UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE UCAYALI 2022.

Tesis para optar el Título Profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

ALEXANDRA KARINA BURGA GONZALES

Pucallpa, Perú

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TÍTULOS

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Siendo las 12:00 M. del día viernes 16 de diciembre del 2022, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dra. Leydi Perez Guimaraez (Presidente), Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias (Miembro), y Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE UCAYALI 2022",** por el/la/los Bachilleres en Administración: **Alexandra Karina Burga Gonzales, EN FORMA PRESENCIAL**:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor (a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR UNANIMIDAD

Siendo las 1:00 P.M. del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dra. Leydi Perez Guimaraez
Presidente

Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias
Miembro

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por el Jurado Calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dra. Leydi Pérez Guimaraez
Presidente

Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias
Miembro

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Miembro

Dr. Pedro Julián Ormeño Carmona
Asesor

Alexandra Karina Burga Gonzales
Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

Nº V/0641-2022

La **Dirección de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el Informe Final de Tesis**, titulado:**

"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE UCAYALI 2022".

Autor(es)	:	**BURGA GONZALES, ALEXANDRA KARINA**
Facultad	:	CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Escuela Profesional	:	ADMINISTRACIÓN
Asesor (a)	:	Dr. PEDRO JULIAN ORMEÑO CARMONA

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 10%.**

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se firma y se sella la presente constancia.

FECHA 07/10/2022

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

OEByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Alexandra Karina Burga Gonzáles

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

Gestion Administrativa y calidad de Servicio en la Corte Superior de Justicia 2022

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: Dr. Pedro Julian Ormeño Carmona

En la Facultad: Ciencias Económicas Administrativas y Contables

Escuela profesional: ADMINISTRACION

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 16 / 12 / 2022

Email: karimaburga1269@gmail.com Firma:

Teléfono: 957561325 DNI: 00101168

DEDICATORIA

A mis padres que siempre han sido un ejemplo de lucha y superación, por su apoyo y amor incondicional para el logro de mi formación profesional. A mi hijo, que es mi motor y motivo, por el que siempre está a mi lado, y porque quiero darle mi ejemplo de superación y profesionalismo.

AGRADECIMIENTO

De todo corazón, a la ley mística, que es mi fuerza ilimitada en mi vida,

a mi alma mater la "UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI" toda vez que en sus instalaciones pude recibir las enseñanzas para formarme como profesional y persona.

A mi escuela profesional de Administración, por brindarme los docentes competentes, que, con sus conocimientos impartidos, logré desempeñarme profesionalmente.

Agradecimiento importante y especial a mi asesor Dr. Pedro Julián Ormeño Carmona, por su profesionalismo, exigencia, paciencia, responsabilidad constante con sus conocimientos impartidospara culminar mi tesis.

RESUMEN

El objetivo de la investigación es determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022. El estudio es de tipo aplicada, nivel descriptivo, el diseño es no experimental, transeccional y correlacional. La muestra estuvo constituida por 97 trabajadores y 103 usuarios, a los primeros se les aplicó un cuestionario de 20 ítems sobre gestión administrativa, y a los segundos se les aplicó un cuestionario de 20 ítems sobre la calidad de servicio. Los dos instrumentos tienen un nivel de confiablidad de excelente, por haber obtenido el valor alfa de Cronbach de 0.912 el primero; y el segundo por haber obtenido valor alfa de Cronbach de 0.909. La prueba de hipótesis se realizó a través de coeficiente de correlación de Spearman. Se obtuvo el siguiente resultado: la gestión administrativa se relaciona de forma directa media (0,288) y significativa (0.002) con la calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022. Esto quiere decir que la forma cómo la Corte Superior gestiona la planeación, la organización, la dirección y el control le alcanza para lograr una relación directa media y significativa con la calidad de servicio.

Palabras clave: planeación, dirección, fiabilidad, empatía.

ABSTRACT

The objective of the research is to determine the relationship between administrative management and quality of service in the Superior Court of Justice of Ucayali 2022. The study is applied, descriptive, and the design is non-experimental, transectional and correlational. The sample consisted of 97 workers and 103 users, the former were administered a 20-item questionnaire on administrative management, and the latter were administered a 20-item questionnaire on quality of service. The two instruments have a level of reliability of excellent, the former having obtained a Cronbach's alpha value of 0.912 and the latter having obtained a Cronbach's alpha value of 0.909. The hypothesis test was performed through Spearman's correlation coefficient. The following result was obtained: administrative management is related in a direct average (0.288) and significant (0.002) way with the quality of service in the Superior Court of Justice of Ucayali 2022. This means that the way in which the Superior Court manages planning, organization, direction and control is enough to achieve a direct average and significant relationship with the quality of service.

Key words: planning, management, reliability, empathy

INTRODUCCIÓN

Una buena gestión administrativa, conduce al logro de los objetivos propuestos por cada una de las instituciones públicas y privadas, para ello deben gestionar de manera eficiente la planificación, la organización, la dirección y el control, pero no siempre es así, por ejemplo, en la Corte Superior de Ucayali, no está diseñado los cargos y las tareas específicas de manera adecuada, no están establecidos las políticas y procedimientos, no se asigna los recursos de manera coherente, los Directivos no dirigen ni motivan, no tienen una buena comunicación con los trabajadores, no solucionan conflictos laborales y tampoco diseñan estrategias para mejorar su desempeño, no está establecido el control al desempeño de los colaboradores, ni de los procesos y actividades, ni de los recursos, no corrige las observaciones del órgano de control, problemática que afecta directamente la calidad de servicio.

La calidad de servicio se ha constituido en uno de los elementos más importantes para que las organizaciones atraigan a la mayor cantidad de clientes, acción que permite crear buenas relaciones, un ambiente positivo, y agradable, logrando la satisfacción plena de sus clientes. Cosa que no sucede en la Corte Superior de Ucayali, los usuarios manifiestan que no le brinda, instalaciones físicas adecuadas, sus equipos no permiten agilizar con prontitud sus expedientes, el personal no está capacitado para atenderle, porque no realizan bien su trabajo, no comprenden sus necesidades, problemática que viene creciendo cada vez más, bajo las premisas expuestas, la investigación se ha desarrollado tomando en cuenta la siguiente estructura.

En el capítulo I, se presenta la descripción y formulación del problema, los objetivos, las hipótesis, se consigna y operacionalización de las variables, se justifica la investigación, desde el aspecto teórico, metodológico, y práctico.

En el capítulo II, se presenta los antecedentes nacionales, las bases teóricas,

organizadas por la conceptualización de las variables, de las dimensiones y consignación de sus teorías, finalmente se presenta la definición de los términos básicos.

En el capítulo III, se presenta el método de la investigación, desagregado en tipo, nivel y diseño, se consigna la población y muestra, se conceptualiza la técnica para recolección de datos, se presenta la confiabilidad de los instrumentos, los procedimientos y tratamiento de los datos.

