



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de caja-
chica de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2021**

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

AUTORA:

Flores Vega, Roxana Sonia(ORCID:0000-0001-7568-4919)

ASESOR:

Mg. Fiestas Flores, Roberto Carlos (ORCID:0000-0002-5582-0124)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Política Públicas

CHIMBOTE — PERÚ
2021

Dedicatoria

Agradezco a Dios por cada día y la oportunidad de seguir adelante.

A la memoria de mi amado padre, quien desde el cielo guía y me ilumine en mi caminar.

A mi madre, a la mujer que día me acompaña en mi vida, a ella mi gratitud infinita.

A mis hermanos, que con sus consejos y apoyo me han alentado a desarrollar la presente maestría.

A mi pareja por su paciencia y amor me da fuerzas día a día para mi desenvolvimiento personal

Roxana Sonia

Agradecimiento

A todos los trabajadores y miembros de la Corte Superior de Justicia del Santa, por su colaboración para el recojo de información de la para llevar adelante la investigación

A cada uno de los docentes de la presente maestría por todos los conocimientos impartidos durante las sesiones de clases

A mi asesor por dedicación y asesoría para la culminación de la presente investigación

La Autora

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo de diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimiento	21
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	50

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Confiabilidad de los instrumentos	20
Tabla 2: Prueba de normalidad de las puntuaciones de Gestión Administrativa y Calidad de Servicio	23
Tabla 3: Correlación entre gestión administrativa y calidad de servicio en los usuarios de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2021	24
Tabla 4: Nivel de gestión administrativa en los usuarios de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2021	25
Tabla 5: Nivel de calidad de servicio en los usuarios de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2021	26
Tabla 6: Correlación entre la planeación de la gestión administrativa y calidad de servicio en los usuarios de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2021	27
Tabla 7: Correlación entre la organización de la gestión administrativa y calidad de servicio en los usuarios de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2021	28
Tabla 8: Correlación entre la dirección de la gestión administrativa y calidad de servicio en los usuarios de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2021	29
Tabla 9: Correlación entre el control de la gestión administrativa y calidad de servicio en los usuarios de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2021	30
Tabla 10: Correlación entre gestión administrativa y la fiabilidad de la calidad de servicio en los usuarios de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2021	31
Tabla 11: Correlación entre gestión administrativa y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en los usuarios de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2021	32
Tabla 12: Correlación entre gestión administrativa y la seguridad de la calidad de servicio en los usuarios de la Corte Superior de	33

Justicia del Santa, 2021

Tabla 13: Correlación entre gestión administrativa y la empatía de la calidad de servicio en los usuarios de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2021	34
Tabla 14: Correlación entre gestión administrativa y los elementos tangibles de la calidad de servicio en los usuarios de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2021	35

Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 1: Diseño de investigación	14
Figura 2: Nivel de relación entre la gestión administrativa respecto la calidad de servicio en los usuarios de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2021	24

RESUMEN

La presente investigación ha tenido por objeto determinar la relación de la calidad de servicio respecto a la gestión administrativa en la oficina de Caja Chica de la Corte Superior de Justicia Del Santa.

El estudio se ha realizado a partir del marco teórico de la problemática y sus variables, orientándose a conocer la conexión de las mismas, para lo cual la investigación se ha elaborado bajo la metodología descriptiva–correlacional, de diseño no experimental, permitiéndose de esta manera describir, analizar y correlacionar la realidad problemática sobre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en el área de Caja Chica de la Corte Superior de Justicia del Santa en el periodo 2021.

Así mismo se ha tenido una muestra de 241 servidores entre usuarios y directivos de la entidad, aplicándose la encuesta como instrumento, obteniendo como resultado que existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio ($p < 0.01$), en grado moderado ($r = 0,537$) esto quiere decir que si aumenta la gestión administrativa también aumentará la calidad de servicio.

Por lo tanto, nos permite rechazar la hipótesis nula, aceptando la hipótesis de investigación que dicta que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el área de caja-chica de la corte superior de justicia del santa, 2021.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad de servicio, satisfacción

ABSTRACT

The present investigation has aimed to determine the relationship of the quality of service with respect to the administrative management in the Caja Petty office of the Superior Court of Justice of Santa.

The study has been carried out from the theoretical framework of the problem and its variables, orienting itself to know their connection, for which the research has been developed under the descriptive-correlational methodology, of non-experimental design, thus allowing Describe, analyze and correlate the problematic reality on Administrative Management and Service Quality in the Petty Cash area of the Superior Court of Justice of Santa in the period 2021.

Likewise, there has been one of 241 servers among users and managers of the entity, applying the survey as an instrument, obtaining as a result that there is a significant relationship between administrative management and quality of service ($p < 0.01$), to a moderate degree ($r = 0.537$) this means that if administrative management increases, the quality of service will also increase.

Therefore, it allows us to reject the null hypothesis, accepting the research hypothesis that dictates that there is a significant relationship between administrative management and quality of service in the petty cash area of the Superior Court of Justice of Santa, 2021.

Keywords: Administrative management, quality of service, satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente se viene generando cambios significativos en la estructura política y administrativa primero en Entidades Privadas y posteriormente en Organismos del Estado, en las cuales se les exigen una modernización en la ejecución de sus procesos, con la implementación de nuevas formas de gestión administrativa, avalando así excelencia en prestaciones de servicios.

En el caso de Latinoamérica, en Chile el año 2017 el Ministerio de Hacienda, a través del Programa de Reforma Gubernamental, se efectuó una apreciación para conocer la satisfacción que reciben los usuarios con relación a los servicios que ofrecen las instituciones públicas, con el propósito de verificar que ámbitos generan mayor impacto en los usuarios por la atención recibida, con la finalidad de reformar la gestión de servicios.

En consiguiente el Portal de satisfacción de servicios públicos – Gobierno digital, nos menciona que, según el INE de Chile en el año 2017, efectuó una valoración referente a la satisfacción por parte de los usuarios en las diferentes instituciones públicas sobre los a tramites nos resulta que el 62% se encuentran satisfechos, el 19. % insatisfechos, de igual sentir se calificó a la institución, misma que el 75.1% se encuentra satisfecho y el 3.5% insatisfechos.

En Ecuador los directivos son encargados de monitorear las actividades de las instituciones, con la finalidad de asegurar los recursos de forma adecuada llegando al cumplimiento de los objetivos (Gonzales et al., 2020)

Así mismo De la Garza, (2018), quien investiga la nueva gestión pública en México, con el fin de brindar un gran cambio de la gestión pública donde se planteó como objetivo principal la simplificación de los planes estratégicos así mismo la privatización del sector estatal, teniendo como apoyo principal a organizaciones internacionales (OCDE).

En respecto a nuestro país actualmente el servicio que nos brinda en las entidades del estado, han sido cuestionados porque no hay calidad de atención, se da en forma incorrecta y se percibe un bajo nivel referente a la satisfacción.

El PCM (2017) a manera referencial menciona que la población hace referencia con mayor énfasis al trato que tienen con relación a la atención brindada a manera

referencial se tuvo pertinente considerar a 102 entidades de índole públicas que dicho de otro modo equivale a 210 sedes, teniendo como fin el realizar el estudio y tratamiento de las entidades con relación a los servicios prestados, al desempeño y a la excelencia del mismo. En dicho estudio realizado resulto evidente denotar que tenían una opinión negativa respecto de lo antes mencionado así mismo como la desconfianza que se tiene a los servicios prestados y finalmente la poca fiabilidad que le tienen. De igual forma se obtuvo que el 50% de la población referencial señaló que los tramites que realizan en algunos casos son con un día de antelación, pero en su mayoría son de cinco meses de antelación puesto que la atención demora y así mismo hacen hincapié en el trato que tienen los administrados.

Estadísticamente la calidad del servicio y la gestión puesta en efecto por parte de los funcionarios en nuestra nación ha sido reportada con bajos índices de aceptabilidad, debido a la ausencia de profesionalismo y compromiso de los funcionarios estatales, quienes muestran incompetencia y deficiencia en la gestión administrativa. Se puede afirmar que entre los elementos que suscitaron estos problemas y más por el covid-19 que se vive en la actualidad, es la no sofisticada equitación para el trabajo remoto, distanciamiento social, problemas de salud concerniente al Covid-19, entre otros.

En lo que radica el problema del proyecto de investigación es el tiempo de atención, calidad al servicio y la respuesta deficiente por parte de la gestión administrativa de la CSJSA. Dado los avances del progreso de la administración estatal y con el fin de optimizar el servicio del ciudadano, la CSJSA aprueba la Directiva-Caja Chica (aprobada por gerencia general), misma que enmarca las funciones y requisitos para el desenvolvimiento del gasto menudos y de urgencia de bienes y servicios, por un monto que no debe exceder del 20% de una UIT (S/ 860,00); y por razones excepcionales se requiere atender montos mayores, hasta el máximo del 90% de una UIT (S/ 3 870,00) deben estar debidamente justificados, para la autorización de la GAF para los fondos aperturados en la Sede Central y las CSJ no Unidades Ejecutoras. Respecto de las Unidades Ejecutoras, la GAD, OAD y UAF de la UE 02. Y así mismo los demás gastos que se emergen para la atención y desarrollo de la institución ante suceso del COVID-19 que hoy nos acoge en nuestra actualidad. Ante lo mencionado, se formuló el siguiente problema de investigación, ¿Existe

relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el área de caja-chica de la corte superior de justicia del santa, 2021?

El problema se justificó, en lo **social**, este estudio contribuye a optimizar la atención de los servidores de manera eficiente y eficaz y por ende el desarrollo satisfactorio en las actividades de la institución durante el estado de emergencia; en lo **teórico**, la investigación fortalece las bases teóricas de las variables, para futuros estudios, en lo **metodológico**, la investigación tiene relevancia porque permitirá contribuir a investigaciones futuras que realicen a los objetos de estudio; de igual manera, la realización de la investigación se sustenta en el procedimiento científico, ya es producto de la revisión de estudios previos y trabajos relacionados; empleándose como instrumento la encuesta a los servidores de la Entidad, misma que permite analizar la situación y los datos de las variables.

En la investigación se formuló los consiguientes objetivos en el estudio, como objetivo general es determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el área de caja-chica de la corte superior de justicia del santa, 2021

Y sus objetivos específicos son:

Determinar el nivel de la gestión administrativa en el área de caja chica de la CSJSA, 2021

Determinar el nivel la calidad de servicio en el área de caja chica de la CSJSA, 2021

Determinarla relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y las dimensiones de la calidad de servicio en el área de caja chica de la CSJSA, 2021.

Así mismo se formuló la siguiente hipótesis alterna, existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el área de caja-chica de la CSJSA, 2021.

Y como hipótesis nula, no existe relación entre gestión administrativa y la calidad de servicio en el área de caja-chica de la CSJSA, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Se detallan investigaciones de trabajos respectivos al contenido de estudio que servirán como base científica y teórica.

Basantés (2014), en tesis de investigación, tiene como principal propósito el establecer si la gestión administrativa que a la actualidad emplea el gobierno central es adecuada y así mismo si este tendría incidencia en el servicio de calidad que se le debe brindar al cliente por lo que en su investigación empleo la de tipo no experimental. Contando con 202 consumidores encuestados. En cuanto al resultado fueron en la calidad del servicio el 6 % expresan que la prestación de servicio es excelente, el 8% muy bueno, el 20% bueno, el 38% regular y el 28% es deficiente. Y en gestión administrativa no es buena por lo tanto el 76% desea que utilicen herramientas innovadoras de gestión administrativa y el 24% no se desea herramientas innovadoras. Concluyendo así que efectivamente existe una conexión evidente por lo que se contrastó con la aplicación de la fórmula del chi cuadrado teniendo que 8,11 tiene una mayor cantidad a diferencia del valor de la tabla de 5.9, siendo así que se valida la hipótesis, comprobando que la inexistencia de una guía de servicio de calidad al cliente es aceptable.

Salazar, Cabrera (2016), en la realización de su artículo acerca de la calidad servicio y atención al usuario, en la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador; presenta como propósito comprobar la correspondencia de las mencionadas variables, teniendo en su investigación un enfoque cuantitativo de diseño correlacional teniendo como población a 347 beneficiarios, aplicándose como técnica la encuesta. En este sentido como resultados revelaron que la satisfacción del cliente en el servicio fue del 33.6% es indiferente, para el 52.5% es bueno y solo para el 13.9% es excelente, lo cual resulta una satisfacción plena del consumidor. En cuanto a la dimensión de tangibilidad el 70.6% está satisfecho, la fiabilidad es del 65.4% de satisfacción, en cuanto a la capacidad de respuesta el 64.25% se encuentra satisfecho, lo que respecta a la seguridad el 65.92% está satisfecho, y finalmente la empatía el 64.72% está satisfecho con la atención.

