



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN
ADMINISTRACIÓN

**Influencia de la gestión administrativa y el desempeño laboral
en la calidad de servicio del Poder Judicial**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctora en Administración

AUTORA:

Sime Veliz, Smilzinia Soledad (orcid.org/0000-0003-4412-1229)

ASESORES:

Dr. Romero Echevarria, Luis Miguel (orcid.org/0000-00025-1693-2115)

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2024

Dedicatoria

A Dios en quien confío, a mi amado esposo por su incondicional apoyo para el logro de mis metas, a la memoria de mis padres, mi hermana Charo y mi abuela Rosario mi pequeña gran gigante y a todas aquellas personas que de alguna manera contribuyeron para poder cumplir mi sueño.

Agradecimiento

A Dios por darme salud para poder culminar una meta más y poder seguir creciendo profesionalmente. A mis asesores por la paciencia para guiarme en este trabajo, a mis compañeros de trabajo del Poder Judicial -MVP y a todas aquellas personas que colaboraron para hacer posible este trabajo de investigación.



**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 Completa titulada: "Influencia de la gestión administrativa y el desempeño laboral en la calidad de servicio del Poder Judicial.", cuyo autor es SIME VELIZ SMILZINIA SOLEDAD, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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 Completa 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 08:32:17

Código documento Trilce: TRI - 0724112





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, SIME VELIZ SMILZINIA SOLEDAD estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de 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: "Influencia de la gestión administrativa y el desempeño laboral

en la calidad de servicio 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
SIME VELIZ SMILZINIA SOLEDAD DNI: 06307364 ORCID: 0000-0003-4412-1229	Firmado electrónicamente por: SSIMEV el 12-01-2024 23:48:32

Código documento Trilce: INV - 1434807



ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA-----	i
DEDICATORIA-----	ii
AGRADECIMIENTO-----	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR-----	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/AUTORES-----	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS-----	vi
ÍNDICE DE TABLAS-----	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS-----	ix
RESUMEN-----	x
ABSTRACT-----	xi
RESUMO-----	xii
I INTRODUCCIÓN-----	13
II. MARCO TEÓRICO-----	18
III. METODOLOGÍA-----	32
3.1 Tipo y diseño de investigación-----	32
3.2 Variables y operacionalización-----	33
3.3 Población, muestra y muestreo-----	35
3.4 técnicas e instrumentos de recolección de datos-----	36
3.5 Procedimientos-----	39
3.6 Método de análisis de datos-----	39
3.7 Aspectos éticos-----	39
IV. RESULTADOS-----	42
V. DISCUSIÓN-----	57
VI. CONCLUSIONES-----	64
VII. RECOMENDACIONES-----	66
VIII. PROPUESTA-----	67
REFERENCIAS-----	71
ANEXOS-----	79
Anexo 1: Matriz de consistencia-----	80
Anexo 2: Matriz de operacionalización de la variables-----	85
Anexo 3: Instrumento de recolección de datos-----	90

Anexo 4: Consentimiento informado-----	91
Anexo 5: Matriz Evaluación por juicio de expertos-----	111
Anexo 6: Resultados de similitud del programa turnitin-----	113

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1: Población-----	35
Tabla 2: Muestra-----	36
Tabla 3: Validadores-----	37
Tabla 4: Confiabilidad variable uno-----	38
Tabla 5: Confiabilidad variable dos -----	39
Tabla 6: Confiabilidad variable tres-----	39
Tabla 7: Tabla agrupada variable uno-----	41
Tabla 8: Tabla agrupada dimensión uno de la variable uno -----	42
Tabla 9: Tabla agrupada dimensión dos de la variable uno -----	42
Tabla 10: Tabla agrupada dimensión tres de la variable uno-----	43
Tabla 11: Tabla agrupada dimensión cuatro de la variable uno -----	43
Tabla 12: Tabla agrupada de la variable dos-----	44
Tabla 13: Tabla agrupada de la dimensión uno de la variable dos-----	44
Tabla 14: Tabla agrupada de la dimensión dos de la variable dos-----	45
Tabla 15: Tabla agrupada de la dimensión tres de la variable dos-----	45
Tabla 16: Tabla agrupada de la variable tres-----	46
Tabla 17: Tabla agrupada de la dimensión uno de la variable tres-----	46
Tabla 18: Tabla agrupada de la dimensión dos de la variable tres-----	47
Tabla 19: Tabla agrupada de la dimensión tres de la variable tres-----	47
Tabla 20: Prueba de normalidad-----	48
Tabla 21: Prueba de normalidad de la V3 y sus 3 dimensiones-----	48
Tabla 22: Correlación Variable agrupada V1 y V3-----	49
Tabla 23: Correlación V1 y las 3 dimensiones de la variable tres-----	51
Tabla 24: Tabla cruzada de la variable uno y la variable tres-----	53
Tabla 25: Tabla cruzada de la dimensión uno de la V1 y la variable tres-----	54
Tabla 26: Tabla cruzada de la dimensión dos de la V1 y la variable tres-----	54
Tabla 27: Tabla cruzada de la dimensión tres de la V1 y la variable tres-----	55
Tabla 28: Tabla cruzada de la dimensión cuatro de la V1 y la variable tres-----	55