En el capítulo IV, se presenta los resultados, la prueba de hipótesis, y la discusión de resultados.

Finalmente se presenta, las conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas y anexos.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA vi

AGRADECIMIENTO vii

RESUMEN viii

ABSTRACT ix

INTRODUCCIÓN x

INDICE DE CONTENIDO xii

INDICE DE TABLAS xv

INDICE DE FIGURAS xvi

INDICE DE ANEXOS xvii

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 1

1.1. Descripción del problema 1

1.2. Problema de investigación 4

1.2.1. Problema general 4

1.2.2. Problemas específicos 4

1.3. Objetivos 4

1.3.1. Objetivo general 4

1.3.2. Objetivos específicos 4

1.4. Hipótesis 5

1.4.1. Hipótesis específicas 5

1.4.2. Hipótesis específicas 5

1.5. Variables 5

1.5.1. Variable 1: gestión administrativa 5

1.5.2. Variable 2: calidad de servicio 5

1.6. Operacionalización de variables 6

1.7. Justificación e importancia 7
1.7.1. Justificación teórica 7
1.7.2. Justificación metodológica 7
1.7.3. Justificación práctica 7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO 8
2.1. Antecedentes 8
2.1.1. Antecedentes nacionales 8
2.2. Bases teóricas 10
2.2.1. Variable 1: gestión administrativa 10
2.2.1.1. Concepto de la variable gestión administrativa 10
2.2.1.2. Concepto de las dimensiones de la variable gestión administrativa 10
2.2.1.3. *Teorías de la variable gestión administrativa* 11
2.2.2. Variable 2: calidad de servicio 15
2.2.2.1. Concepto de la variable calidad de servicio 15
2.2.2.2. Concepto de las dimensiones de la variable calidad de servicio 16
2.2.2.3. Teorías de la variable calidad de servicio 17
2.3. Definición de términos básicos 21
2.3.1. Variable 1: gestión administrativa 21
2.3.2. Variable 2: calidad de servicio 23
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO 26
3.1. Método de investigación 26
3.1.1. Tipo de investigación 26
3.1.2. Nivel de investigación 26
3.1.3. Diseño de investigación 26
3.2. Población y muestra 27

3.2.1. Población 27
3.2.2. Muestra 27
3.3. Instrumentos de recolección de datos 29
3.3.1. Técnica para elaboración de instrumento de recolección de datos 29
3.3.2. Confiabilidad de los instrumentos 29
3.4. Procedimiento de recolección de datos 30
3.5. Tratamiento de datos 30
3.5.1. Procesamiento de datos 30
3.5.2. Presentación de datos 30
3.5.3. Análisis de datos 30
CAPÍTULO IV: RESULTADOS 33
4.1. Presentación de resultados 33
4.1.1. Variable 1: gestión administrativa 33
4.1.2. Variable 2: calidad de servicio 38
4.2. Prueba de hipótesis 38
4.2.1. Hipótesis general 38
4.2.2. Hipótesis específicas 39
4.3. Discusión de resultados 41
CONCLUSIONES 46
SUGERENCIAS 48
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 50
ANEXOS 58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables…….6

Tabla 2: Confiabilidad del instrumento de la variable gestión administrativa……29

Tabla 3: Confiabilidad del instrumento de la variable calidad de servicio……..29

Tabla 4: Prueba de normalidad de variables……..31

Tabla 5: Parámetros de interpretación del coeficiente de Spearman…….32

Tabla 6: Distribución de niveles de la variable gestión administrativa……33

Tabla 7: Distribución de niveles de la dimensión planeación……...34

Tabla 8: Distribución de niveles de la dimensión organización……35

Tabla 9: Distribución de niveles de la dimensión dirección……..36

Tabla 10: Distribución de niveles de la dimensión control……37

Tabla 11: Distribución de niveles de la variable calidad de servicio……38

Tabla 12: Correlación entre gestión administrativa y calidad de servicio……...39

Tabla 13: Correlación entre planeación y calidad de servicio……..39

Tabla 14: Correlación entre organización y calidad de servicio……..40

Tabla 15: Correlación entre dirección y calidad de servicio…….40

Tabla 16: Correlación entre control y calidad de servicio…….41

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Esquema de la investigación 27

Figura 2: Fórmula para calcular la muestra..... 28

Figura 3: *Distribución porcentual de la variable gestión administrativa*……..33

Figura4: *Distribución porcentual de la dimensión planeación*……..34

Figura 5: *Distribución porcentual de la dimensión organización*…….....35

Figura 6: *Distribución porcentual de la dimensión dirección*……....36

Figura 7: *Distribución porcentual de la dimensión control*……....37

Figura 8: *Distribución porcentual de la variable calidad de servicio*……...38

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia…….59

Anexo 2: Instrumento 1 Cuestionario para medir la Gestión Administrativa……...62

Anexo 3: Instrumento 2 Cuestionario para medir la calidad de servicio……..63

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

Palma (2017) manifiesta, las limitaciones en la capacidad de gestión del aparato estatal de América Latina se ven agudizadas por el aumento y diversificación de la demanda social, que evidencia un problema de velocidades o desincronización. La situación precedente se advierte con particular intensidad en las organizaciones judiciales, las que, por su propia razón de ser, intervienen con posterioridad a los hechos, en un contexto que con frecuencia presenta como falta de procesamiento y uso de la información. Es escaso el empleo de la estadística para planificar la organización del trabajo y la gestión. Con ello, se deja de lado el análisis de tal insumo para identificar necesidades y diseñar respuestas, tanto en el nivel macro, como a nivel micro (pp.152-154).

De acuerdo con Olivos (2018) la gestión administrativa es una de las variables que no ha sido preocupación en el sector justicia, existe muy poca planificación y organización en los distritos judiciales en el Perú y en particular en Lima Norte, donde los expedientes, tardan demasiado tiempo para ser atendidos. No existe liderazgo para dirigir, ni tampoco un adecuado control administrativo, que monitoree los objetivos de los distritos judiciales (p.54).

Algo parecido sucede en la Corte Superior de Ucayali, en un sondeo rápido los trabajadores indican, que si bien es cierto tiene establecido sus objetivos, su misión, distribuye los recursos necesarios y genera estrategias para alcanzar sus objetivos, sin embargo para el

10%, no está diseñado los cargos y las tareas específicas de manera adecuada, no se coordina con el personal las actividades laborales, no están establecidos las políticas y procedimientos, no se asigna los recursos de manera coherente, para el 90% los Directivos de la Corte Superior, no dirigen ni motivan, no tienen una buena comunicación con los trabajadores, no solucionan conflictos laborales y tampoco diseñan estrategias para mejorar su desempeño, otro 10% indica que en la Corte Superior no está establecido el control al desempeño de los colaboradores, ni de los procesos y actividades, ni de los recursos, tampoco se corrige las observaciones del órgano de control, problemática que afecta directamente la calidad de servicio.