Toral, Zeta. (2016), en su referido artículo tiene como fin el establecer el nexo entre la calidad de atención y la administración administrativa empleada por las diversas áreas de la Universidad Nacional de Loja, por lo que considero pertinente aplicar una investigación de tipo cuantitativo de diseño descriptivo. Así mismo tomo como

unidad de análisis a 4913 personas entre ellos autoridades administrativas, alumnos de ramas administrativas y docentes universitarios. El tipo de fórmula fue aplicada la de población finitas, avocándose a 356 personas, mismas que como se mencionó se clasificaron en tres grandes grupos entre ellos se tiene a 15 docentes y 337 estudiantes, es de importancia mencionar que los resultados obtenidos confirman que existe una conexión importante en las variables (ρ de Spearman= 0,520 y el $p= 0,000$); por lo que las dimensiones de relevancia tales como seguridad, confiabilidad; con valores de ρ de Spearman de 0,547; 0,425; 0,409; 0,434 y 0,497. concluyendo así su investigación determinando que existe un nexo importante entre la administración y su calidad de atención brindada por la autoridad universitaria hacia la población universitaria.

Guhl, Blankart y Stargart (2018), en su investigación del valor percibido y calidad de atención por parte de los consumidores de farmacias, teniendo como enfoque no experimental, con una unidad de análisis de 289 encuestados, concluyendo así que la relación personal, estándares del establecimiento y confiabilidad de los clientes no tienen una relación significativa. Asimismo, se demostró una gran interdependencia respecto de la satisfacción de los consumidores con el valor percibido, mismo que como satisfacción se obtuvo un 0,75 y de lealtad un 0,71; por ende, se determinó que los establecimientos farmacéuticos podrían maximizar sus estándares de calidad de servicios con sus clientes con el fin de generar nuevos elementos de confiabilidad y lealtad con los servicios brindados.

Así también a continuación se presentan los antecedentes en el marco nacional:

Loli, Del Carpio, et al. (2013) en su investigación, su finalidad fue conocer la calidad de la atención en las entidades de índole estatales y particulares de Lima metropolitana así como la complacencia de sus usuarios”, teniendo una investigación de tipo correlacional y exploratorio, su muestra estaba conformada por 174 personas consumidores que adquieren bienes o servicios. Se concluyen que el 35.1% están más o menos de acuerdo con la calidad que ofrecen las entidades y el 29.9% en acuerdo, y lo restante está en desacuerdo o más o menos en desacuerdo. De igual sentir el nivel de satisfacción de los compradores de entes privadas y públicas de Lima, el 25.3% se encuentra satisfecho (25.3%), el 31.6%

esta o más o menos satisfecho y el 43.1% está insatisfecho o más o menos insatisfecho.

Alegría (2020) en su investigación de tesis, se propuso el delimitar el enlace en la calidad de servicios y la administración administrativa del Municipio Distrital de Rumisapa, Lamas – 2020”. El diseño fue no experimental, siendo tomada una muestra de 53 ciudadanos encuestados, obteniendo como resultado final que un 52% tiene una valoración regular de la gestión administrativa el otro 18.0% es mala y finalmente solo un 16.0% considera que es bueno. Así mismo respecto de la calidad de la prestación es regular considerando que un 64% considera ello el 13.0% considera que es bueno y solo el 8.0% considera que es malo.

Lu Pun (2020), en su artículo científico sobre la administración administrativa y calidad de atención de la Autoridad Marítima Nacional conforme al cliente en el muelle del Callao, Bajo una metodología cuantitativa y correlacional; se trabajó con muestra de 398 encuestados, concluyendo que la mayor cantidad de encuestados refiere que tanto la calidad y como la administración se encuentran en niveles regulares puesto que el 43,5% y el 4,7% consideran que la gestión empleada no es adecuada ni eficiente, ahora bien a diferencia de lo antes mencionado solo el 9.6% considera que existe una adecuada gestión por parte de las autoridades administrativas.

Condori (2018), en su investigación tuvo como principal objetivo es delimitar el nexo entre la calidad de atención de Sedapal Comas y la gestión administrativa en aplicación, con una metodología cuantitativa, de diseño no experimental, transversal, con una unidad de análisis de 63 trabajadores, mismo que arrojo con un 88,9% que la administración administrativa es ineficaz, mientras que el 3,2% es regular y solo el 7,9% es eficaz. Ahora bien, con relación a la calidad de servicio mostrado por dicha entidad el 85,7% refirió que es de muy baja calidad, el 6,3% de carácter regular solo el 7,9% refiere que es de buena calidad. Es así que en relación a la comprobación de variables tanto de calidad como de gestión se determinó que tienen una alta vinculación, con comprobación de de Spearman de 0,888 siendo un resultado moderado y con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0,01. Por lo cual se demostraría la hipótesis planteada por el investigador y

por ende rechazando la hipótesis nula.

Talledo (2017) se planteó como primordial objetivo el identificar el nexo entre calidad de servicios y gestión administrativa de (SERFOR) servicios de Servicio Forestal, utilizando una metodología cuantitativa, no experimental y transversal para la investigación. Tiene una muestra de 115 usuarios. Teniendo como resultado que el 29,96 % de grado eficiente en gestión administrativa, el 53,91% regular y el 19,13% deficiente. Además, el 23,48 % es de grado elevado en los que respecta en la calidad de servicio, el 54,78% intermedio y el 21,74% de grado inferior.

Tipián (2017), el fin de su investigación es identificar el enlace entre la calidad de atención de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Ministerio de Justicia y su gestión administrativa en vigencia”, mismo que mediante su investigación de tipo cuantitativo con una unidad de análisis de 134 usuarios de servicios de datos personales de parte de los bancos, mismos que selecciono a 100 clientes, se utilizó el instrumento cuestionario bajo la modalidad de escalas de opinión, teniendo la validación por tres expertos metodológicos y temáticos, aplicación el método de Cronbach de alta confiabilidad entre variables (rho de Spearman: 0,500; p: 0,000), así mismo se visualizó la relación entre las dimensiones planteadas por el investigador teniendo su comprobación con la prueba de rho de Spearman 0,353; 0,299; 0,288 y 0,210, respectivamente, en todos los casos con un nivel de significancia menor a 0,05. Es así que se demostró la vinculación directa entre variables y dimensiones planteadas por el investigador.

Elespuru, (2019), en la investigación que realizo se postuló como propósito el establecer el vínculo en la calidad de servicio y la administración administrativa del programa Qaliwarma, teniendo como metodología cuantitativa, no experimental, con una unidad de análisis de 52 personas beneficiarias de dicho programa. Arribando a la consecuencia que el nivel de vinculo es considerable con un (sig.=0.001) y positiva (r= 0,711).

Boa (2020). En su investigación científica que tiene como propósito precisar el nexo entre administración administrativa y calidad de atención recibido por los interesados de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. La metodología empleada fue cuantitativa, con diseño no experimental, correlacional, con una unidad de

análisis de 150 estudiantes del área de posgrado donde como resultados se obtuvo que el 69.4% y el 23,1% respecto de la gestión es adecuada, mientras que respecto de la calidad de servicio el 67.4%refieren que es de buena calidad y solo el 26.5% consideran que es regular.

Seguidamente se citó las teorías concernientes al tema del estudio y sus variables, a continuación, se desarrolla la revisión conceptual de los elementos básicos de las dos variables de la presente investigación

Chiavenato (2007) sustenta que hace relación que el conjunto de procesos que emplean para simplificar el trabajo para el resultado de objetivos y fines a través de la colaboración de las personas y el empleo de las unidades, efectuando los principales trabajos y de acuerdo a las metas que se han empleado. Así mismo todo proceso es preciso el uso de cuatro actividades: Planear, organizar, liderar y controlar la labor realizado por cada miembro de la organización, para lo cual es preciso el uso de la totalidad de los recursos con el propósito de conseguir los objetivos determinados.

Mora et at (2017), son acciones de las cuales los directores realizan sus actividades en base a las fases administrativa: planear, organizar, dirigir coordinar y controlar.

Robbins, Coulter (2010) nos mencionan a disponer, administrar, modificar, cambiar, y monitorear los recursos humanos como materiales que dispone el ente, para conseguir con eficiencia y eficacia sus fines de las instituciones.

Según Anzola (2002) afirma que todas las actuaciones relacionadas con el desarrollo de índole colectivo correspondes a la gestión administrativas de las empresas tanto privadas como públicas, dicho de otro modo, son aquellos objetivos planteados con el fin una correcta organización y aplicación de ordenamientos internos con el fin de lograr un efectiva dirección y supervisión.

Veintimilla (2006), señala que es todo aquel procedimiento mediante ello se coordinan diversas actividades laborales, las cuales tienen como objeto lograr resultados de calidad

En este contexto, la gestión es una acción general la cual comprende la gestión

administrativa, y todos sus elementos o métodos administrativos, las cuales son: planear, organizar, direccionar y controlar; entonces podemos decir que la gestión aplica procesos que permitan mejorar los estándares para obtención de mayor productividad.

La primera dimensión es la planeación, para Chiavenato (2007), es anticipar decisiones acerca de lo que se debe hacer antes de ejecutarlo. Es decir que se basa en simular el futuro esperado, y con ello determinar anticipadamente las series de acciones necesarios y los medios precisos para conseguir con los propósitos establecidos.

Ante lo expresado por el autor, planear es generar una guía sustentada en métodos que permitan orientar el cumplimiento de los propósitos de una institución, por lo que antes de desarrollar una actividad se deber establecer las acciones y el procedimiento de cómo serán realizadas.

Para Armijo y Rivadeneira (2021), instrumento que orienta y gestiona los con la finalidad de alcanzar las metas previstas.

Finalmente, Anzola (2002), señala que planear indica pensar de manera anticipada en las metas y las acciones que se realizaran, para lo cual toda acción debe sustentarse en un plan, método o lógica para su ejecución, por lo que en la planificación se deben establecer procedimientos idóneos que permitan alcanzar los fines propuestos.

Seguidamente la segunda dimensión es la organización, definiéndolo como el suceso de formar, constituir e incluir los medios y los miembros involucrados en la realización, y fijar las relaciones entre los mismos y las facultades de cada uno (Chiavenato 2007),

Así mismo es el procedimiento que permite el ordenamiento y la división de las labores, contiendo las pautas y los recursos entre los colaboradores que son parte de una institución, con la finalidad de conseguirlos propósitos de la organización (Anzola, 2002),

La tercera dimensión es la dirección y para Chiavenato (2007), es la actividad que

facultad la toma de medidas, en otras palabras, es la sucesión de instrucciones determinadas y generales, esta dimensión nos admite tomar el liderazgo de la institución, con la finalidad de optimizar la administración y a la vez mejorar el trabajo laboral.

Para Anzola (2002), manifiesta que la relación directa que se tiene debería ser la vigilancia del desempeño de los trabajadores, mismo que se cualquier índole ya sea de empresas privadas o públicas. Así mismo las aptitudes que debe tener un gerente o director es de entera importancia puesto se tendría como fin lograr un avance y crecimiento significativo para la empresa o entidad. El director o gerente tiene una función direccional, así como el de planeación e organización, no dejando de lado que su rol mas importante es el de incentivar al trabajo en equipo entre sus trabajadores, generando con ello la unificación de prestación de servicios y la excelencia de trato como los que se disponen a recibir dicho servicio.

Finalmente, la dimensión de control es garantizar los logros que se planeó, organizó y dirigió, que concuerden lo posible a los propósitos señalados. La esencia de la dimensión es evidenciar si la actividad controlada logra o no las metas esperadas. El control es, esencialmente, un procedimiento que guía el trabajo ejecutado hacia un resultado establecido (Chiavenato 2007),

Anzola (2002) nos señala que es un proceso que nos faculta la medición y así mismo el mejoramiento del trabajo de las unidades organizacionales de la entidad, con la finalidad de garantizar que se logre los propósitos y planes planteados para conseguir resultados propuestos por la entidad

Ante lo menciona de la variable gestión administrativa, es justo mencionar que el área de caja chica de la CSJSA, desarrolla sus funciones de conformidad con el ROF, teniendo como principal función es racionalizar el uso de dinero en efectivo para atender en forma oportuna los desembolsos de gastos urgentes y menudos, aplicando el marco normativo correspondiente.

En cuanto a la variable de calidad de servicio, el autor Zeithaml & Bitner (2002) conceptualiza a dicho termino como el análisis de los consumidores para con el servicio prestado, mismo que con llevaría a la opinión de tanto críticas positivas

como negativas, sin dejar de lado la percepción que obtuvieron de la “calidad de servicio”.

Wellington (2011), describe la calidad de servicio como la aplicación de estrategias orientadas a alcanzar la satisfacción del cliente, para lo cual se relacionan las necesidades y la atención al usuario conforme a las expectativas requeridas, las exigencias y la normativa que regula la eficacia de la atención

La calidad de servicio consigue ser apreciada como una valoración del usuario hacia el servicio en forma de un criterio claro y relativo (Chen y Li, 2017).

En este sentido, para que la atención que ofrece a los usuarios sea de calidad, no basta con cubrir la necesidad, es decir no basta con ser eficaz, se debe de eficiente y actuar con respeto a los lineamientos normativos establecidos para cada procedimiento, en cumplimiento de las necesidades y expectativas del cliente (Kowalik, Klimecka 2017).

Tigani (2006), señala que el cómo se sientan los colaboradores será la manera en el que se sienten los clientes.

Asimismo, Albrecht (1992), indica si se desea que las cosas funcionen fuera, en primer lugar, se debe conseguir que funcionen dentro.

Por lo consiguiente una vez identificado a los clientes internos y la institución se procura en ofrecerles un servicio de calidad, indirectamente se están creando las circunstancias necesarias para reformar la relación con el usuario externo y, por lo tanto, para el buen desempeño de la institución.