RESUMEN

El actual trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia de la gestión administrativa y el desempeño laboral en la calidad de servicio del Poder Judicial, de diseño no experimental de corte transeccional, correlación, de enfoque cuantitativo, tipo de investigación aplicada, nivel correlacional, consiste de un método deductivo, asimismo, se utilizó el procedimiento de la encuesta y se aplicó el instrumento del cuestionario tipo Likert con un promedio de sesenta preguntas, la población y muestra estuvo conformada por trabajadores del Módulo de Violencia Penal de San Juan de Lurigancho, el cual estuvo legitimado por especialistas versados en el tema. Después de ejecutar el análisis estadístico no paramétrica Rho de Spearman, los resultados son los siguiente En relación a la Hipótesis general de la variable uno y variable tres, se tiene que la variable gestión administrativa se obtuvo un $p = 0.000 < \alpha = 0,005$, y la variable tres calidades de servicio se obtuvo un $p = 0.000 < \alpha = 0,005$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Este resultado nos indica que los datos obtenidos siguen una distribución no normal.

Palabras Clave: Gestión administrativa, calidad de servicio, planificación, dirección, y eficacia.

ABSTRACT

The general objective of the current research work was to determine the influence of administrative management and job performance on the quality of service of the Judiciary, with a non-experimental, design of a transactional nature, correlation, quantitative approach, type of applied research, correlational level, it consists of a deductive method, likewise, the survey procedure was used and the Likert-type questionnaire instrument was applied with an average of sixty questions, the population and sample were made up of workers from the Criminal Violence Module of San Juan de Lurigancho, which was legitimized by specialists versed in the subject. After executing the non-parametric Spearman's Rho statistical analysis, the results are as follows. In relation to the general hypothesis of variable one and variable three, the administrative management variable obtained a $p = 0.000 < \alpha = 0.005$, and the variable three quality of service, $p = 0.000 < \alpha = 0.005$ was obtained, the null hypothesis was rejected and the alternative hypothesis was accepted. This result indicates that the data obtained follow a non-normal distribution.

Keywords: Administrative management, service quality, planning, direction, and effectiveness.

RESUMO

O objetivo geral do presente trabalho de pesquisa foi determinar a influência da gestão administrativa e do desempenho profissional na qualidade do serviço do Poder Judiciário, com desenho não experimental de natureza transeccional, correlação, abordagem quantitativa, tipo de pesquisa aplicada, correlacional nível, consiste em um método dedutivo, da mesma forma, foi utilizado o procedimento de pesquisa e aplicado o instrumento questionário tipo Likert com uma média de sessenta questões, a população e a amostra foram compostas por trabalhadores do Módulo de Violência Criminal de San Juan de Lurigancho, que foi legitimado por especialistas versados no assunto. Após a execução da análise estatística Rho de Spearman não paramétrica, os resultados são os seguintes: Em relação à hipótese geral da variável um e variável três, a variável gestão administrativa obteve $p = 0,000 < \alpha = 0,005$, e a variável três, qualidade de serviço, obteve-se $p = 0,000 < \alpha = 0,005$, a hipótese nula foi rejeitada e a hipótese alternativa foi aceita. Este resultado indica que os dados obtidos seguem uma distribuição não normal.

Palavras-chave: Gestão administrativa, qualidade de serviço, planejamento, direção e eficácia.