Cerezo (2019) indica que en la unidad judicial multicompetente Vinces – Ecuador, las limitaciones de los procedimientos de atención para al usuario afecta a un número elevado de madres de familia de la sociedad vinceña que recurren a los despachos judiciales todos los días para realizar el seguimiento de sus expedientes y cumplir con la citación de las audiencias que deben ser programadas ya que según la constitución de Ecuador refiere de la celeridad procesal, en tramitar las copias del expediente para remitir a una sala o tribunal, tramitar la obligación al sistema SUPA (Sistema Único de Pensiones Alimenticias), encontrándose con servidores judiciales que incumplen sus funciones causando incomodidad a las madres de familia y abogados que son parte del proceso llevando, a alterar el orden de los despachos judiciales formalizando sus respectivas quejas y reclamos ante el órgano de control consejo de la judicatura por parte de las madres de familia que por falta de interés de atención del funcionario en brindar un buen servicio justiciable, ostenta un mal servicio ocasionado conflictos

internos y externos entre usuario y servidor judicial, incumplimiento las normas vigentes de las funciones, que describen las directivas de índole especifico del trabajador, desviando la atención esencial que espera ser atendidos con justicia eficacia, eficiente y buentrato (p.2).

Pezo (2020) manifiesta, en Tarapoto la administración de justicia del Poder Judicial Subsede Maynas, viene desarrollándose inapropiadamente, pues los usuarios y personal de la institución han expresado su malestar sobre la calidad de atención que reciben de la institución, pues se sienten inconformes con el servicio, ante ello señalan que la oficina judicial está abarrotada de expedientes de larga data, lo consideran así debido al periodo que demoran en dar por finalizado un proceso, ello ha generado incredulidad en los ciudadanos, por lo que es importante liberar espacio, mediante los factores técnicos, presupuestales y humanos, ya que impide una interpretación auténtica y veraz sobre la implantación de la normativa (p.2).

La Corte Superior de Ucayali, también muestra una serie de deficiencias que ofrece, muestra de ello, en un sondeo rápido el 40% de los usuarios manifiesta que la Corte Superior no brinda, instalaciones físicas adecuadas, los equipos no permiten agilizar con prontitud su expediente, el personal no está capacitado para atenderle, no le ofrece material de comunicación actualizado, para el 70%, los trabajadores no realizan bien su trabajo desde la primera vez, mantienen sus expedientes con errores, el servicio no concluye en el tiempo prometido, no muestran interés para solucionar su problema, para otro 70%, los trabajadores comunican cuando concluirá el servicio, no están dispuestos a ayudar y atender, no brindan un servicio puntual, para otro 40%, los trabajadores no ofrecen un servicio personalizado, no tienen

horarios convenientes, no se preocupan por sus intereses y tampoco comprenden sus necesidades específicas, problemática que viene creciendo cada vez más, perjudicando directamente a los usuarios.

1.2. Problema de investigación

1.2.1. Problema general

¿Cómo es la relación de la gestión administrativa y calidad de servicio enla Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022?

1.2.2. Problemas específicos

a. ¿Cómo es relación de la planificación y la calidad de servicio en laCorte Superior de Justicia de Ucayali 2022?

b. ¿Cómo es la relación de la organización y la calidad de servicio enla Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022?

c. ¿Cómo es la relación de la dirección y la calidad de servicio en laCorte Superior de Justicia de Ucayali 2022?

d. ¿Cómo es la relación del control y la calidad de servicio en la CorteSuperior de Justicia de Ucayali 2022?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación de la gestión administrativa y calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022

1.3.2. Objetivos específicos

a. Presentar el nivel de gestión administrativa de la Corte Superior deJusticia de Ucayali 2022.

b. Calcular el nivel de calidad de servicio de la Corte Superior deJusticia de Ucayali 2022.

c. Calificar la relación de la planificación y calidad de servicio en laCorte Superior de Justicia de Ucayali 2022.

d. Establecer la relación de la organización y calidad de servicio en laCorte Superior de Justicia de Ucayali 2022.

e. Precisar la relación de la dirección y calidad de servicio en la CorteSuperior de Justicia de Ucayali 2022.

f. Mostrar la relación del control y calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis específicas

La relación de la gestión administrativa y calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022, es directa y significativa.

1.4.2. Hipótesis específicas

a. La relación de la planificación y calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022, es directa y significativa.

b. La relación de la organización y calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022, es directa y significativa.

c. La relación de la dirección y calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022, es directa y significativa.

d. La relación del control y calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022, es directa y significativa

1.5. Variables

1.5.1. Variable 1: gestión administrativa

1.5.2. Variable 2: calidad de servicio

1.6. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
Gestión Administrativa	Planeación	Establece los objetivos y la misión
		Estudia alternativas
		Determina recursos necesarios
		Genera estrategias para alcanzar objetivos
	Organización	Diseña los cargos y las tareas especificas
		crea la estructura de la organización
		coordina las actividades laborales
		establece políticas y procedimientos
	Dirección	Define la asignación de los recursos
		dirige y motiva los empleados
		establece la comunicación
		soluciona conflictos laborales
		Diseña estrategias para mejorar el desempeño
	Control	Mide el desempeño
		Toma correctivos
		Establece controles el proceso y actividades
		Establece controles a los recursos de la empresa
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Instalaciones físicas
		Equipos
		Personal
		Materiales de comunicación
	Fiabilidad	El servicio desde el inicio
		Expediente sin errores
		Promesa del servicio
		Interés en solucionar el problema
	Capacidad de respuesta	Promesa del servicio
		Comunicación del servicio
		Disposición de ayuda
		Servicio puntual
	Empatía	Disposición de atención
		Prestación de atención individualizada
		Horarios convenientes
		Ofrece una atención personalizada
		Preocupación por el cliente
		Comprensión de necesidades

1.7. Justificación e importancia

1.7.1. Justificación teórica

Desde el punto de vista teórico, la importancia de la investigación radica en la entrega de teorías relevantes, relacionadas con la gestión administrativa y calidad de servicio, las mismas que pretenden crear debate en el mundo académico e investigativo, toda vez que en los momentos actuales como es la pandemia, las organizaciones más que toda las públicas han mostrado deficiencias significativas.

1.7.2. Justificación metodológica

Desde el punto de vista metodológico, la importancia de la investigación radica en la entrega de técnicas de investigación utilizadas en investigaciones de tipo no experimental transeccional correlacional, como son la técnica para formular cuestionarios de encuestas, recojo de datos, procesamiento, presentación y análisis de los resultados.