En la actualidad es sustancial ofrecer un servicio de calidad, porque coadyuva con la productividad de cada entidad ya sea largo, medianamente y de corto plazo. La satisfacción es calificada como una valoración subjetiva, idónea a variaciones que obedecen a varias causas, en cambio la calidad de atención es reconocida como una evaluación más objetiva, es decir una valoración más al transcurrir del tiempo (Lostanau, 2018) citado por (Bao, 2018)

En las entidades públicas es difícil medir la calidad (solo sería posible tener dicha

medición cuando se logre la acreditación o certificación de algún servicio prestado mismo que es sometido a alguna evaluación o proceso en específico), cabe mencionar que en algunos casos ante cambios externos no se podría lograr los estándares de calidad propuestos o planteados. “Con el fin de poder generar una calidad de excelencia se crea aptitudes tales como compromiso, responsabilidad, honestidad y lo más fundamental el trato que se le ofrece a los participantes o adquirentes de dicho servicio. Finalmente, a manera de mayor implementación de crean políticas de calidad mismo que tiene efectos positivos para las entidades o empresas” (Contreras, 2014).

La calidad de servicio en las organizaciones gubernamentales se ha visto reflejado en los denominados Sistemas de Gestión de Calidad, mismo que tiene como conceptualización aquellos principios o métodos de calidad, con fines de mejoramiento de los estándares ya establecidos por los consumidores o usuarios, así mismo tiene como fin primordial la excelencia de calidad.

El mejoramiento de dichos servicios, así como de sus políticas privadas y públicas, buscan obtener la minimización de políticas burocráticas o tediosas, con el fin de generar nuevos estándares de gestión basados en el servidor público, no debemos dejar de lado que existen países que aplican dichas medidas entre ellos los que pertenecen al OCDE. (Robinson, 2015)

Es por ello la Secretaría de Gestión Pública del PCM, miembro rector de la reforma del estado, viene impulsando la innovación de la gestión pública, por ello, como resultado de este proceso, D.S. N°004-2013-PCM, incluye la mejora continua de la gestión administrativa, ya que se basa en la Gestión por Resultados, enfocándose en la satisfacción de los ciudadanos, por lo que los procesos desarrollados deben estar sujetos a estándares de eficiencia y eficacia que permitan brindar servicios de calidad.

Básicamente se concentra en el colaborador público, quien es la persona a ofrecer un prestación rápida y efectiva tomando los recursos que encontramos aprovechables en la administración. Para ello se debe establecer propósitos que permitan conseguir la mejoría de la atención al interesado.

El modelo SERVQUAL (Zeithaml, Parassuraman & Berry, 1985), nos indica que comprende 05 dimensiones del término “calidad de servicio”, entre ellos el de confiabilidad, seguridad en el trabajo, buen trato, elementos tangibles y empatía con los usuarios.

Acle, Santiesteban, Herrera & Claudio (2016) manifiestan que aquellos elementos evidentes tienen algunos rastros físicos ya sea en sus equipos, en el personal o en su infraestructura, mismo que también los clientes o usuarios tienen un trato directo es por ello que se crearon los denominados manuales.

La dimensión es considerada como aquellos elementos esenciales del proveedor, ya sean estos de materiales físicos o humanos, por materiales físicos se tiene a los equipos utilizados e instalaciones y por materiales humanos propiamente del personal mismo que como ya se mencionó que e tiene un trato directo con los usuarios.

Acle, Santiesteban, Herrera & Claudio (2016), la fiabilidad implica a aquella estructuración y organización de tanto servicios como de bienes, mismo que coadyuvaría a la capacidad de desempeño de los trabajadores de las entidades, por lo que a consecuencia de ello se cumpliría los estándares de calidad obviamente durante un tiempo prolongado generando confiabilidad en los usuarios.

Acle, Santiesteban, Herrera & Claudio (2016), la capacidad de repuesta, de los proveedores ya sea con actitudes de voluntad y disposición servirían para la realización de satisfacción de necesidades de los usuarios, teniendo un servicio célere y adecuado.

Acle, Santiesteban, Herrera & Claudio (2016), la seguridad constituye a los estándares cumplidos por los trabajadores ya sea en atención, conocimiento en relación al servicio prestado, cabe hacer énfasis que al cumplimiento de lo referido generaría una mayor confiabilidad y certeza de la atención brindada.

Acle, Santiesteban, Herrera & Claudio (2016), la empatía es la facultad de situarse en el estado del usuario y escucharlo de forma individualizada y esmerada”.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

En la investigación que se desarrolló fue de índole básica puesto que se utilizan las nociones científicas y bases teóricas de las variables, desarrollándose mediante el enfoque cuantitativo, por la razón se aplicó la recolección de datos y sus análisis, con la finalidad de probar la hipótesis y dar respuesta a la problemática.

Tal y conforme lo sostiene Nieto (2018) es básica por el hecho de descubrir nuevos conocimientos para expresar los diversos problemas que se suscitan actualmente y ellos servirá de cimiento para futuras investigaciones.

El diseño fue no experimental, correlacional y transversal. Las investigaciones no experimentales son aquellas que no se manejan de forma intencional las presentes variables, en estos estudios se observan las manifestaciones en su entorno natural, seguidamente ser examinados. (Hernández, Fernández, Baptista. 2014).

En este sentido, para el diseño aplicado el diagrama de la investigación correlacional se representa según en el sucesivo esquema:

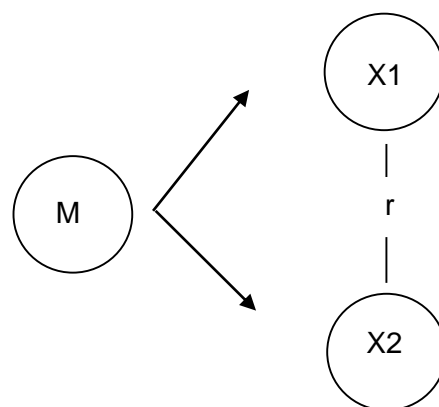


Figura 1: *Diseño de investigación*

Dónde:

M = 241 servidores públicos que intervienen como áreas usuarias en atención al área de caja chica de la CSJSA (2021).

X1 = Gestión Administrativa

X2 = Calidad de Servicio

R = Relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio

3.2. Variables y operacionalización

La operacionalización es el desarrollo a través del cual el investigador concreta las instrucciones, con la finalidad que acceda la comprobación de la hipótesis planteada, es decir la operacionalización de las variables devendrá a que se establezca una metodología por la cual se evaluarán y examinarán las variables (Hernández, Fernández, Baptista. 2014).

Así mismo los tipos de variables son dependientes e independientes según Gallardo (2017).

Variable 1: Gestión Administrativa

- **Definición conceptual:** Está comprendida por todas las actuaciones relacionadas con el desarrollo de índole colectivo correspondes a la gestión administrativas de las empresas tanto privadas como públicas, dicho de otro modo, son aquellos objetivos planteados con el fin una correcta organización y aplicación de ordenamientos internos con el fin de lograr un efectiva dirección y supervisión (Anzola 2006)
- **Definición operacional:** Es una variable de enfoque cuantitativo, el cual mantiene medición a través de sus dimensiones de planear, organizar, direccionar y controlar

- **Indicadores:** Establece objetivos oportunamente, determina condiciones de trabajo en todo momento, establecer políticas y procedimientos oportunamente, anticipa problemas futuros para el cumplimiento del objetivo, divide las funciones para el desarrollo de las actividades, establece los requisitos de puesto, fomenta comunicación entre aéreas constantemente, motiva al personal Reconocimiento, trasmite satisfacción del colaborador oportunamente, demuestra liderazgo directivo constantemente, coteja resultados oportunamente, comunica los medios de medición a utilizar y sugiere acciones correctivas adecuadamente.
- **Escala de medición:** Ordinal

Variable 2: Calidad de Servicio

- **Definición conceptual:** Aplicación de estrategias orientadas a alcanzar la satisfacción del cliente, para lo cual se relacionan las necesidades y a la atención al usuario conforme a las expectativas requeridas, las exigencias y la normativa que regula una atención de calidad (Wellington, 2011)
- **Definición operacional:** Es una variable de enfoque cuantitativo, el cual mantiene medición por medio de sus dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.
- **Indicadores:** Dar los servicios en el tiempo correcto, gestionar los problemas de los clientes con eficacia, ofrecer los servicios en el tiempo acordado, servicio rápido a los colaboradores, deseo de ayudar a los colaboradores, simplicidad de los procedimientos de atención, inspira confianza en todo momento, demuestra seguridad para realizar transacciones, demuestra interés por resolver los problemas, realiza atención personalizada oportunamente, entiende de las necesidades específicas de los

usuarios constantemente, antepone intereses de los usuarios, tiene instalaciones cómodas para el desarrollo de sus actividades, cuenta con equipo moderno para el desarrollo de la atención y demuestra atención personalizada al usuario

- **Escala de medición:** Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Se encuentra formada por los casos que guardan relación con las especificaciones propias del estudio, ya que será a esta a la que se enfocará la investigación y por ende las deducciones que se obtengan. (Hernández, Fernández, Baptista. 2014).

Así mismo toda la población establece las totalidades de los elementos o unidades de investigación a considerarse en el estudio. (Salazar y Del Castillo 2018)

Cabe mencionar que Cabezas, Andrade y Torres. (2018) es el aglomerado de personas que residen profundamente identificadas a lo que se alcance estudiar.

Finalmente, La población quedó compuesta por 643 servidores públicos que intervienen como áreas usuarias en atención al área de caja chica de la CSJSA (2021).

- **Criterios de Inclusión:** Es la disponibilidad de contestar las interrogaciones del instrumento y reserven la relación de trabajo en la institución al instante de emplear los instrumentos.
- **Criterios de exclusión:** No se incluirán a los que se disfruten de vacaciones y/o licencia al momento de la aplicación de la información.

Muestra

Es un tamaño de la población muy representativa y específica, en quienes se explayará la investigación, para generalizarse en la demografía señalada (Carrasco, 2014).

Así mismo es la fracción definida del universo de la investigación. La muestra resulta por diferentes maneras que abarcan dos principales secciones, el muestreo probabilístico y el no probabilístico. (Baena, 2017)

La investigación tuvo una población determinada y bien definida, para determinar la dimensión de la muestra se aplicará la formula estadística siguiente:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 (N - 1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n = Muestra de estudio

z = Nivel de confianza (1.96)

p = Proporción de éxito 0.5

q = Proporción de fracaso 0.5

e^2 =Margen de error o proporción 0.05 =5%

N =Población 643 funcionarios y servidores públicos de la CSJSA

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 643}{0.05^2(643 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 241$$

Muestreo:

Se orientó un muestreo probabilístico, por la razón que los usuarios que conforman en la población poseen la misma ocasión de ser escogidos para la muestra y se realizara de forma aleatoria (Torres, J. et al, 2018).

Unidad de análisis: Es aquellos elementos o usuarios con una característica similar, mismo que se selecciona de manera rigurosa con el fin de obtener una muestra.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

La técnica que se aplico es la encuesta porque permite la recopilación de información respecto al comportamiento y la concordancia de las variables del objeto de investigación, según Hernández & Mendoza (2018). La encuesta es el esquema para los estudios no experimentales-correlacionales; así mismo para Bernal (2006) esta técnica tiene como objeto la recopilación de críticas u percepciones de los usuarios o denominados población con la finalidad de tener un objeto de estudio.

Instrumento

Es aquel recurso ya sea a través de formularios, escalas de conocimientos, cuestionarios en otros se logra extraer información válida para este investigador con único fin de lograr la demostración de la hipótesis planteada, el registro de dichos datos de variables tiene una connotación de indagación. (Hernández, Fernández, Baptista. 2014).

Para Arias. (2020), el cuestionario es el instrumento que se maneja para estudios experimentales y no experimentales en todos los alcances de la averiguación.

Según Hurtado (2015) nos manifiesta que el cuestionario está compuesto por una serie de preguntas y respuestas concernientes al tema de estudios

El cuestionario es el medio que se utilizó, el cual ha sido diseñado con preguntas que obedecen a la operacionalización de variables.

- El cuestionario acerca de la gestión administrativa se presentará 15 interrogantes fundados en las dimensiones desarrolladas en la operacionalización, acogiendo una escala de medición ordinal

representada por sus categorías siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca.

- El cuestionario sobre la calidad de servicio, presentará 17 interrogantes fundados en las dimensiones desarrolladas en la operacionalización, acogiendo una escala de medición ordinal representada por sus categorías siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca.

Validez

Se puntualiza al nivel en que un instrumento evalúa verdaderamente la variable que proyecta comprobar. (Hernández, Fernández, Baptista. 2014).

Los instrumentos en la cuales se ejecutó la presente investigación han sido consultados a expertos validadores, es decir se sometió a valoración de 3 profesionales, mismos que pronunciaron sus juicios.

