las salas y juzgados de la corte superior de justicia en función a la calidad del servicio que se brindan a los usuarios.

Con la convicción de que se le otorgará el valor justo y mostrando apertura a sus observaciones, mi sincero agradecimiento por anticipado por las sugerencias y apreciaciones que se brinden a la investigación.

José Padilla Hidalgo

AGRADECIMIENTO

Expreso mi profunda gratitud a las siguientes personas: a los profesores por el asesoramiento, la colaboración y la orientación brindada de manera incondicional para el desarrollo del presente trabajo.

A los profesionales que han influenciado notablemente en mi pensamiento y han confirmado la validez de mis conceptos.

A los usuarios de las salas y juzgados de la corte superior de justicia y a los trabajadores que me brindaron su apoyo incondicional, facilitándome la información respectiva para hacer un informe detallado de la gestión y la calidad que se brindan en estas instituciones.

ÍNDICE

Contenido	Página
DEDICATORIA.....	ii
PRESENTACIÓN.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO.....	vii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	x

CAPÍTULO I: MARCO METODOLÓGICO

1.1.	El Problema.....	11
	1.1.1 Antecedentes o Justificación.....	10
	1.1.2 Selección del Problema.....	10
	1.1.3 Antecedentes del Problema.....	11
	Formulación del Problema.....	12
1.2	Justificaciones.....	13
	1.2.1 Justificación Teórica.....	13
	1.2.2 Justificación Metodológica.....	15
	1.2.3 Justificación Práctica.....	20
	1.2.4 Justificación Académica.....	21
1.3	Limitaciones.....	15
	1.3.1 De Cobertura.....	15

1.3.2	De Generalización.....	18
1.3.3	De Diseño.....	19
1.3.4	De Tiempo.....	20
1.4	Objetivos.....	47
1.4.1	Objetivo General.....	56
1.4.2	Objetivo Especifico.....	56
1.5	Hipótesis.....	47
1.6	Variables – Indicadores.....	48
1.7	Diseño de la Investigación.....	50

CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL CIENTÍFICO

2.1.	Marco Teórico.....	15
2.2.	Marco Conceptual.....	43

CAPÍTULO III: DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

3.1	Objetivo N° 01.....	15
3.2	Objetivo N° 02.....	15
3.3	Objetivo N° 03.....	15

CAPÍTULO IV: CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

4.1	Análisis de Datos.....	56
-----	------------------------	----

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones.....	57
6.2 Recomendaciones.....	58

CAPÍTULO VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

7.1 Bibliografía.....	51
------------------------------	-----------

ANEXOS

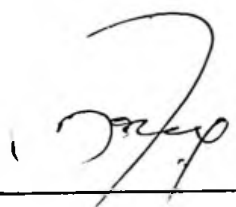
DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

Por el presente documento el suscrito Bachiller José Padilla Hidalgo, quien ha elaborado la Tesis denominada **“La gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio que brindan las salas y juzgados de la corte superior de justicia de San Martín en el periodo 2010”** para obtener el grado de **Licenciado en Administración de Empresas**, otorgado por la **Universidad César Vallejo-Filial Tarapoto**.

DECLARO BAJO JURAMENTO: que el presente trabajo ha sido elaborado íntegramente por mi persona y que en él no existe plagio de naturaleza alguna, en especial copia de otro trabajo de tesis o similar presentado por cualquier persona ante institución educativa.

Igualmente dejo expresa constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo.

Tarapoto, 17 de Diciembre del 2011.



JOSÉ PADILLA HIDALGO

DNI N°:00807353

RESUMEN

La presente investigación se elaboró con la finalidad de conocer como la gestión administrativa influencia a la calidad en el servicio.

Las salas y juzgados de la corte superior de justicia tienen el compromiso de impulsar crecientes niveles de calidad en la prestación de los servicios y una gestión transparente y eficaz. Así mismo, impulso nuevas acciones con el objetivo de lograr mejores niveles de satisfacción en el cumplimiento de sus funciones y fortalecer las relaciones con el ciudadano a través de una nueva cultura de servicios al usuario y el fortalecimiento de la independencia del poder judicial y del administrador de justicia.

En esta investigación se demostró que la gestión administrativa influencia parcialmente la calidad en el servicio que brindan los juzgados de la corte superior.

ABSTRACT

The present investigation was elaborated by the purpose of knowing as the administrative management it influences to the quality in the service.

The rooms and courts of the top court of justice have the commitment to stimulate increasing levels of quality in the presentation of the services and a transparent and effective management. Likewise, I stimulate new actions with the aim to achieve better levels of satisfaction in the fulfillment of his functions and to strengthen the relations with the citizen across a new culture of services to the user and the strengthening of the independence of the judicial power and of the administrator of justice.

In this investigation there was demonstrated that the administrative management influences of partially the quality in the service that there offer the courts of the top court.