1.7.3. Justificación práctica

Desde el punto de vista práctico, la importancia de la investigación radica en la entrega de resultados a la Corte Superior de Justicia de Ucayali, información importantísima que podría servir como insumo para solucionar los problemas de gestión administrativa y calidad de servicio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes nacionales

Orrego (2017) en su tesis, Gestión administrativa y calidad de servicio a usuarios del Centro de Estudios del Minjus, concluye: se logró el objetivo general especifico 2 de la investigación, determinando que existe relación significativa y positiva entre el nivel de organizar y la calidad de servicio a usuarios del Centro de Estudios del Minjus, año 2016, por tanto, la hipótesis fueválida (p.102).

Chávez (2018), en su tesis La Calidad de Servicio en la Corte Superior de Justicia de La Libertad, 2018, concluye: Respecto a la Calidad de Servicio en la corte Superior de La Libertad en 2018, encontramos que para el 49% de los usuarios es de Mala Calidad, lo que indica que existe una enorme deficiencia en la atención del usuario en todos sus estamentos, y se corrobora con lo indicado en la realidad problemática respecto a los estudios del INE que señalan que el Poder Judicial es una de las instituciones menos confiables (p.28).

Ropa (2019) en sus tesis, Gestión administrativa en la mejora de servicio al ciudadano de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte – 2018, concluye: en base a los resultados de la prueba de regresión ordinal se encuentra que la Nagelkerke presenta un 58,9% de variabilidad, y los resultados de la prueba de estimación de parámetros reporta el valor Chi-cuadrado de Wald 12,914 con 1 grado de libertad y una significancia de 0,000 menor a 0,05 en consecuencia se resuelve que la Dirección incide significativamente en la Mejora de servicio al ciudadano según los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima

Norte 2018 (p.78).

Fernandez (2019) en su tesis, gestión administrativa y calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República Del Perú- 2018, concluye: Se afirma que existe relación significativa entre el control y la calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú 2018. (p=0.04). El coeficiente de correlación es 0.26 (Ver tabla 21), lo que me dice que es una relación baja y directa (positiva) (p.113).

Matos (2020) en su tesis, la calidad del servicio de administración de justicia y su relación con la satisfacción de los justiciables, de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte año 2017, concluye: Se determinó que existe una buena correlación directa significativa (rs=0,716; p ≤ 0,001) entre las variables Calidad del servicio de administración de justicia y Satisfacción del justiciable de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte, durante el año 2017 (p.74).

Ruiz (2021) en su tesis, gestión administrativa y calidad del servicio de Justicia en el Ministerio Público de Chiclayo, en tiempos de pandemia por Covid- 19, concluye: la dimensión Planeación y la variable Calidad del servicio de justicia presentan una significancia de 0,287 lo cual es mayor al parámetro de 0,05, concluyendo que no se correlacionan de manera significativa (p.73).

Pacherres (2021), en su tesis Gestión administrativa y desempeño laboral en los colaboradores del Poder Judicial de Moyobamba, 2020, concluye: Se evidencia un nivel adecuado de la gestión administrativa en los colaboradores del Poder Judicial de Moyobamba año 2020, porque la mayor frecuencia de respuesta de los colaboradores se posiciona en el nivel adecuadocon el 80% (p.31).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable 1: gestión administrativa

2.2.1.1. Concepto de la variable gestión administrativa

Gestión Administrativa

De acuerdo con (Huisa, 2013, citado en Nazario, 2017) La Gestión Administrativa hace referencia de todos aquellos elementos que afectan la situación de una institución como son: planificación, organización, dirección y control, siendo el objetivo principal asegurar la máxima prosperidad de los servicios al usuario, igualmente la gestión administrativa de toda institución es un proceso dinámico donde conviven pasado, presente y futuro (p.24).

2.2.1.2. Concepto de las dimensiones de la variable gestión administrativa

Planeación

Según (Ocampo y Valencia, 2017, citados en Quiñones, 2021) Uno de los procesos claves de la gestión administrativa es la planeación, que no es más que una secuencia de pasos que permiten el establecimiento de los objetivos de la organización, así permiten definir las políticas y las estrategias que servirán de base para el ingreso, empleo y disposición de los diferentes recursos que permitirán lograr los objetivos planteados (p.32).

Organización

Según (Koontz, H., & Weihrich, H.1990, citados en Ambor, 2021) hace referencia a la forma de la organización y al criterio o normas que siguen y cumplen los miembros, conociendo así sus tareas y funciones al realizar esta organización de acuerdo a su formación el resultado será mucho mejor, es preciso también detallar las tareas un inicio y un final para que sea más sencillo su cumplimiento y el logro de objetivos

(p.21).

Dirección

Según (Aroca, 2016, citado en Cruz, 2020) Toda empresa, negocio, organización o institución está formada por personas, es responsabilidad de los administradores dirigir y coordinar las actividades de estas personas y la dirección consiste en motivar a los subordinados, dirigir actividades de otros (p.32),

Control

Según (Morera Cruz, 2009, citado en Perez, 2019) La función administrativa de control, como el resto de las funciones, se aplica a todas las actividades que poseen objetivos determinados. La misma implica detectar las posibles desviaciones entre el resultado obtenido y el deseado a fin de poder adoptar acciones correctivas que permiten alcanzar las metas deseadas. El control ofrece constante información de la situación real del objetivo para asegurar el estado previsto (p.28).

2.2.1.3. Teorías de la variable gestión administrativa

Teoría de las relaciones humanas de George Elton Mayo

Citado en Millán (2019), está teoría de las relaciones humanas desarrollada inicialmente por Elton Mayo y luego por Mery Perker Follet, Abraham Maslow y Douglas Mc Gregor. Fue creado como un movimiento que reaccionó y se opuso a la teoría clásica de la administración.

Se origina con el propósito de mejorar la producción de una empresa u organización, en el marco de un clima laboral armónico, de respeto mutuo, de trabajo en equipo, donde todos pongan un granito de arena para lograrlo, es decir en armonía entre todos sus trabajadores, lo que no se veía en la teoría clásica, quienes para aumentar la rentabilidad de una empresa se violentaba los derechos de los

trabajadores, lo que obligó a que estos se organizarán en sus respectivos sindicatos.

La teoría de las relaciones humanas surgió para contrarrestar la fuerte tendencia a la deshumanización del trabajo, iniciada con la aplicación de métodos rigurosos, científicos y precisos, a los cuales los trabajadores debíansometerse forzosamente.

La teoría de las relaciones humanas tiene como objetivo principal resaltar la importancia de los recursos humanos en una organización, reconociendo que el trabajador, no solo lo hace por dinero, sino también para satisfacer necesidades psicológicas y sociales. Esto se pone de manifiesto cuando se dan a conocer los objetivos de la organización al trabajador, éste evalúa cómo su trabajo ayuda a conseguir los objetivos institucionales yentonces cambia su actitud hacia el trabajo (pp.23-24).