Confiabilidad

Es la capacidad que posee el instrumento de contribuir continuamente los similares resultados cada vez que se maneje la misma unidad de observación, del mismo sentir; hace mención a la repetitividad de la comprobación y a la consistencia de los resultados conseguidos. (Fuentes et al., 2020), es decir que cuando se utiliza el instrumento por segunda vez en circunstancias similares a la inicial se darán los mismos resultados (Sánchez, Reyes, Mejía 2018)

Por lo consiguiente se empleó el procedimiento de Alfa de Cronbach (∞), instrumento consta de varios ítems; el cuestionario piloto fue aplicado a 15 servidores con características similares al objeto de análisis.

Tabla 1 Confiabilidad de los instrumentos

Gestión administrativa	Calidad de servicio
Alfa de Cronbach N de elementos	Alfa de Cronbach N de elementos

3.5. Procedimientos

El procedimiento desarrollado se encuentra orientado a probar la hipótesis previamente planteada, por lo que teniendo en cuenta la entidad a la que se encuentra dirigida la presente investigación, se procedió a requerir el permiso respectivo a la Gerencia de la CSJSA, para el empleo del instrumento y recolección de la información. Asimismo, considerando la pandemia que se encuentra atravesando nuestro país producto del COVID-19 y las medidas sanitarias dictaminadas por el gobierno; para efectos de aplicación del instrumento se ha tenido a bien el uso medios tecnológicos y digitales, específicamente formularios Google de recolección de datos.

3.6. Método de análisis de datos

Según Ortega (2016) es el modo en la que se procederá para lograr los objetivos señalados y para Cohen N y Gómez G (2019), el análisis de datos es la etapa del trayecto en la que se le brinda significado a la investigación, porque a partir de los datos alcanzados se podrá conseguir la respuesta al problema planteado, por lo tanto, se requiere tomar en consideración los fundamentos y bases teóricas, así como la hipótesis, los métodos y técnicas que permitan la demostración de resultados.

Es el estudio de datos en investigaciones cuantitativas está abocado a conocer la existencia de relación entre variables, siendo imprescindible la utilización de hipótesis, para su comprobación e interpretación a través de pruebas basadas en técnicas estadísticas (Hernández et al., 2017)

Por lo que para la presente investigación los datos se analizaron aplicando técnicas estadísticas que permitieran exponer la información conforme a su realidad, de forma organizada, coherente clara conforme al objeto de estudio.

Para tal efecto, se ha utilizado el software de estadística IBM SPSS Statistic 26, el cual a partir de la estadística descriptiva permite generar cuadros de comparación, distribución de frecuencia y gráficos orientados a comprobar la existencia de conexión de las variables.

3.7. Aspectos éticos

Según, De López y Quintero (2007) nos indica que son aspectos en que el investigador debe de tomar en cuenta para la realización del tema de estudio y ello no afecte el bienestar de los participantes del estudio.

Se realizó protegiendo, resguardando y respetando la propiedad intelectual, respecto a la información realizada (Hirsch, 2019); asimismo la investigación contempla los aspectos éticos esenciales para su desarrollo.

La investigación contó con el conocimiento y consentimiento de la administración de la CSJSA.

No existió manejo sobre las variables.

La información obtenida se orientó para propósitos académicos.

Se orientó el anonimato adecuado de todos los usuarios partícipes, por lo que se tiene en cuenta la reserva y confidencialidad

IV. RESULTADOS

Después de recolectar la información se procede a generar los estadísticos para los resultados y estos son:

Tabla 2

Prueba de normalidad de las puntuaciones de Gestión Administrativa y Calidad de Servicio

Variables	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Gestión Administrativa	,953	241	,000
Calidad de Servicio	,943	241	,000

0.000 y 0.000 ambos son menores que 0.05, entonces se rechaza la H_0 por lo que los puntajes de las variables no tienden a una distribución normal, es así que se utiliza el coeficiente de correlación rho de Spearman.

Tabla 3

Correlación entre gestión administrativa y calidad de servicio en los usuarios de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2021

Rho de Spearman	Calidad de Servicio	
	Coficiente de correlación	0,826**
Gestión Administrativa	Sig. (bilateral)	0,000
	N	241

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

En la tabla 3, se distingue una correspondencia positiva moderada (0,826) entre las variables, además el p-valor (0,000) es menor que 0.01 por lo que la correlación encontrada es altamente significativa.

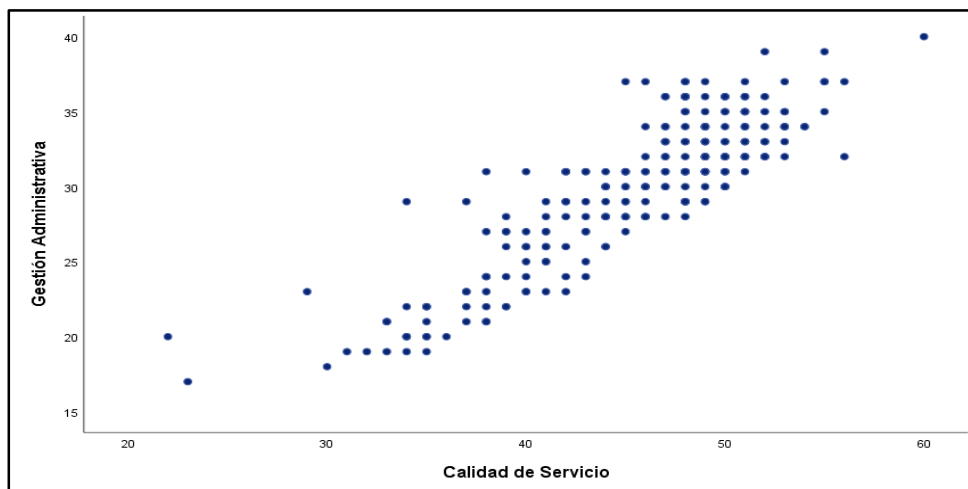


Figura 2: Nivel de relación entre la gestión administrativa respecto la calidad de servicio en los usuarios de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2021.

En la figura 2, se demuestra una correspondencia positiva entre las variables, es decir a mayores puntajes de gestión administrativa, se relaciona mayores puntajes de calidad de servicio o menores puntajes de gestión administrativa se relacionan menores puntajes de calidad de servicio.

Tabla 4

Nivel de gestión administrativa en los usuarios de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2021

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	78	32,4
Malo	163	67,6
Total	241	100,0

En la tabla 4, se tiene que el 67.6% (163) de los usuarios presentan muy malo de gestión administrativa, seguido del 32.4% (78) que están en el nivel malo de gestión administrativa.

Tabla 5

Nivel de calidad de servicio en los usuarios de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2021

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	2	0,8
Malo	49	20,3
Regular	173	71,8
Bueno	17	7,1
Total	241	100,0

En la tabla 5, se tiene que el 71.8% (173) de los usuarios presentan regular en la calidad de servicio, seguido de 20.3% (49) que están en el nivel malo en la calidad de servicios, seguido de 7,1% (17) que están en el nivel Bueno y seguido de 0,8% (2) en el nivel muy malo en la calidad de servicio

Tabla 6

Correlación entre la planeación de la gestión administrativa y calidad de servicio en los usuarios de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2021

	Rho de Spearman	Calidad de Servicio
Planeación	Coefficiente de correlación	,479**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	241

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

En la tabla 6, se observa una correlación positiva débil (0,479) entre la planeación de la gestión administrativa y calidad de servicio, además el p-valor (0,000) es menor que 0.01 por lo que la correlación encontrada es altamente significativa.

Tabla 7

Correlación entre la organización de la gestión administrativa y calidad de servicio en los usuarios de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2021

	Rho de Spearman	Calidad de Servicio
Organización	Coficiente de correlación	,526**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	241

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

En la tabla 7, se observa una correlación positiva moderada (0,526) entre la organización de la gestión administrativa y calidad de servicio, además el p-valor (0,000) es menor que 0.01 por lo que la correlación encontrada es altamente significativa.

Tabla 8

Correlación entre la dirección de la gestión administrativa y calidad de servicio en los usuarios de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2021

	Rho de Spearman	Calidad de Servicio
	Coefficiente de correlación	,450**
Dirección	Sig. (bilateral)	,000
	N	241

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

En la tabla 8, se observa una correlación positiva débil (0,450) entre la dirección de la gestión administrativa y calidad de servicio, además el p-valor (0,000) es menor que 0.01 por lo que la correlación encontrada es altamente significativa.

Tabla 9

Correlación entre el control de la gestión administrativa y calidad de servicio en los usuarios de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2021

	Rho de Spearman	Calidad de Servicio
	Coefficiente de correlación	,501**
Control	Sig. (bilateral)	,000
	N	241

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

En la tabla 9, se observa una correlación positiva moderada (0,501) entre el control de la gestión administrativa y calidad de servicio, además el p-valor (0,000) es menor que 0.01 por lo que la correlación encontrada es altamente significativa.

Tabla 10

Correlación entre gestión administrativa y la fiabilidad de la calidad de servicio en los usuarios de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2021

Rho de Spearman		Gestión Administrativa
Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,107**
	Sig. (bilateral)	,098
	N	241

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

En la tabla 10, se observa una correlación positiva débil (0,107) entre la gestión administrativa y la fiabilidad de la calidad de servicio, además el p-valor (0,098) es mayor que 0.01 por lo que no se encuentra correlación altamente significativa.

Tabla 11

Correlación entre gestión administrativa y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en los usuarios de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2021

Rho de Spearman		Gestión Administrativa
Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,430**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	241

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

En la tabla 11, se observa una correlación positiva débil (0,430) entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio, además el p-valor (0,000) es menor que 0.01 por lo que la correlación encontrada es altamente significativa.

Tabla 12

Correlación entre gestión administrativa y la seguridad de la calidad de servicio en los usuarios de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2021

Rho de Spearman		Gestión Administrativa
Seguridad	Coefficiente de correlación	,436**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	241

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

En la tabla 12, se observa una correlación positiva débil (0,436) entre la gestión administrativa y la seguridad de la calidad de servicio, además el p-valor (0,000) es menor que 0.01 por lo que la correlación encontrada es altamente significativa.

Tabla 13

Correlación entre gestión administrativa y la empatía de la calidad de servicio en los usuarios de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2021

Rho de Spearman		Gestión Administrativa
Empatía	Coeficiente de correlación	,335**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	241

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

En la tabla 13, se observa una correlación positiva débil (0,335) entre la gestión administrativa y la empatía de la calidad de servicio, además el p-valor (0,000) es menor que 0.01 por lo que la correlación encontrada es altamente significativa.

Tabla 14

Correlación entre gestión administrativa y los elementos tangibles de la calidad de servicio en los usuarios de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2021

Rho de Spearman		Gestión Administrativa
Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	,598**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	241

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

En la tabla 14 se observa una correlación positiva moderada (0,598) entre la gestión administrativa y los elementos tangibles de la calidad de servicio, además el p-valor (0,000) es menor que 0.01 por lo que la correlación encontrada es altamente significativa.

V. DISCUSIÓN

Los resultados logrados en la investigación, se responde al objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el área de caja-chica de la corte superior de justicia del santa, 2021; como se distingue en la tabla 03 que el coeficiente de Rho Spearman es el 0.826, concibiendo la existencia de una relación positiva moderada entre las variables, así como una proporcionalidad directa, por lo que toda mejora en la gestión administrativa generará buena calidad de atención en el servicio a los usuarios.

Hallazgo similar se obtuvo de la investigación obtenida por Talledo (2017) mediante la prueba de Spearman, resultaría idóneo afirmar que con respecto a la gestión administrativa como variables tiene una amplia conexión con la variable servicio, mismo a la obtención de la relación directa de 0.537, se concluiría que su resultado es moderado y con una significancia estadística de $p=0.001$ (inferior al 0.05).

También de la misma manera Condori (2018) en su investigación, se evidencio que la gestión administrativa como variable guarda correlación positiva con la variable calidad de servicio ante ello con la figura de Spearman de 0,888 se obtuvo como un resultado moderado y con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0,01.

Ante ello podemos mencionar que según Toral, Zeta (2016) en la escala que optimizan los procesos de planear, organizar, direccionar y controlar, optimará la calidad de los servicios académicos. Este progreso se ve reflejada en las dimensiones de la variable de la calidad de servicio

Así mismo en la investigación de Elespuru (2019), después de los frutos estadísticos se podría afirmar que existe nivel de relación entre las variables y es significativa ($\text{sig.}=0.001$) y positiva ($r= 0,711$).

Cabe precisar que el autor nos muestra que las etapas de la gestión administrativa tienen que ser apoyadas por una buena infraestructura para la realización de las funciones en calidad de atención a los usuarios, de igual

sentir cada proceso de la entidad debe contar con elementos que coadyuven a su coordinación y capacidad de respuesta ante las dudas del cliente, con el fin de optimizar la calidad en la atención.

De los resultados recabados así mismo de la afirmación por Alegría (2020), se obtuvo de su análisis en la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas, que tanto la gestión administrativa como la calidad de servicios es cada vez más adecuada y eficiente, teniendo como evaluador a los usuarios o denominados población, donde coadyuvaron a la recolección de opiniones tanto positivas como negativas del ámbito público.

Igualmente, el desarrollo de la prueba Rho Spearman, corroboró la aceptación de la hipótesis alternativa que hay una relación directa entre gestión y calidad de servicio en la oficina de caja-chica de la corte superior de justicia del santa, asignándose la característica significativa a raíz del resultado de significancia bilateral de 0.00 menor al rango de 0.05.

