



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN
ADMINISTRACIÓN**

Funciones de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de
los servicios del Poder Judicial

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctora en Administración

AUTORA:

Gervacio Orbegoso, Hermelinda Maribel (orcid.org/0000-0001-5417-395X)

ASESORES:

Dr. Romero Echevarría, Luis Miguel (orcid.org/0000-0002-1693-2115)

Dr. Venturo Orbegoso, Carlos Oswaldo (orcid.org/0000-0002-7465-8687)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelo de herramientas gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

Lima – Perú

2024

DEDICATORIA

A mis padres Luis y Luciana,
y a mi tío Antonio, quienes
siempre me inculcaron el
sentido de superación.

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitirme llegar a esta etapa de mi vida.

A mis asesores de tesis, los Drs. Luis Miguel Romero Echevarría y Carlos Oswaldo Venturo Orbegoso por la dedicación que le pusieron en cada asesoría.



**ESCUELA DE POSGRADO
DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ROMERO ECHEVARRIA LUIS MIGUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Funciones de la gestión administrativa y satisfacción del usuario de los servicios del Poder Judicial.", cuyo autor es GERVACIO ORBEGOSO HERMELINDA MARIBEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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, 07 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ROMERO ECHEVARRIA LUIS MIGUEL DNI: 08633338 ORCID: 0000-0002-1693-2115	Firmado electrónicamente por: ROMEROECHEVARR el 09-01-2024 14:10:25

Código documento Trilce: TRI - 0724051





**ESCUELA DE POSGRADO
DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, GERVACIO ORBEGOSO HERMELINDA MARIBEL estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Funciones de la gestión administrativa y satisfacción del usuario de los servicios del Poder Judicial.", 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
HERMELINDA MARIBEL GERVACIO ORBEGOSO DNI: 47294440 ORCID: 0000-0001-5417-395X	Firmado electrónicamente por: HGERVACIOO el 07- 01-2024 08:29:18

Código documento Trilce: TRI - 0724111



ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LA AUTORA	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
Resumo.....	x
I. Introducción	1
II. Marco teórico	5
III. Metodología.....	21
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	21
3.2. Variables y operacionalización.....	22
3.3. La población, muestra y muestreo	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
3.5. Procedimientos	26
3.6. Métodos de análisis de datos	27
3.7. Aspectos éticos.....	27
IV. Resultados	29
V. Discusión	43
V. Conclusiones	51
VI. Recomendaciones.....	53
VII. Propuesta	55
REFERENCIAS	62
ANEXOS.....	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 La muestra	24
Tabla 2 Validadores de instrumento.	25
Tabla 3 Confiabilidad de la variable independiente: Gestión administrativa.	26
Tabla 4 Confiabilidad de la variable dependiente: Satisfacción del usuario.	26
Tabla 5 Confiabilidad de la dependiente de servicios del Poder Judicial.	26
Tabla 6 Resultado estadístico descriptivo de las funciones de la gestión administrativa de los servicios del Poder Judicial.	29
Tabla 7 Resultado estadístico de la satisfacción del usuario de los servicios del Poder Judicial.	29
Tabla 8 Función de planeación administrativa de los servicios del Poder Judicial.	30
Tabla 9 Función de organización administrativa de los servicios del Poder Judicial.	30
Tabla 10 Función de dirección administrativa de los servicios del Poder Judicial.	31
Tabla 11 Función de control administrativa de los servicios del Poder Judicial.	31
Tabla 12 Funciones de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de los servicios del Poder Judicial.	32
Tabla 13 Función de planeación y la satisfacción del usuario de los servicios del Poder Judicial.	33
Tabla 14 Función de organización y la satisfacción del usuario de los servicios del Poder Judicial.	34
Tabla 15 Función de dirección y la satisfacción del usuario de los servicios del Poder Judicial.	35
Tabla 16 Función de control y la satisfacción del usuario de los servicios del Poder Judicial.	36
Tabla 17 Prueba de normalidad	37
Tabla 18 Correlaciones de las variables 1 y 2: Gestión administrativa y la satisfacción del usuario de los servicios del Poder Judicial.	38
Tabla 19 Correlaciones de la dimensión 1 y la variable 2: La función de planeación y la satisfacción del usuario de los servicios del Poder Judicial.	39
Tabla 20 Correlaciones de la dimensión 2 y la variable 2: La función de organización y la satisfacción del usuario de los servicios del Poder Judicial.	40
Tabla 21 Correlaciones de la dimensión 3 y la variable 2: La función de dirección y la satisfacción del usuario de los servicios del Poder Judicial.	41
Tabla 22 Correlaciones de la dimensión 4 y la variable 2: La función de control y la satisfacción del usuario de los servicios del Poder Judicial.	42
Tabla 23 Resultados de la gestión administrativa frente a la satisfacción del usuario.	56
Tabla 24 Necesidades de capacitación al personal jurisdiccional y administrativo:	57
Tabla 25 Cronograma:	59
Tabla 26 Cronograma de actividades de la capacitación 2025.	60
Tabla 27 Presupuesto	61

Resumen

El presente estudio investigativo parte con el objetivo general de determinar la relación de las funciones de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de los servicios del Poder Judicial; se usó el tipo de investigación aplicada, con diseño no experimental, corte transeccional, de alcance correlacional, de enfoque cuantitativo, método deductivo, validación del instrumento, a través de juicio de expertos, se encuestó a 74 usuarios judiciales, se obtuvo la fiabilidad de Alfa de Cronbach, para la variable gestión administrativa se obtuvo 0.889 y para satisfacción del usuario con 0.890, lo que significa que el instrumento es confiable, lo que se procedió a aplicar el instrumento.

Con ello, se realizó el análisis de datos en el software estadístico y se obtuvo que las funciones de la gestión administrativa se relacionan con la satisfacción del usuario, con 0.471, con grado de significancia 0,000, con correlación positiva considerable, aceptándose la hipótesis alterna: la gestión administrativa se relaciona directamente con la satisfacción del usuario de los servicios del Poder Judicial. Posteriormente se discutieron los resultados con los antecedentes, teorías. Finalmente se determinó que las funciones de la gestión administrativa se relacionan directamente con la satisfacción de los usuarios en la administración de justicia.

Palabras clave: gestión administrativa, satisfacción del usuario, servicios judiciales, funciones administrativas.

Abstract

This investigative study starts with the general objective of determining the relationship between the functions of administrative management and user satisfaction of the services of the Judicial Branch; The type of applied research was used, with a non-experimental design, transectional, correlational scope, quantitative approach, deductive method, validation of the instrument, through expert judgment, 74 judicial users were surveyed, the reliability of Cronbach's alpha, for the administrative management variable, 0.889 was obtained and for user satisfaction with 0.890, which means that the instrument is reliable, which is why the instrument was applied.

With this, the data analysis was carried out in the statistical software and it was obtained that the functions of administrative management are related to user satisfaction, with 0.471, with a degree of significance 0.000, with considerable positive correlation, accepting the alternative hypothesis: Administrative management is directly related to the satisfaction of the user of the services of the Judicial Branch. Subsequently, the results were discussed with the background and theories. Finally, it was determined that the functions of administrative management are directly related to user satisfaction in the administration of justice.

Keywords: administrative management, user satisfaction, judicial services, administrative functions.