Teoría de sistemas

Citado en López (2019) la teoría de sistemas a partir de la consideración de un organismo biológico como un todo, considera a la empresa como un sistema, en el que el estudio de los procesos técnicos, administrativos y económicos de la empresa, considerada como un todo, es su objetivo fundamental, donde el flujo de información se considera esencial para la realización de las actividades, en su permanente adaptación a un entorno cambiante. Por lo que un sistema es un conjunto de partes que operan con interdependencia para lograr objetivos comunes.

La perspectiva de la Teoría General de Sistemas surge como respuesta al agotamiento y dificultad de la aplicación real de los enfoques analítico- reduccionistas y sus principios mecánico-causales de las teorías clásicas. Se comprende así que el principio clave en el que se basa dicha teoría es la noción de totalidad orgánica. Como paradigma

científico la Teoría se caracteriza `por su perspectiva holística e integradora, en donde lo importante son las relaciones y los conjuntos que a partir de estas emergen. Respecto a la práctica, ofrece un ambiente adecuado para la interrelación y comunicación.

Teniendo en cuenta lo anterior, los gestores de las organizaciones que aplican la Teoría General de Sistemas, su gestión implica dirigir y solucionar problemas en cada una de las partes de la organización, teniendo en cuenta que las acciones emprendidas en una parte de la organización, afecta a las demás partes de la misma (pp.17-18).

Teoría de la administración burocrática de Max Weber

Citado en Reyes (2020) Gran parte de la teoría clásica de la administración, ha recibido aportes diversos durante el siglo XX, al respecto, Chiavenato (2008) refiere que el primer teórico de las organizaciones fue Max Weber, quien estudió las organizaciones desde un punto de vista estructuralista, y se preocupó de su racionalidad, es decir, por la relación entre los medios, los recursos utilizados y los objetivos que debían ser alcanzados por las organizaciones burocráticas.

En opinión de Weber (1921), la organización por excelencia es la burocracia del francés “bureau” escritorio y “krátos” gobierno, es decir, el burócrata es alguien que gobierna detrás del escritorio. Ante la aparición y fortalecimiento de las burocracias, su crecimiento y proliferación, la teoría administrativa que hasta entonces había sido eminentemente introspectiva y orientada sólo hacia los fenómenos internos de la organización, alcanzó una nueva dimensión a través del enfoque estructuralista, según la cual, además del enfoque intra organizacional, surgió el enfoque interorganizacional (p.28).

Teoría científica

Citado en Huaman (2018) En esta teoría se destacan varios autores dentro de los cuales tenemos a Frederick Winslow Taylor, considerado el “Padre de la administración”, dio un paso fundamental para el desarrollo de las teorías organizacionales, concentrando sus esfuerzos en la organización científica del trabajo, fomentando de esta manera la racionalización del trabajo obrero, con la coordinación de esfuerzos dentro de una perfecta sistematización de los métodos de producción, Taylor fue el primer autor en plantear los principios de la administración científica en sus trabajos y que en toda organización deben regir, los principios planteados por Taylor son: 1) Planeamiento, 2) Preparación,

3) Control, y 4) Ejecución, principios que aún se encuentran vigentes con algunas modificaciones en la actualidad (p.20).

Teoría De La Organización Contingencial

Citado en Duque (2019) El enfoque organizacional, llamado situacional o contingencial, a pesar de remontarse a comienzos de los años 70’s, ha sido poco mostrado si se compara con otras teorías; aunque en el fondo encierra unas leyes que la utilizan mucho los administradores; es decir, que la administración y la organización deben adaptarse a las condiciones o leyes particulares que se enfrentan en cada organización.

Este enfoque usualmente no se utiliza en la preparación de administradores en el medio colombiano, pues a diferencia del enfoque de la racionalización del trabajo y la doctrina administrativa, este enfoque no surgió de gerente experimentado; si no se ha confirmado y conformado con base en una serie de estudios empíricos realizados por la socióloga Joan Woodward en 1965, y a finales de los 60’s por Burns y

St Alvier en Estados Unidos e Inglaterra, respectivamente. Apuntaron a la determinación que el cambio tecnológico y el cambio en el mercado se da sobre el sistema administrativo.

Por otra parte, la teoría Contingente está mucho más interesada por las adaptaciones estructurales de la organización, el medio ambiente y, en general, se contentan con un modelo ingenuo de personas.

En conclusión, la teoría contingente sostiene que no existe un mejor tipo de organización para todas las circunstancias, sino que ésta depende de una serie de factores: internos y externos, que afectan la organización.

> El Ambiente: lo componen las condiciones legales, culturales, demográficas, ecológicas, económicas y políticas.
>
> La Tecnología: está compuesta por eslabones de cadena (producción),mediadora (clientes aislados) e intensiva (clientes) (pp.24-25).

2.2.2. Variable 2: calidad de servicio

2.2.2.1. Concepto de la variable calidad de servicio

Calidad de servicio

(Pizzo, 2013, citado en Morocho, 2019) afirma que calidad de servicio es un hábito que se desarrolla y practica por las organizaciones con el fin de interpretar necesidades y expectativas de sus clientes ofrecerles en consecuencia un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, oportuno, seguro y confiable. Es aquí donde se desarrolla el concepto de que el cliente tiene la razón y las empresas deben acomodarse a la necesidad de este, es así como una empresa llega a posicionarse y tener éxito en el mercado empresarial (p.21).

2.2.2.2. Concepto de las dimensiones de la variable calidad deservicio

Elementos tangibles

(Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L, 1988, citados en Saavedra, 2018) que, es el aspecto de las instalaciones físicas, equipos, personal y material que interviene o utilizado en la prestación del servicio. Son la parte visible del servicio y del proceso correspondiente y lo conforman la apariencia de las instalaciones físicas, los equipos, el personal, la documentación y otros materiales de comunicación. Pueden ser determinantes en la imagen percibida por el usuario del servicio y en la generación de contradicciones entre las expectativas producidas por la comunicación al usuario del servicio prometido, con la realidad del mismo por parte del usuario (p.20).

Fiabilidad

De acuerdo, con Alarcón (2017) Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable y segura. Dentro del concepto de fiabilidad se encuentra incluido la puntualidad y todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de su empresa, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento (p.17).

Capacidad de respuesta

Según (Blanco, 2009, citado en Gonzales & Huanca, 2020) esto se ve con la responsabilidad de la organización en brindar sus servicios esto se refiere a lo voluntario que se tiene como organización para brindar sus servicios al consumidor o prestar un servicio para ello se tiene que ser conocedor en que nos desenvolvemos hacer las cosas o sus deberes de forma rápida ser eficientes en lo que el cliente requiera

para poder brindar un servicio de calidad según sea percibido esto depende de muchos factores según el establecimiento que quiera brindar este servicio ya que también influye los proveedores y mucho con el tiempo (p.25).