En respecto al primer objetivo específico, lo que se investigó es establecer el nivel de la gestión administrativa en el área de caja chica de la CSJSA, 2021; se evidencia que durante la pandemia del covid19 ha perjudicado la percepción de la gestión administrativa, siendo que un 67.6% perciben como muy malo y un 32.4% como malo.

Seguidamente el segundo objetivo específico determinar el nivel la calidad de servicio en el área de caja chica de la CSJSA, 2021; según la tabla n° 5, no indica que la calidad de servicio el 71,8 % distingue un nivel regular, el 20.3% están en el nivel mal, seguidamente el 7.1% en bueno y finalmente el 0.8% es muy malo el servicio.

Cabe precisar que esto se debe a los resultados de la nueva modalidad de trabajo en remoto con respecto a la pandemia del Covid-19, los resultados conllevan a mejorar la administración gerencial y la calidad de servicio.

Similar a esta investigación Alegría (2020), tiene los siguientes resultados, en primer lugar, la variable gestión administrativa, donde el promedio de valoración

más alta la obtiene Regular con 52%, seguido de Malo con 18.0%, Bueno con 16.0%, Muy malo con 8.0%, y Muy bueno con 6.0%.

Seguidamente el nivel de la calidad de la prestación es Regular con un 64%, seguido de Bueno con 13.0%, Malo con 12.0%, Muy malo con 8.0%, y Muy bueno con 3.0%.

De igual sentir la investigación de Condori (2018), sus resultados fueron que la gestión administrativa se encuentra en un nivel es deficiente (88,9%), seguidamente el nivel regular (3,2%) y finalmente un nivel eficiente (7,9%).

Así mismo la Calidad de Servicio el nivel es de baja calidad representa 85,7%, de nivel regular es 6,3% y de alta calidad es 7,9%.

Según la autora en mención, para que los se pueda mejorar la administración administrativa y la calidad de atención se debe capacitar al personal constantemente, luego verificar si dispone con todos los instrumentos oportunos para el proceso de sus actividades, por ejemplo: oficina adecuada con el fin de optimizar la atención a los usuarios, ordenadores actuales, etc.; con la finalidad de resolver los reclamos oportunamente y darles satisfacción a los usuarios.

Teniendo como nivel regular otorgado a la calidad de servicio según la tabla N° 05, se debe de evaluar si efectivamente la Directiva de Caja-Chica está siendo entendible y que la administración está brindando facilidades en los desembolsos de gastos menudos y urgentes, por lo que se debe de mejorar en lo mencionado y así tener una buena satisfacción del cliente en la atención que se ofrece.

Los colaboradores de la CSJSA conocen la misión, visión, objetivos, valores y el organigrama, misma que contiene las funciones de cada área, donde están claramente definidos las funciones y los cargos, sin embargo, se debe de dar difusión de lo mencionado.

De igual manera de Basantes (2014), sus resultados fueron en la calidad del servicio el 6 % expresan que la prestación de servicio es excelente, el 8% muy

bueno, el 20% bueno, el 38% regular y el 28% es deficiente. Y en gestión administrativa no es buena por lo tanto el 76% desea que utilicen herramientas innovadoras de gestión administrativa y el 24% no se desea herramientas innovadoras.

Es por ello que la Administración Autónoma Descentralizado del Municipio de Ambato, por la carencia de una adecuada administración administrativa para prestar el eficiente Servicio al Cliente, produce que los usuarios tengan varios días, haciendo columnas por el mismo trámite y que no les entreguen lo que realmente solicitaron, por lo cual se convierten en usuarios descontentos y tengan que regresar nuevamente al municipio de Ambato para ser atendidos con eficiencia, eficacia y excelencia.

Por lo tanto, es necesario que se aplique a la brevedad posible un adecuado Modelo de Gestión Administrativa y una Calidad en el Servicio al cliente, porque caso contrario se deteriora la imagen corporativa de la institución e insatisfacción al usuario.

Al respecto sobre la correlación de las dimensiones de las variables de gestión administrativa sobre la calidad de servicio, presentaron los siguientes valores de la prueba de rho de Spearman: Planeación (0.479, correlación positiva débil), organización (0.526, correlación positiva moderada), Dirección (0.450, correlación positiva débil) y control (0.501, correlación positiva moderada).

El autor Talledo (2017), en sus resultados obtuvo la misma correlación en las dimensiones de gestión administrativa: Planeación (0.353, correlación positiva débil), organización (0.299, correlación positiva débil), Dirección (0.288 correlación positiva débil) y control (0.210, correlación positiva débil).

Por lo que según Basantes (2014), se debe de mejorar la administración administrativa en apoyo a la atención al usuario (calidad de servicio), a lo mencionado tener un conocimiento claro y real de lo importante que es tener estrategias organizacionales, que involucran al Departamento Administrativo y a los recursos que colaboran para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato, facilitando así, la toma de decisiones por parte del

señor Alcalde y sus directivos, y mejorando la situación actual del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato.

De igual sentir Lu Pun, V. (2020), nos menciona que, mejorando las estrategias en relativo a la administración administrativa, nos permitirá incrementar la imagen de la Autoridad Marítima Nacional ante la comunidad por la buena calidad del servicio que brinda al usuario, y esto a su vez logre efectos positivos sobre la competitividad nacional del sector económico y marítimo a nivel internacional.

Por otro lado, la correlación de las dimensiones de las variables de calidad de servicio sobre la gestión administrativa, obtuvieron los siguientes valores de la prueba de rho de Spearman: fiabilidad (0.107, correlación positiva débil), calidad de respuesta (0.430, correlación positiva débil), Seguridad (0.436, correlación positiva débil), empatía (0.335, correlación positiva moderada), elementos tangibles (0.598, correlación positiva moderada).

De igual sentir Toral, Zeta (2016) obtuvo la misma congruencia, en Aspectos Tangibles (0.547, correlación positiva moderada), empatía (0.425, correlación positiva débil), Seguridad (0.409 correlación positiva débil), Capacidad de respuesta (0.434 correlación positiva débil) y fiabilidad (0.497, correlación positiva débil).

Es por ello que Lu Pun, V. (2020) no refiere que una Política de Gestión de una entidad debe ser enfocada más sobre la calidad humana antes que los procesos, asimismo, se debe interiorizar que la responsabilidad de la calidad debe de ser en primer lugar de la alta dirección, la cual debe liderarla para que se difunda adecuadamente.

Por ello que se debe de implementar procesos de mejora continua realistas y alcanzables, con el propósito de brindar servicios apropiados y respuestas precisas, situando al cliente como el eje de la estrategia a adoptarse, sin renunciar de lado el permanente objetivo de ofrecer bienestar al administrado, para que este consiga generar el progreso marítimo que la nación requiere.

VI. Conclusiones

Primero: La presente investigación demuestra la efectividad de correlación en ambas variables, luego de aplicarse el coeficiente de similitud Rho Spearman se consiguió una correspondencia moderada representada por $r = 0.826$ con un nivel sig. = 0.01 el cual es menor a 0.05.

Segundo: El resultado del nivel de la gestión administrativa en el área de caja-chica de la CSJSA, sobre sale un nivel malo del 67.6% (163 usuarios). La cual se determina que la administrativa en la oficina de caja-chica de la CSJSA, se presenta dificultades acerca de la correcta implementación de la Directiva de Caja-chica, mismo que se sienta incomodidad con los usuarios.

Tercero: El resultado del nivel calidad de servicio en el área de caja chica de la CSJSA, especifica un nivel regular del 71.8% (173 usuarios). Por lo que resulta que los usuarios de CSJSA no perciben una calidad de servicio inadecuada resulta necesario mejorar los componentes.

Cuarto: Se concluye que la correlación de las dimensiones de las variables del objeto de estudio, presentaron los siguientes valores de la prueba de rho de Spearman: Planeación (0.479, correlación positiva débil), organización (0.526, correlación positiva moderada), Dirección (0.450, correlación positiva débil) y control (0.501, correlación positiva moderada).

Quinto: Se concluye que la correlación de las dimensiones de las variables de calidad de servicio sobre la gestión administrativa, obtuvieron los siguientes valores de la prueba de rho de Spearman: fiabilidad (0.107, correlación positiva débil), calidad de respuesta (0.430, correlación positiva débil), Seguridad (0.436, correlación positiva débil), empatía (0.335, correlación positiva moderada), elementos tangibles (0.598, correlación positiva moderada).

VII. RECOMENDACIONES

Primero: El gerente de la administración debe de realizar una reformulación de los documentos de gestión (directiva de caja-chica), con la finalidad de un adecuado entendimiento de los procedimientos y una redefinición de los mismos para lograr que mejore la calidad de atención.

Segundo: Se recomienda que el gerente debe de realizar reuniones virtuales constantes con los administradores de cada área de la entidad, con la finalidad de mejorar las rendiciones de los reembolsos de los gastos efectuados por los colaboradores a fin de evitar incomodidad en ellos.

Tercero: Al Jefe del área de personal realizar capacitaciones sobre habilidades blandas al personal, con el propósito de optimizar la atención al usuario e interpretación de los procedimientos de la organización.

REFERENCIAS

- Albrecht, K. (1992). *Servicio al Cliente Interno*. Buenos Aires: Ediciones Paidós.
- Alegría, J. (2020). *Gestión administrativa y calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas – 2020*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo-Tarapoto. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52266/Alegria_AJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Acle, R., Santiesteban, N., Herrera, S. & Claudio, A. (2016). Evaluación de la calidad en el servicio a través del modelo SERVQUAL en los museos de la ciudad de Puebla, México. *Revista de Interamericana de ambiente y turismo*, 12 (1), 2-16. Recuperado de <https://riat.utralca.cl/index.php/test/article/view/342/425>
- Anzola, S. (2002). *Administración de Pequeñas Empresas*. (2ª ed). México: Editorial McGrawhill.
- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis Guía para la elaboración*. Lima: Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú. Recuperado de: https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzales_ProyectoDeTesis_libro.pdf
- Armijo, V. (2021). *Diseño De Modelo De Planeación Estratégica Para La Empresa Maxicarnes*. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/54455>
- Baena, G (2017). *Metodología de la investigación*. (3ª ed). México: Grupo Editorial Patria
- Basantes, S. (2014). *Modelo de Gestión Administrativa y la Calidad en el Servicio al Cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*. Ecuador. (Tesis de Pregrado).

Universidad Técnica de Ambato. Recuperado de:
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7318/1/149%20o.e..pdf>

Boa, C. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Revista de Gaceta Científica*, 6(2), 1-11. Recuperado de <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/787/677>

Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. México D.F: Pearson Prentice Hall.

Cabezas, E. D., Andrade, D., y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Ecuador: Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE
Recuperado de <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>

Carrasco, S. (2014). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: Editorial San Marcos.

Chen, C. y Li, W. (2017). A study of service quality in Hot-Spring hotels for seniors. *International Journal of Organizational Innovation*, 9(3). 84-100. Recuperado de <http://proxy.library.lincoln.ac.uk/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=120470909&site=ehost-live>

Chiavenato, I. (2007); *Introducción a la teoría general de la administración*. D.F. México: Editorial McGraw-Hill.

Cohen, N. y Gómez, G. (2019). *“La producción de los datos y los diseños”*. Argentina: Editorial Teseo.

- Condori, M. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio en el centro de servicios de Sedapal, Comas, 2018*. (Tesis de Maestría). Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Contreras, L. (2014). *La gestión de calidad en el sector público*. México: Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la UAEM.
- De la Garza, D., Yllán, E., y Barredo, D. (2018). Tendencias en la administración pública moderna: la nueva gestión pública en México. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 23(81), 31-48. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29055767003/29055767003.pdf>
- De López, J., y Quintero, J. (2007). La ética en la investigación. 9(2), 14. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/237043346_La_etica_en_la_investigacion
- Elespuru, A. (2019) *Gestión administrativa y calidad de servicio del Programa de Alimentación Qali Warma en la I.E.E. Luis Fabio Xammar Jurado, Huacho, 2018*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo.
- Fuentes, D. et al. (2020). *Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables*. Colombia: Editorial Universidad Pontificia Bolivariana.
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación*. Huancayo: Universidad Continental.
- Gonzales, S. et al (2020). Administrative management model for the business development of Hotel Barros in Quevedo city. *Universidad y Sociedad*.12(4). Recuperado de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032

Guhl, D., Blankart, K. y Stargart, T. (2018). Service quality and perceived customer value in community pharmacies. *Health Services Management Research*. 32 (1). Recuperado de: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29614888/>

Hernández, R, Fernández, C y Baptista L. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta ed)., México: Editorial Mc Graw-Hill.

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018) *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. (6ta ed)., México: Editorial Mc Graw-Hill.

Hirsch, A. (2019). Valores de la ética de la investigación en opinión de académicos de posgrado de la Universidad Nacional Autónoma de México. *Revista de la educación superior*, 48(192), 49-66. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-27602019000400049&lng=es&nrm=iso

Hurtado, J. (2015). "Proyecto de investigación" 8° Edición. Sonora México: Editorial Académica Española.