Empatía

Según (Hans-Georg Haus, citado en Guillermo, 2018) es la cualidad de implicarse con el cliente, comprender sus necesidades e intentar ver la situación desde su punto de vista con el fin de entenderle mejor para ofrecerle una atención adecuada a su persona. Quiere decir, el saber ponernos en el lugar del usuario para sentir lo mismo que él (p.35).

2.2.2.3. Teorías de la variable calidad de servicio

Modelo de calidad del servicio de Grönroos

De acuerdo con (Christian Grönroos, 1984, citado en Rojas, 2018) Plantea que el servicio se lleve a cabo por medio de interacciones entre comprador-vendedor y lo que suceda en estas interacciones tendrá un fuerte impacto sobre los servicios percibidos, dando lugar a tres dimensiones de la calidad.

- Calidad técnica: el usuario valora lo que recibe a consecuencia de su compra, y puede ser medida de una manera bastante objetiva.
- Calidad funcional: representa el “como” el usuario recibe y experimenta el servicio.
- La imagen corporativa: representa el resultado de cómo el usuario percibe la empresa a través del servicio que presta.

Concluye que la calidad del servicio es el resultado de un proceso de evaluación, denominada calidad de servicio percibida, Por lo

tanto, depende de dos variables: el servicio esperado y el servicio recibido.

Con respeto a la definición de calidad, el mismo autor señala que es el resultado de un proceso de evaluación donde el usuario compara sus expectativas con la percepción del servicio que ha recibido (pp-36-37).

El Modelo Servqual (Quality Service)

Por (Zeithaml, A., Parasuraman, A. y Berry, L. 1988, citados en Guerra, 2021) Es una escala de elementos múltiples que se desarrollada para evaluar las percepciones de los clientes sobre la calidad de servicio en empresas, se encarga de mostrar las discrepancias entre las expectativas del cliente sobre un servicio y luego ver su percepción. Determina la brecha entre las dos mediciones que vendrían hacer la discrepancia entre lo que espera el cliente del servicio y lo que percibe del mismo, se pretende facilitar la puesta en marcha de acciones correctoras adecuadas que mejoren la calidad. El modelo Servquales el que más ha prevalecido a través de los años y evidenciando su aplicación a nivel internacional. Como se aprecia en la figura 1, tenemos la representación del modelo Servqual que establece cinco dimensiones para evaluar tanto el servicio percibido como el servicio esperado para medir la percepción de la calidad del servicio (p.15).

Teoría de la calidad de Philip Crosby

(Méndez Rosey, 2013, citado en Fernández, 2018) indica que: La filosofía fundamental de fondo de estos absolutos es una mentalidad de conformidad, y queda interrumpida si el diseño o servicio es incorrecto o no sirve con eficacia las necesidades del cliente. Ya que el lenguaje de la dirección es sobre todo el dinero, tiene sentido poner los

de no conformidad en estos términos. Ilustra claramente el efecto de la no conformidad y enfoca la atención en temas de prevención.

Crosby desarrolló los cinco absolutos de la calidad estos son:

1. Conformidad con las necesidades. La idea de fondo es que una vez que se hayan determinado las necesidades, el proceso de producción mostrara, calidad si el producto o servicio resultante del proceso está de acuerdo con esas necesidades.
2. No existe otra cosa como un problema de calidad.
3. No existe otra cosa como la economía de la calidad; es siempremás barato hacer bien el trabajo la primera vez.
4. La única médica de actuación es el coste de la calidad.
5. La única actuación estándar es la de cero defectos (pp.16-17).

Teoría de la calidad de Joseph Juran

Citado en Castillo (2019) para Juran la calidad puede tener varios significados, dos de los cuales son muy significativos para la empresa, ya que estos sirven para planificar la calidad y la estrategia empresarial. Juran describe la calidad como la ausencia de deficiencias que pueden presentarse: retrasó en la entrega, fallas durante los servicios, facturas incorrectas, cancelación de contratos de venta etc. Este autor comenzó a contemplar el concepto de cliente interno, planteando que eran individuos que provenían de procesos descendentes cada cliente ascendente tenia especificaciones que debían ser cumplidas por administradores descendentes y todos estos clientes internos trabajan para satisfacer las necesidades de los clientes externos.

Juran también desarrolló la trilogía de la calidad compuesta por la planificación, el control y la mejora de la calidad. Trabajó en General Electric de Nueva York donde desarrollo en los años 40 el concepto de la calidad total ampliando la noción de gestión de calidad. Se puede considerar el precursor de la moderna gestión de la calidad total (pp.4-5).

Teoría de la calidad de Deming

Citado en Bedón & Paredes (2019) La teoría que soporta esta investigación es la teoría de Deming.

Deming basó su teoría en 14 principios para la gestión, él decía que estos principios eran el inicio de la transformación de la industria, que a su vez servían para cualquier tipo de organizaciones, grandes o pequeñas, y estos son:

i) Crear constancia en el propósito de mejorar, ii) Adoptar la nueva filosofía, iii) Dejar de depender de la inspección para lograr la calidad, iv) Acabar con la práctica de hacer negocios sobre la base del precio, v) Mejorar constantemente y siempre el sistema de producción y servicio, para mejorar la calidad y la productividad, y así reducir los costes continuamente, vi) Implantar la formación en el trabajo, vii) Implantar el liderazgo, viii) Desechar el miedo, de manera que cada uno pueda trabajar con eficacia para la compañía, ix) Derribar las barreras entre los departamentos. Trabajar en equipo, x) Eliminar los eslóganes, exhortaciones y metas para pedir a la mano de obra cero defectos y nuevos niveles de productividad, xi) Eliminar los estándares de trabajo, la gestión por objetivos, eliminar las barreras que privan al trabajador de su derecho a estar orgulloso de su trabajo y eliminar las barreras que privan al personal de dirección y de ingeniería de su derecho a estar

orgullosos de su trabajo, xii) Implantar un programa vigoroso de educación y automejora, xiii) Poner a todo el personal de la compañía a trabajar para conseguir la transformación. La transformación es tarea de todos (pp.35-36).

2.3. Definición de términos básicos

2.3.1. Variable 1: gestión administrativa

Objetivos

De acuerdo, con Bernal (2021) es la finalidad con la que se traza unaplanificación y se espera alcanzar en el mediano o largo plazo (p.24).

Misión

De acuerdo con Reyes (2020b) Es el motivo o la razón de ser por parte de una organización, una empresa o una institución. Este motivo se enfoca en elpresente, es decir, es la actividad que justifica lo que el grupo o el individuo estáhaciendo en un momento dado (p.52).

Estrategias

Según Tejada (2019) las estrategias son las acciones a implementar la empresa, con la finalidad de poder hacer tangibles los objetivos de la misma. Responde a dos preguntas: qué hacer y cómo hacerlo (p.68).

Diseño de puesto

Según Ortiz, (2017) es la especificación del contenido del puesto, de los métodos de trabajo y de las relaciones con los demás puestos, con la finalidad de satisfacer los requisitos tecnológicos, organizacionales, sociales y personales de quien lo ocupa. Es la forma como los administradores protegen los puestos individuales y los combinan para formar unidades, departamentos y organizaciones.

Estructura organizacional

Según (Reyes, S., 2004, citado en Serna & Arévalo, 2018) es fundamental en todas las empresas, define muchas características de cómo se va a organizar, tiene la función principal de establecer autoridad, jerarquía, cadena de mando, organigramas y departamentalizaciones, entre otras (p.14). Asignación de recursos o presupuestos

Según (Chiavenato, 2013, citado en Villegas, 2019) Los presupuestos son “los planes relacionados con el dinero durante determinado periodo, ya sea por ingresos o gastos”. Es así que la asignación de recursos o presupuestos, consiste en destinar los recursos que sean necesarios para las actividades establecidas por la organización, dentro de ellos tenemos los recursos económicos, financieros, humanos; sin embargo, hoy en día también se consideran a los recursos tecnológicos, entre otros (p.33).

Motivación

Según (Chiavenato, 2013, citado en Aparcana & Panduro, 2019) Es un proceso mediante el cual las personas, al realizar una determinada actividad, deciden desarrollar esfuerzos encaminados a la consecución de ciertas metas u objetivos a fin de satisfacer algún deseo o satisfacción (p.20).

Comunicación

De acuerdo con Vargas & Zapata (2019) este es uno de los aspectos fundamentales para las organizaciones ya que es el medio importante para entendernos los unos a los otros, para el desempeño y una relación efectiva en las personas por que al no tener una buena comunicación produce ineficiencia en las empresas. La comunicación no

solo es un medio de comunicación si no que este también busca imponer conductas (p.24).

El conflicto laboral

Según (Dana, 2002, citado en González, 2018) Es una situación entre trabajadores cuya labor es interdependiente, que se enfadan cuando algo no salió bien y el otro tiene la culpa y que actúan de manera que provocan un problema laboral. Esta definición incluye emociones, pensamientos y comportamientos. Los psicólogos consideran que son tres dimensiones que engloban la experiencia humana, entonces el conflicto se encuentra en todas las situaciones de la experiencia humana (p.14).

Evaluación de desempeño

Según (Robbins y Judge, 2009, citado en Noel, et al. 2019), la evaluación de desempeño tiene varios propósitos. Uno es ayudar a tomar decisiones de recursos humanos a la dirección, tales como ascensos, transferencias y despidos. También, ayuda a identificar las necesidades de capacitación y desarrollo, brindar retroalimentación a los empleados y asignarrecompensas (p.13).

2.3.2. Variable 2: calidad de servicio

Evidencias físicas

De acuerdo con Ospina, 2021) Es lo que el cliente percibe como tangibles del servicio, tiene que ver con: instalaciones físicas, apariencia del personal que atiende, equipos utilizados para prestar el servicio y documento ydemás elementos de apoyo a servicio (p.12).

Personal

De acuerdo con Parodi, et al. (2017) Se denomina personal al conjunto de las personas que trabajan en un mismo organismo, empresa o entidad (p.75).Puntualidad

De acuerdo con Hidalgo (2019) realiza mención sobre el compromiso y el valor que se le pueda dar al tiempo y tiempo del otro, por eso es importante saber ciertos puntos que explican el porqué es fundamental la puntualidad: lo primero es porque convierte disciplinario, lo segundo contribuye orden, lo tercero es tener respeto por el tiempo del otro y lo cuarto es una manera de crear confianza. En tal sentido el tiempo que brinda el usuario en importante, debido a que marcará un antes y también un después del usuario y más que todo el que quede complacido con el servicio que se le ha brindado (pp.24-25).

Comunicación externa

Según (Cantu, 2006, citado en Fernández, 2018b) son indicadores ofrecidos por las empresas sobre los servicios que éstas ofrecen, como puede ser, por ejemplo, la publicidad o el precio del servicio (p.50).

Cumplimiento de promesa

Según Yrigoyen (2019) significa entregar correcta y oportunamente el servicio acordado. Vale decir que, si se prometió entregar al cliente un pedido, un día y hora determinado, deberá de cumplirse (p.28).

Profesionalidad

Según (Kotler & Keller, 2012, citado en Corilloclla, 2020) Característica de los servidores de las organizaciones que desempeña un trabajo con pericia, aplicación, seriedad, honradez y eficacia, o del

trabajo así desempeñado (p.36).Servicio

De acuerdo con Barrera & Gutiérrez (2021) son todas aquellas acciones y resultado que una se pueden proporcionar entre partes, posee cuatro características, intangibilidad, la heterogeneidad, la inseparabilidad y la perfectibilidad, las cuales hacen más difícil la medición del servicio y el control deeste (p.109).

Competencias personales

Según (Sandoval, 2006, citado en Guzman & Ramos, 2018) Consiste en poseer las habilidades y conocimientos requeridos para desempeñar el servicio,como destrezas del personal (p.53).

Horario de atención

De acuerdo con Gonzales & Huanca (2020b) es el tiempo que no se relaciona con los horarios laborables si no que se adapta a las necesidades de los individuos estableciendo anticipadamente sus horas de trabajo los horarios entrada y salida del trabajador según se requiera, para que el cliente ya conozca el horario en el que apertura y también cierra para poder adquirir el servicio, caso contrario que la entidad rote de horario el consumidor y/o cliente al verlo cerrado optara por la competencia, y peor aún si al probar el producto y/o servicios sea mejor que la anterior, perderá clientes y su rentabilidad bajaría (p.34).

Comprensión de las necesidades

De acuerdo con Rivera (2019) Un aspecto importante a tratar es el de la comprensión de las necesidades específicas de los clientes, una buena medida es determinar algunas preguntas de rigor que nos permitan conocer que es lo que están buscando nuestros clientes, para que con las respuestas podamos desarrollar estrategias que permitan satisfacer esas necesidades (p.63).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Método de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación es de tipo aplicada, según (Caballero, 2014, citado en Escudero & Cortez, 2018), también se la conoce como investigación práctica o empírica. Este tipo de investigación se caracteriza porque toma en cuenta los fines prácticos del conocimiento. El propósito de este tipo de investigación es el desarrollo de un conocimiento técnico que tenga una aplicación inmediata para solucionar una situación determinada. “Es aquella que se da como un conjunto de actividades destinadas a utilizar los resultados de las ciencias, así como las tecnologías, en el proceso de producción en masa: industrial, agrícola, comercial, etcétera” (p.19).

3.1.2. Nivel de investigación

La investigación es de nivel descriptivo según (Arias, 2006; Hernández- Sampieri et al, 2014, citados en Gallardo, 2017) busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, con el fin de establecer su estructura o comportamiento (p.53).