Kowalik, K. y Klimecka D. (2017). "*The process approach to service quality management, Department of Production Engineering and Safety, Faculty of Management, Czestochowa University of Technology*". Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/324787810_The_process_approach_to_service_quality_management?fbclid=IwAR3OQUZszh5PYiCAX3spBRYsISanQUdfmT8bzFsR7kDBPaQNuyyeQXbm7M

Loli Pineda, A., Del Carpio, J., et al. (2013). La satisfacción y la calidad de servicio en Organizaciones públicas y privadas de Lima

Metropolitana. *Revista De Investigación En Psicología*, 16(1), 171-190. Recuperado de <https://doi.org/10.15381/rinvp.v16i1.3926>

Lu Pun, V. (2020). Gestión administrativa y calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao. *Revista la escuela Superior de la guerra naval*, 17(1), 09-26. Recuperado de <https://revista.esup.edu.pe/RESUP/article/view/88/63>

Ministerio de Hacienda. (2017). *Portal de satisfacción de servicios públicos*. Chile.

Mora, J., Cercado, L., Hualcapi, R., Praxedes, M. Y Reyes, J. (2017). *Imagen corporativa y gestión administrativa; factores fundamentales de éxito empresarial*. Recuperado de <http://www.journalprosciences.com/index.php/ps/article/view/23/38>.

Nieto, N. (2018). *Tipos de investigación*. Lima: Universidad Santo Domingo de Guzmán.

Ortega, C. (2016). “El proceso de investigación, contrayendo el proyecto”. *Revista Panamericana de Pedagogía, Artículo N° 23* 117-129. Recuperado de <https://doi.org/10.21555/rpp.v0i23.1713>

Presidencia del Consejo de Ministros – Secretaria de Gestión Pública (2015). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública*. Recuperado de: <http://sgp.pcm.gob.pe/wpcontent/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>.

Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Introducción a la Administración*. 10ª ed. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

Robinson, M. (2015). *From Old Public Administration to the New Public Service Implications for Public Sector Reform in Developing*

Countries. Recuperado de:
https://www.undp.org/content/dam/undp/library/capacitydevelopment/English/Singapore%20Centre/PS-Reform_Paper.pdf

Salazar, W., & Cabrera, M. (2016). *Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador*. Industrial Data. 19 (2). 1-09. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>

Salazar, C. y Del Castillo, S. (2018). *Fundamentos básicos de estadística*. México: Mc Graw Hill Interamericana.

Sanchez, H., Reyes, C., Mejia, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma.

Santos, K. y Yanccehuallpa, A. (2019), *Gestión administrativa y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Yanacancha 2018* (artículo científico) Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Cerro de Pasco. Perú

Talledo, M. (2017). *La gestión administrativa institucional y calidad del servicio de la oficina general del SERFOR*. Tesis de maestría. Lima: Universidad César Vallejo.

Tigani, D. (2006). *Excelencia en Servicio*. Argentina: Latin American Quality Institute.

Tipián, S. (2017) *Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus*. (Tesis de maestría). Lima: Universidad César Vallejo.

Toral, R., Zeta, A. (2016). Administrative management and quality of service in the legal, social and administrative area of the national loja university. *Revista Académica Significativa Sur academia*,

6(1). Recuperado de:
<https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/268/246>

Torres, J. et al. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE

Veintimilla, M (2006). *Principios básicos de gestión empresarial*. (2ª ed). Mexico: McGraw-Hill International.

Wellington, P. (2011). *Cómo brindar un servicio integral al cliente*. Santa Fe de Bogotá. Colombia: McGraw Hill.

Zeithaml, V & Bitner, J (2002). *El modelo SERVQUAL de la calidad de servicio*. México. Ed. Mc Graw-Hill Hispanoamericana.

ANEXOS

ANEXO N° 01: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Título: Gestión administrativa y calidad de atención al servicio en el área de caja chica -Corte Superior de Justicia del Santa, 2020						
Autor: Roxana Sonia Flores Vega						
Var.	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Gestión Administrativa	son aquellos objetivos planteados con el fin una correcta organización y aplicación de ordenamientos internos con el fin de lograr un efectiva dirección y supervisión. Anzola (2002)	Se va a realizar con la ejecución de las dimensiones de planeación, organización, dirección y control; las cuales se encuentran	D1 Planeación	I01 Establece objetivos oportunamente	01 - 04	<u>Cuestionario:</u> Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
				I02 Establecer políticas y procedimientos oportunamente		
				I03 Anticipa problemas futuros para el cumplimiento		

		dentro de los ítems del 01 al 15 del cuestionario aplicarse		del objetivo		
			D2 Organización	I04 Divide las funciones para el desarrollo de las actividades	05 - 08	
				I05 Establece los requisitos de puesto		
				I06 Fomenta comunicación entre aéreas constantemente		
				I07 Determina condiciones de trabajo en todo momento		
			D3 Dirección	I08 Demuestra liderazgo directivo constantemente	09 - 11	
				I09 Motiva al personal Reconocimiento		

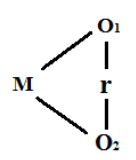
				I10 Demuestra liderazgo directivo constantemente		
			D4 Control	I11 Coteja resultados oportunamente	12 - 15	
				I12 Se realiza controles previos concurrentes y posteriores		
Calidad de Servicio	Aplicación de estrategias orientadas a alcanzar la satisfacción del cliente, para lo cual se relacionan las necesidades y a la atención al usuario conforme a las expectativas requeridas, las exigencias y la normativa que regula una	Se va a realizar con la ejecución de las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta o sensibilidad, seguridad, empatía y	D1 Fiabilidad	I13 Dar los servicios en el tiempo correcto	01 - 03	<u>Questionario:</u> Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
				I14 Gestionar los problemas de los clientes con eficacia.		
				I15 Ofrecer los servicios en el tiempo acordado.		
			D2 Capacidad de respuesta o	I16 Deseo de ayudar a los colaboradores ante una observación	04 - 06	

	atención de calidad (Wellington, 2011).	elementos tangibles; las cuales se encuentran dentro de los ítems del 01 al 17 del cuestionario aplicarse	sensibilidad	I17 Simplicidad de los procedimientos de atención		
				I18 Servicio de atención rápido a los colaboradores		
			D3 Seguridad	I19 Demuestra interés por resolver los problemas	07 - 10	
				I20 Demuestra seguridad para realizar transacciones.		
				I21 Inspira confianza en todo momento		
			D4 Empatía	I22 Realiza atención personalizada oportunamente	11-13	
I23 Entiende de las necesidades específicas de los						

				usuarios constantemente		
				I24 Antepone intereses de los usuarios		
			D4 Elemento Tangible	I25 Tiene instalaciones cómodas para el desarrollo de sus actividades	14 - 17	
				I26 Cuenta con Equipo moderno para el desarrollo de la atención		

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Gestión administrativa y calidad de atención al servicio en el área de caja chica en el tiempo de covid-19 en la corte superior de justicia del santa, 2020

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención al servicio en el área de caja chica en el tiempo de covid-19 en la corte superior de justicia del santa, 2020?	<p>General: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención al servicio en el área de caja chica en el tiempo de covid-19 en la corte superior de justicia del santa, 2020</p> <p>Específicos:</p> <p>Determinar el nivel de la gestión administrativa en el</p>	<p>Hi: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de atención al servicio en el área de caja chica en el tiempo de covid-19 en la corte superior de</p>	Variable 1: Gestión Administrativa	D1 Planeación	I01 Establece objetivos oportunamente	<p>Diseño de la investigación</p> <p>No experimental – correlacional</p> <p>El esquema es el siguiente:</p> 
					I02 Establecer políticas y procedimientos oportunamente	
					I03 Anticipa problemas futuros para el cumplimiento del objetivo	
				D2 Organización	I04 Divide las funciones para el desarrollo de las actividades	De donde:
					I05 Establece los requisitos de puesto	
					I06 Fomenta comunicación entre aéreas constantemente	
					I07 Determina condiciones de trabajo en todo momento	

<p>área de caja chica en el tiempo de covid-19 en la corte superior de justicia del santa, 2020</p> <p>Determinar el nivel de la calidad de atención en el área de caja chica en el tiempo de covid-19 en la corte superior de justicia del santa, 2020</p> <p>Analizar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención al servicio en el área de caja chica en el tiempo de covid-19 en la corte superior de justicia del santa, 2020.</p>	<p>justicia del santa, 2020.</p> <p>H0: No existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención al servicio en el área de caja chica en el tiempo de covid-19 en la corte superior de</p>	<p>D3 Dirección</p>	I08 Demuestra liderazgo directivo constantemente	<p>De donde:</p> <p>M = Muestra</p> <p>O₁ = Gestión Administrativa educativa</p> <p>O₂ = Calidad de atención</p> <p>r = Relación entre variables</p>
			I09 Motiva al personal Reconocimiento	
			I10 Demuestra liderazgo directivo constantemente	
			I11 Coteja resultados oportunamente	
		<p>D4 Control</p>	I12 Se realiza controles previos concurrentes y posteriores	
			I13 Dar los servicios en el tiempo correcto	
		<p>D1 Fiabilidad</p>	I14 Gestionar los problemas de los clientes con eficacia.	
			I15 Ofrecer los servicios en el tiempo acordado.	
			I16 Deseo de ayudar a los colaboradores ante una observación	
		<p>D2 Capacidad de respuesta o sensibilidad</p>	I17 Simplicidad de los procedimientos de atención	
I18 Servicio de atención rápido a los colaboradores				
<p>Variable 02: Calidad de atención</p>				

		justicia del santa, 2020.			I19 Demuestra interés por resolver los problemas	
				D3 Seguridad	I20 Demuestra seguridad para realizar transacciones.	
					I21 Inspira confianza en todo momento	
				D4 Empatía	I22 Realiza atención personalizada oportunamente	
					I23 Entiende de las necesidades específicas de los usuarios constantemente	
					I24 Antepone intereses de los usuarios	
				D5 Elementos tangibles	I25 Tiene instalaciones cómodas para el desarrollo de sus actividades	
					I26 Cuenta con Equipo moderno para el desarrollo de la atención	

ANEXO 02: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

CUESTIONARIO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL ÁREA DE CAJA CHICA DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL SANTA, 2021

El presente cuestionario ha sido elaborado con el propósito de recabar información respecto a los indicadores relacionados a la gestión administrativa de la Corte Superior de Justicia del Santa.

La información proporcionada será de suma importancia para el desarrollo del presente estudio, por lo que se requiere responder todas las preguntas conforme a su criterio, asimismo se precisa que este instrumento es de carácter confidencial, conservándose el anonimato del participante.

Instrucciones: Leer de forma cuidadosa cada pregunta y marcar con "X" la alternativa que estime apropiada, considerando la escala que se detalla a continuación:

Escala valorativa				
1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

N°	Preguntas	Alternativas				
		1	2	3	4	5
	Dimensión: Planificación					
1.	La entidad cuenta con normas específicas para la gestión de requerimientos					
2.	Conoce usted la normativa interna, manuales e instructivos relacionadas a la desembolsos de gastos urgentes y menudos					
3.	Se realiza una adecuada planificación de autorización de gastos					
4.	Los requerimientos solicitados son congruentes, con las metas presupuestales.					
	Dimensión: Organización					
5.	Los servidores del área de caja chica tienen funciones definidas para la atención de los desembolsos autorizados					
6.	El personal administrativo se encuentra organizado y					

	debidamente capacitado para la adecuada derivación y gestión de requerimientos.					
7.	Los canales utilizados (sistemas, programas y/o aplicaciones) facilitan su trabajo.					
8.	Los equipos, mobiliario y dotación de implementos son los adecuados para el desempeño de su función.					
	Dimensión: Dirección					
9.	Existe coordinación adecuada y fluida entre las áreas usuarias y la oficina de caja chica					
10.	Se delegan de forma adecuada las funciones					
11.	El área de caja chica es sujeta a evaluación y seguimiento para el reconocimiento de debilidades y fortalezas					
	Dimensión: Control					
12.	Se controla el nivel de avance en la ejecución presupuestal					
13.	Se realiza un adecuado control preventivo en desembolsos de gastos autorizados					
14.	Se controla de forma adecuada la presentación de las rendiciones de caja chica					
15.	Se cumplen los plazos previstos para la gestión de desembolsos					

Gracias por su colaboración

FICHA TÉCNICA

I. DATOS INFORMATIVOS

1. Técnica e instrumento: Encuesta / Cuestionario
2. Nombre del instrumento: Cuestionario “Gestión Administrativa”
3. Autor original: Ninguno
4. Forma de aplicación: Colectiva
5. Medición: Nivel de la gestión administrativa en el área de caja chica de la corte superior de justicia del santa, 2021
6. Administración: Gerencia de la Administración Distrital
7. Tiempo de aplicación: 15 minutos

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO

Determinar el nivel de la gestión administrativa en el área de caja chica de la corte superior de justicia del santa, 2021

III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD

El instrumento es sometido a juicio de expertos. Para la validación se emplearon como procedimientos la selección de los expertos, en investigación y en la temática de estudio. La entrega de la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de estos expertos. Para establecer la confiabilidad del instrumento, cuestionario de abastecimiento, se aplica una prueba piloto; y por medio del procedimiento del Alfa de Cronbach, citado por Hernández et al. (2018); el cálculo de confiabilidad que obtuvo del instrumento fue $\alpha =$, resultado que a luz de la tabla de valoración e interpretación se asume como una confiabilidad excelente, que permite determinar que el instrumento proporciona la fiabilidad necesaria para su aplicación.

Coeficiente	N°
0.815	15

IV. DIRIGIDO A

241 funcionarios y servidores públicos de la CSJSA

V. MATERIALES NECESARIOS

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador.

VI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO

El instrumento creado mantiene 15 ítems con opciones de respuesta guiadas de escala Likert, siendo: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5). Las mismas se encuentran ordenadas y planteadas en base a las dimensiones desligadas de la variable abastecimiento. La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones y por todos los enunciados (variable), considerando la valoración referenciada. Los resultados, de la escala de estimación serán organizados o agrupados en función a la escala establecida.

Distribución de ítems por dimensión

Planeación	1,2,3,4
Organización	5,6,7,8
Dirección	9,10,11
Control	12,13,14,15

Puntaje por dimensión y variable

Niveles	A nivel variable	A nivel dimensiones			
		D1	D2	D3	D4
Siempre	63-75	18-20	18-20	14-15	18-20
Casi siempre	51-62	15-17	15-17	11-13	15-17
A veces	39-50	11-14	11-14	9-10	11-14
Casi nunca	27-38	8-10	8-10	6-8	8-10
Nunca	15-26	4-7	4-7	3-5	4-7

CUESTIONARIO: CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DE CAJA CHICA DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL SANTA, 2021

El presente cuestionario ha sido elaborado con el propósito de recabar información respecto a los indicadores relacionados a la calidad de servicio en el área de caja chica de la Corte Superior de Justicia del Santa.

La información proporcionada será de suma importancia para el desarrollo del presente estudio, por lo que se requiere responder todas las preguntas conforme a su criterio, asimismo se precisa que este instrumento es de carácter confidencial, conservándose el anonimato del participante.

Instrucciones: Leer de forma cuidadosa cada pregunta y marcar con “X” la alternativa que estime apropiada, considerando la escala que se detalla a continuación:

Escala valorativa				
1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

N°	Preguntas	Alternativas				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: FIABILIDAD					
1.	Los desembolsos de caja chica cumple con los gastos autorizados en el plazo para la atención.					
2.	Ha recibido documentación que no cumplen con las características requeridas para el desembolso					
3.	La atención brindada cumple sus expectativas					
	DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
4.	Ante alguna duda u observación fue atendido de manera oportuna					
5.	El personal del área de caja chica conoce los sistemas, programas y/o aplicaciones para la simplicidad en la atención					
6.	Se brindan soluciones rápidas ante situación que puedan					

	afectar el desembolsos de gastos					
	DIMENSIÓN: SEGURIDAD					
7.	Está satisfecho con la información que le brinda el personal.					
8.	Existe precisión de respuesta por parte de la institución					
9.	La información brindada a resuelto sus interrogantes					
10.	Existe confianza en el servicio que presta la institución.					
	DIMENSIÓN: EMPATÍA					
11.	El dialogo que se emplea entre el personal de caja chica y el personal de las áreas usuarias es acertado y entendible.					
12.	Se brinda orientación adecuada a las áreas usuarias respecto a la gestión de desembolsos de gastos					
13.	Existe un trato cortés y amable en la atención					
	DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES					
14.	Los equipos con los que desempeña sus funciones se encuentran en buen estado.					
15.	Se dispone de recursos suficientes para el desempeño de sus labores					
16.	La red de internet es adecuada para la atención del servicio					
17.	El ambiente del área de caja chica es adecuado para la atención de los usuarios					

Gracias por su colaboración

FICHA TÉCNICA

I. DATOS INFORMATIVOS

8. Técnica e instrumento: Encuesta / Cuestionario
9. Nombre del instrumento: Cuestionario “Calidad de servicio”
10. Autor original: Ninguno
11. Forma de aplicación: Colectiva
12. Medición: Nivel de la gestión administrativa en el área de caja chica de la corte superior de justicia del santa, 2021
13. Administración: Gerencia de la Administración Distrital
14. Tiempo de aplicación: 15 minutos

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO

Determinar el nivel de la gestión administrativa en el área de caja chica de la corte superior de justicia del santa, 2021

III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD

El instrumento es sometido a juicio de expertos. Para la validación se emplearon como procedimientos la selección de los expertos, en investigación y en la temática de estudio. La entrega de la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de estos expertos. Para establecer la confiabilidad del instrumento, cuestionario de abastecimiento, se aplica una prueba piloto; y por medio del procedimiento del Alfa de Cronbach, citado por Hernández et al. (2018); el cálculo de confiabilidad que obtuvo del instrumento fue $\alpha =$, resultado que a luz de la tabla de valoración e interpretación se asume como una confiabilidad excelente, que permite determinar que el instrumento proporciona la fiabilidad necesaria para su aplicación.

Coeficiente	N°
0.807	17

IV. DIRIGIDO A

241 funcionarios y servidores públicos de la CSJSA

V. MATERIALES NECESARIOS

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador.

VI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO

El instrumento creado mantiene 17 ítems con opciones de respuesta guiadas de escala Likert, siendo: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5). Las mismas se encuentran ordenadas y planteadas en base a las dimensiones desligadas de la variable abastecimiento. La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones y por todos los enunciados (variable), considerando la valoración referenciada. Los resultados, de la escala de estimación serán organizados o agrupados en función a la escala establecida.

Distribución de ítems por dimensión

Fiabilidad	1,2,3
Capacidad de respuesta	4,5,6
Seguridad	7,8,9,10
Empatía	11,12,13
Elementos tangibles	14,15,16,17

Puntaje por dimensión y variable

Niveles	A nivel variable	A nivel dimensiones				
		D1	D2	D3	D4	D5
Siempre	65-85	14-15	14-15	18-20	14-15	18-20
Casi siempre	53-64	11-13	11-13	15-17	11-13	15-17
Regularmente	41-52	9-10	9-10	11-14	9-10	11-14
Casi nunca	29-40	6-8	6-8	8-10	6-8	8-10
Nunca	17-28	3-5	3-5	4-7	3-5	4-7

**ANEXO 03: VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**TITULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL SERVICIO EN EL ÁREA DE CAJA CHICA-
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL SANTA, 2021**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				1	2	3	4	5	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PLANEACIÓN	Establece objetivos oportunamente	La entidad cuenta con normas específicas para la gestión de Requerimientos						x		x		x		x		
		Establecer políticas y procedimientos oportunamente	Conoce usted la normativa interna, manuales e instructivos relacionadas a la desembolsos de gastos urgentes y menudos						x		x		x		x		
			Se realiza una adecuada planificación de autorización de Gastos						x		x		x		x		
		Anticipa problemas futuros para el cumplimiento del objetivo	Los requerimientos solicitados son congruentes, con las metas presupuestales.						x		x		x		x		

ORGANIZACIÓN	Divide las funciones para el desarrollo de las actividades	Los servidores del área de caja chica tienen funciones definidas para la atención de los desembolsos autorizados							x		x			x				
	Establece los requisitos de puesto	El personal administrativo se encuentra organizado y debidamente capacitado para la adecuada derivación y gestión de requerimientos.							x		x			x				
	Fomenta comunicación entre áreas constantemente	Los canales utilizados (sistemas, programas y/o aplicaciones) facilitan su trabajo.							x		x			x				
	Determina condiciones de trabajo en todo Momento	Los equipos, mobiliario y dotación de implementos son los adecuados para el desempeño de su función.							x		x			x				
	Trasmite comunicación interactiva con los áreas usuarias	Existe coordinación adecuada y fluida entre las áreas usuarias y la oficina							x		x			x				
DIRECCIÓN	Demuestra liderazgo	Se delegan de forma adecuada las funciones							x		x			x				

CONTROL	directivo constantemente																	
	Motiva al personal Reconocimiento	El área de caja chica es sujeta a evaluación y seguimiento para el reconocimiento de su resultado							x		x			x		x		
	Coteja resultados oportunamente	Se controla el nivel de avance en la ejecución presupuestal							x		x			x		x		
	Se realiza controles previos concurrentes y posteriores	Se realiza un adecuado control preventivo en desembolsos de gastos autorizados								x		x			x		x	
		Se controla de forma adecuada la presentación de las rendiciones de caja chica								x		x			x		x	
		Se cumplen los plazos previstos para la gestión de desembolsos								x		x			x		x	

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario

OBJETIVO : Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el área de caja-chica de la corte superior de justicia del santa, 2021

DIRIGIDO A : Servidores de la Corte Superior de Justicia del Santa

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		x		

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : Roberto Carlos Fiestas Flores

GRADOACADÉMICODELEVALUADOR : Magister en docencia universitaria e investigación pedagógica



Roberto Carlos Fiestas Flores
DNI N° 16744141

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL SERVICIO EN EL ÁREA DE CAJA CHICA-CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL SANTA, 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				1	2	3	4	5	Relación entre la Variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
CALIDAD DE SERVICIO	EMPATÍA	Realiza atención personalizada oportunamente	El dialogo que se emplea entre el personal de caja chica y el personal de las áreas usuarias es acertado y entendible.						X		X		X		X		
		Entiende de las necesidades específicas de los usuarios constantemente	Se brinda orientación adecuada a las áreas usuarias respecto a la gestión de desembolsos de gastos						X		X		X		X		
		Antepone intereses de los usuarios	Existe un trato cortés y amable en la atención						X		X		X		X		
CAPACIDAD DE RESPUESTA O SENSIBILIDAD		Deseo de ayudar a los colaboradores ante una observación	Ante alguna duda u observación fue atendido de manera oportuna						X		X		X		X		
		Simplicidad de los procedimientos de atención	El personal del área de caja chica conoce los sistemas, programas y/o aplicaciones para						X		X		X		X		

			la simplicidad en la atención															
		Servicio de atención rápido a los colaboradores	Se brindan soluciones rápidas ante situación que puedan afectar el desembolsos de gastos						x		x			x				
	FIABILIDAD	Dar los servicios en el tiempo correcto	Los desembolsos de caja chica cumple con los gastos autorizados en el plazo para la atención						x		x			x				
		Gestionar los problemas de los servidores con eficacia.	Ha recibido documentación que no cumplen con las características requeridas para el desembolso						x		x			x				
		Ofrecer los servicios en el tiempo acordado.	La atención brindada cumple sus expectativas							x		x			x			
	ELEMENTOTANGIBLES	Cuenta con Equipo moderno para el desarrollo de la atención	Los equipos con los que desempeña sus funciones se encuentran en buenestado.						x		x			x				
		Tiene instalaciones cómodas para el desarrollo de sus actividades	Se dispone de recursos suficientes para el desempeño de sus labores						x		x			x				
			Lareddeinternet esadecuada para la atención del servicio							x		x			x			

		El ambiente del área de caja chica es adecuado para la atención de los usuarios								x		x		x		x	
SEGURIDAD	Demuestra interés por resolver los problemas	Está satisfecho con la información que le brinda el personal.								x		x		x		x	
	Demuestra seguridad para realizar transacciones.	Existe precisión de respuesta por parte de la institución								x		x		x		x	
		La información brindada a resuelto sus interrogantes								x		x		x		x	
	Inspira confianza en todo momento	Existe confianza en el servicio que presta la institución.								x		x		x		x	

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario

OBJETIVO :Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad deservicio en el área de caja-chica de la corte superior de justicia del santa, 2021

DIRIGIDO A : Servidores de la Corte Superior de Justicia del Santa

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		x		

NOMBRESYAPELLIDOSDELEVALUADOR : Roberto Carlos Fiestas Flores

GRADOACADÉMICODELEVALUADOR : Magister en docencia universitaria e investigación pedagógica



Roberto Carlos Fiestas Flores DNI N°
16744141

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL SERVICIO EN EL ÁREA DE CAJA CHICA-CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL SANTA, 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				1	2	3	4	5	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PLANEACIÓN	Establece objetivos oportunamente	La entidad cuenta con normas específicas para la gestión de requerimientos						x		x		x		x		
		Establecer políticas y procedimientos oportunamente	Conoce usted la normativa interna, manuales e instructivos relacionadas a la desembolsos de gastos urgentes y menudos						x		x		x		x		
			Se realiza una adecuada planificación de autorización de gastos						x		x		x		x		
		Anticipa problemas futuros para el cumplimiento del objetivo	Los requerimientos solicitados son congruentes, con las metas presupuestales.						x		x		x		x		

ORGANIZACION	Divide las funciones para el desarrollo de las actividades	Los servidores del área de caja chica tienen funciones definidas para la atención de los desembolsos autorizados							x		x		x		x	
	Establece los requisitos de puesto	El personal administrativo se encuentra organizado y debidamente capacitado para la adecuada derivación y gestión de requerimientos.							x		x		x		x	
	Fomenta comunicación entre aéreas constantemente	Los canales utilizados (sistemas, programas y/o aplicaciones) facilitan su trabajo.							x		x		x		x	
	Determina condiciones de trabajo en todo momento	Los equipos, mobiliario y dotación de implementos son los adecuados para el desempeño de su función.							x		x		x		x	
DIRECCIÓN	Trasmite comunicación interactiva con las aéreas usuarias	Existe coordinación adecuada y fluida entre las áreas usuarias y la oficina							x		x		x		x	
	Demuestra liderazgo	Se delegan de forma adecuada las funciones							x		x		x		x	

CONTROL	directivo constantemente																		
	Motiva al personal Reconocimiento	El área de caja chica es sujeta a evaluación y seguimiento para el reconocimiento de su resultado							x		x			x			x		
	Coteja resultados oportunamente	Se controla el nivel de avance en la ejecución presupuestal							x		x			x			x		
	Se realiza controles previos concurrentes y posteriores	Se realiza un adecuado control preventivo en desembolsos de gastos autorizados								x		x			x			x	
		Se controla de forma adecuada la presentación de las rendiciones de caja chica								x		x			x			x	
		Se cumplen los plazos previstos para la gestión de desembolsos								x		x			x			x	

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario

OBJETIVO : Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el área de caja-chica de la corte superior de justicia del santa, 2021

DIRIGIDO A : Servidores de la Corte Superior de Justicia del Santa

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		x		

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : Quispe Rodríguez Melissa Marianela

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Gestión Publica



Mg. Melissa Marianela Quispe Rodríguez
DNI: 46088824
N° Matrícula: 06 -2386

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL SERVICIO EN EL ÁREA DE CAJA CHICA-CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL SANTA, 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				1	2	3	4	5	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
CALIDAD DE SERVICIO	EMPATÍA	Realiza atención personalizada oportunamente	El dialogo que se emplea entre el personal de caja chica y el personal de las áreas usuarias es acertado y entendible.						X		X		X		X		
		Entiende de las necesidades específicas de los usuarios constantemente	Se brinda orientación adecuada a las áreas usuarias respecto a la gestión de desembolsos de gastos						X		X		X		X		
		Antepone intereses de los usuarios	Existe un trato cortés y amable en la atención						X		X		X		X		
CAPACIDAD DE RESPUESTA O SENSIBILIDAD		Deseo de ayudar a los colaboradores ante una observación	Ante alguna duda u observación fue atendido de manera oportuna						X		X		X		X		
		Simplicidad de los procedimientos de atención	El personal del área de caja chica conoce los sistemas, programas y/o						X		X		X		X		

		aplicaciones para la simplicidad en la atención															
		Servicio de atención rápida a los colaboradores	Se brindan soluciones rápidas ante situación que puedan afectar el desembolso de gastos						x		x			x			x
FIABILIDAD		Dar los servicios en el tiempo correcto	Los desembolsos de caja chica cumple con los gastos autorizados en el plazo para la atención						x		x			x			x
		Gestionar los problemas de los servidores con eficacia.	Ha recibido documentación que no cumplen con las características requeridas para el desembolso						x		x			x			x
		Ofrecer los servicios en el tiempo acordado.	La atención brindada cumple sus expectativas						x		x			x			x
ELEMENTOS TANGIBLES		Cuenta con Equipo moderno para el desarrollo de la atención	Los equipos con los que desempeña sus funciones se encuentran en buen estado.						x		x			x			x
		Tiene instalaciones cómodas para el desarrollo de sus actividades	Se dispone de recursos suficientes para el desempeño de sus labores						x		x			x			x
			La red de internet es adecuada para la						x		x			x			x

			atención del servicio														
			El ambiente del área de caja chica es adecuado para la atención de los usuarios						x		x			x			x
SEGURIDAD		Demuestra interés por resolver los problemas	Está satisfecho con la información que le brinda el personal.						x		x			x			x
		Demuestra seguridad para realizar transacciones.	Existe precisión de respuesta por parte de la institución						x		x			x			x
			La información brindada a resueltos sus interrogantes						x		x			x			x
		Inspira confianza en todo momento	Existe confianza en el servicio que presta la institución.						x		x			x			x

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario

OBJETIVO :Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el área de caja-chica de la corte superior de justicia del santa, 2021

DIRIGIDO A : Servidores de la Corte Superior de Justicia del Santa

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : Quispe Rodríguez Melissa Marianela

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Gestión Publica



Mg. Melissa Marianela Quispe Rodríguez
DNI:46088824
Nº Matricula: 05 -2386

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL SERVICIO EN EL ÁREA DE CAJA CHICA-CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL SANTA, 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				1	2	3	4	5	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PLANEACIÓN	Establece objetivos oportunamente	La entidad cuenta con normas específicas para la gestión de Requerimientos						x		x		x		x		
		Establecer políticas y procedimientos oportunamente	Conoce usted la normativa interna, manuales e instructivos relacionadas a la desembolsos de gastos urgentes y menudos						x		x		x		x		
			Se realiza una adecuada planificación de autorización de Gastos						x		x		x		x		
		Anticipa problemas futuros para el cumplimiento del objetivo	Los requerimientos solicitados son congruentes, con las metas presupuestales.						x		x		x		x		

ORGANIZACIÓN	Divide las funciones para el desarrollo de las actividades	Los servidores del área de caja chica tienen funciones definidas para la atención de los desembolsos autorizados							x		x			x					
	Establece los requisitos de puesto	El personal administrativo se encuentra organizado y debidamente capacitado para la adecuada derivación y gestión de requerimientos.							x		x			x					
	Fomenta comunicación entre aéreas constantemente	Los canales utilizados (sistemas, programas y/o aplicaciones) facilitan su trabajo.							x		x			x					
	Determina condiciones de trabajo en todo momento	Los equipos, mobiliario y dotación de implementos son los adecuados para el desempeño de su función.							x		x			x					
DIRECCIÓN	Trasmite comunicación interactiva con los aéreas usuarias	Existe coordinación adecuada y fluida entre las áreas usuarias y la oficina							x		x			x					
	Demuestra liderazgo	Se delegan de forma adecuada las funciones							x		x			x					

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO

:Cuestionario

OBJETIVO

:Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el área de cajachica de la corte superior de justicia del santa, 2021

DIRIGIDO A

: Servidores de la Corte Superior de Justicia del Santa

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

:

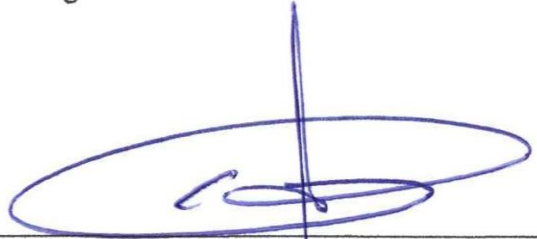
Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR

: CHRISTIAN ANTONIO ROMERO HIDALGO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR

: Magister en Gestión Publica



CHRISTIAN ANTONIO ROMERO HIDALGO

DNI N° 17870983

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL SERVICIO EN EL ÁREA DE CAJA CHICA-CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL SANTA, 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				1	2	3	4	5	Relación entre la Variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
CALIDAD DE SERVICIO	EMPATÍA	Realiza atención personalizada oportunamente	El dialogo que se emplea entre el personal de caja chica y el personal de las áreas usuarias es acertado y entendible.						X		X		X		X		
		Entiende de las necesidades específicas de los usuarios constantemente	Se brinda orientación adecuada a las áreas usuarias respecto a la gestión de desembolsos de gastos						X		X		X		X		
		Antepone intereses de los usuarios	Existe un trato cortés y amable en la atención						X		X		X		X		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA O SENSIBILIDAD	Deseo de ayudar a los colaboradores ante una observación	Ante alguna duda u observación fue atendido de manera oportuna						X		X		X		X		
Simplicidad de los procedimientos de atención		El personal del área de caja chica conoce los sistemas, programas y/o						X		X		X		X			

		aplicaciones para la simplicidad en la atención															
		Servicio de atención rápido a los colaboradores	Se brindan soluciones rápidas ante situación que puedan afectar el desembolso de gastos						X		x			x			x
FIABILIDAD		Dar los servicios en el tiempo correcto	Los desembolsos de caja chica cumple con los gastos autorizados en el plazo para la atención.						X		x			x			x
		Gestionar los problemas de los servidores con eficacia.	Ha recibido documentación que no cumplen con las características requeridas para el desembolso						X		x			x			x
		Ofrecer los servicios en el tiempo acordado.	La atención brindada cumple sus expectativas						X		x			x			x
ELEMENTO TANGIBLES		Cuenta con Equipo moderno para el desarrollo de la atención	Los equipos con los que desempeña sus funciones se encuentran en buen estado.						X		x			x			x
		Tiene instalaciones cómodas para el desarrollo de sus actividades	Se dispone de recursos suficientes para el desempeño de sus labores						X		x			x			x
			La red de internet es adecuada para la atención del servicio						X		x			x			x

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO

: Cuestionario

OBJETIVO

: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el área de cajachica de la corte superior de justicia del santa, 2021

DIRIGIDO A

: Servidores de la Corte Superior de Justicia del Santa

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR

: CHRISTIAN ANTONIO ROMERO HIDALGO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR

: Magister en Gestión Publica



CHRISTIAN ANTONIO ROMERO HIDALGO

DNI N° 17870983

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Variable: Gestión Administrativa

DATOS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	TOTAL
1	5	2	3	2	3	3	2	5	1	3	5	2	3	3	4	46
2	2	1	4	1	2	3	1	2	4	2	1	3	2	2	2	32
3	4	3	4	3	2	3	1	2	3	2	3	3	2	1	1	37
4	5	3	5	2	4	4	2	5	5	4	4	1	3	3	3	53
5	2	2	2	2	3	2	1	3	2	3	4	1	1	2	1	31
6	4	1	3	3	1	1	2	1	2	4	1	2	3	3	1	32
7	1	2	3	1	3	2	1	1	1	3	3	1	2	1	1	26
8	2	2	1	2	2	3	2	3	1	2	4	2	3	2	2	33
9	5	4	2	3	1	5	1	3	3	3	3	1	5	2	2	43
10	4	3	5	3	3	2	5	3	2	3	3	1	5	3	3	48
11	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	1	2	4	1	3	32
12	5	4	3	2	4	3	3	4	1	4	4	2	5	3	3	50
13	1	3	2	5	2	1	2	2	2	2	3	3	1	2	1	32
14	5	2	2	4	3	4	2	3	2	3	3	2	1	2	2	40
15	4	2	2	5	5	4	2	5	3	5	5	2	5	3	2	54
VAR	2.40	0.83	1.35	1.50	1.24	1.31	1.12	1.78	1.35	0.86	1.70	0.55	2.29	0.60	0.92	82.64

SUMA DE VAR/ITEM	82.64
K	15
ALFA	0.815

Variable: Calidad de Servicio

DATOS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	TOTAL
1	3	3	2	4	4	5	5	3	2	4	3	5	2	4	1	3	4	57
2	4	2	4	1	2	2	1	2	3	5	5	4	1	2	2	4	2	46
3	2	2	1	2	1	2	3	1	1	1	3	3	1	5	4	1	1	34
4	1	4	5	2	3	4	4	4	5	3	2	3	4	3	5	5	3	60
5	1	3	2	1	1	1	4	1	1	3	2	3	1	2	2	2	1	31
6	1	5	3	2	1	1	1	1	3	5	1	1	3	3	4	4	1	40
7	2	3	3	1	1	1	3	2	2	3	3	1	2	1	4	4	1	37
8	3	2	3	4	2	2	4	5	2	4	4	2	1	2	3	4	2	49
9	1	1	2	2	2	3	3	1	1	3	5	1	1	2	1	1	2	32
10	5	3	4	3	3	1	3	3	4	5	3	5	1	3	4	3	4	57
11	2	2	1	3	3	2	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1	3	30
12	2	4	1	2	3	3	4	5	3	4	4	2	3	3	1	2	3	49
13	2	2	2	3	1	1	3	1	2	2	1	3	2	2	2	2	1	32
14	1	3	2	4	2	3	3	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	39
15	2	5	2	5	2	4	5	4	2	1	5	2	3	3	2	4	2	53
VAR	1.41	1.35	1.41	1.54	0.92	1.67	1.70	2.11	1.35	1.74	2.27	1.69	0.98	1.12	1.84	1.74	1.12	111.35

SUMA DE VAR/ITEM	111.35
K	17
ALFA	0.807

ANEXO 04: CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

La población estuvo conformada por 643 funcionarios y servidores públicos que intervienen como áreas usuarias en atención al área de caja chica de la CSJSA (2021).

La investigación tuvo una población determinada y bien definida, para determinar la dimensión de la muestra se aplicará la fórmula estadística siguiente:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 (N - 1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$
$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 643}{0.05^2(643 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = 241$$

Dónde:

n = Muestra de estudio

z = Nivel de confianza (1.96)

p = Proporción de éxito 0.5

q = Proporción de fracaso 0.5

e^2 = Margen de error o proporción 0.05 =5%

N = Población 643 funcionarios y servidores públicos de la CSJSA

ANEXO 05: AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN DONDE SE APLICÓ LA INVESTIGACIÓN

 Firma Digital
Firmado digitalmente por CARRASCO RUPASTO Max Danny Andre FAU
20159981216 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 16.06.2021 10:13:59 -05:00



CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

Mediante la presente se deja constancia que la Señora:

ROXANA SONIA FLORES VEGA; identificado(a) con DNI N° 44392775; estudiante del Programa Académico **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA del periodo 2021-1** en la Universidad CESAR VALLEJO, se le autoriza para que efectúe el levantamiento de información o aplicar sus instrumentos de recolección de datos en nuestra Institución, con la finalidad de formular un proyecto de investigación Titulado **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL AREA DE CAJA CHICA DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL SANTA 2021”**

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Chimbote, 16 de junio 2021.