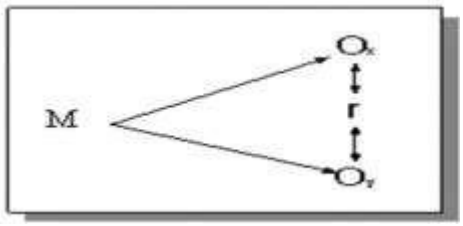
3.1.3. Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental, transeccional correlacional, de acuerdo con (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, citados en Hidalgo L., 2021) “Estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento

determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa- efecto (causales) “(p.69).

Figura 1:

Esquema de la investigación



Donde:

M: Muestra, trabajadores y usuarios de la Corte Superior de Justicia de Ucayali

V1: Variable gestión administrativa

V2: Variable calidad de servicio

r: Relación entre variables

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

- Variable 1: gestión administrativa

La población para evaluar la variable gestión administrativa lo constituyeron los 536 trabajadores que forman parte del ejercicio fiscal 2022 dela Corte Superior de Justicia de Ucayali.

- Variable 2: calidad de servicio

La población para evaluar la variable calidad de servicio lo constituyeron los 800 usuarios que acceden en promedio por semana a la Corte Superior de Justicia de Ucayali.

3.2.2. Muestra

La muestra se determinó a través del muestreo probabilístico, para lo cual se utilizó la fórmula estadística para poblaciones menores a 100,000.

Figura 2:

Fórmula para calcular la muestra

$$n = \frac{(p.q)Z^2.N}{(EE)^2\ (N-1)+(p.q)Z^2}$$

- Variable 1: Gestión administrativa

Donde:

n = Tamaño de la muestra necesaria.

P = Probabilidad de que evento ocurra (50%)

Q = Probabilidad de que el evento no ocurra (50%)

$Z_{\alpha/2}$ = 1,96

N = Población (536)

EE= 0,09

Desarrollando la formula

n = (0.5*0.5*(1.96) ^2*536) / (((0.09) ^2*535) +(0.5*0.5*(1.96) ^2))

n = 97 trabajadores

- Variable 2: calidad de servicio

Donde:

n = Tamaño de la muestra necesaria.

P = Probabilidad de que evento ocurra (50%)

Q = Probabilidad de que el evento no ocurra (50%)

$Z_{\alpha/2}$ = 1,96

N = Población (800)

EE= 0,09

Desarrollando la formula

n = (0.5*0.5*(1.96) ^2*800) / (((0.09) ^2*799) +(0.5*0.5*(1.96) ^2))

n = 103 usuarios

3.3. Instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Técnica para elaboración de instrumento de recolección de datos

Se elaboraron dos instrumentos, mediante la técnica de cuestionario de preguntas cerradas, según Ramos, et al. (2017), son las que manejan opciones de respuesta predeterminadas. Son más fáciles de codificar y analizar. Las preguntas cerradas contienen categorías u opciones de respuesta que han sido previamente delimitadas; es decir, se presentan las posibilidades de respuesta a los participantes, quienes deben acotarse a estas, bajo este precepto cada uno de los instrumentos cuenta con 20 items, cinco opciones de respuesta ((Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre) con valoración del 1 al 5) (p.73).

3.3.2. Confiabilidad de los instrumentos

Tabla 2:

Confiabilidad del instrumento de la variable gestión administrativa

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,912	20

El nivel de confiabilidad de instrumento es excelente, debido a la obtención del valor alfa de Cronbach de 0.912.

Tabla 3:

Confiabilidad del instrumento de la variable calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,909	20

El nivel de confiabilidad de instrumento es excelente, debido a la obtención del valor alfa de Cronbach de 0.909.

3.4. Procedimiento de recolección de datos

Los datos se recolectaron a través de la técnica de la encuesta, según (Canales, Alvarado y Pineda, 1994, citados en Pozzo, et al. 2019) sostienen que la encuesta consiste en una forma de obtener información de sujetos de estudio proporcionada por ellos mismos sobre opiniones, actitudes, conocimientos o sugerencias. Para estos autores, el cuestionario es un método que utiliza un instrumento o formulario impreso, destinado a obtener información sobre el problema en estudio y que el consultado llena por sí mismo.

3.5. Tratamiento de datos

3.5.1. Procesamiento de datos

La información recolectada se procesó en el programa Excel, donde se creó una base de datos por variable, organizados por dimensiones, ítems y opciones de respuestas. Resultados parciales y totales que a su vez se procesaron en el programa SPSSv26.

3.5.2. Presentación de datos

Los datos se presentaron en tablas de frecuencias y figuras extraídas del programa Excel, las mismas que muestran el nivel de variables y dimensiones. Del mismo modo se presentaron en tablas extraídas del programa SPSSv26, las mismas que muestran la relación entre variables y dimensiones.

3.5.3. Análisis de datos

El nivel de variables se determinó a través de la Escala de Clima Organizacional (EDCO) según (Acero, Echeverri, Lizarazo, Quevedo, & Sanabria, 1999, citados en De la Cruz & Pérez, 2020) la medición se hace generando una puntuación, ésta se considera alta o baja según el número de afirmaciones. El número de afirmaciones de cada variable es 20, por lo tanto, lapuntuación mínima es 20 y la máxima es 100.

Para establecer los citados puntajes se establecieron 3 intervalos de igual tamaño en los que se suma el resultado obtenido así:

- Nivel Bajo: de 20 a 46 puntos.
- Medio: de 47 a 73 puntos.
- Nivel alto: Puntajes entre 74 y 100.

Tabla 4:

Prueba de normalidad de variables

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	,198	97	,000	,871	97	,000
Calidad de servicio	,155	97	,000	,941	97	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

De acuerdo con la tabla, el número de encuestados es >50, en consecuencia, el análisis se realizó tomando en consideración los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov[a], y el valor sigma de las variables es < 0.05, entonces la distribución de los datos no sigue el supuesto de normalidad, por lo que la relación entre variables y dimensiones se encontró a través del coeficiente estadístico no paramétrico de Spearman. Según García, et al. (2020), la correlación de Spearman o también conocida como rho de Spearman es el análogo no paramétrico de la correlación de Pearson. Se utiliza para variables cuantitativas de libre distribución o con datos ordinales. Se representa con una “r” y puede tomar valores que van entre −1 y + 1. Un resultado de 0 significa que no hay correlación, es decir, el comportamiento de una variable no se relaciona con el comportamiento de la otra variable. Una correlación perfecta implica un valor de −1 o + 1, lo cual indicaría que al conocer el valor de una variable sería posible determinarse el valor de la otra variable.

Entre más cercano a 1 sea el coeficiente de correlación, mayor la fuerza deasociación.

Tabla 5:

Parámetros de interpretación del coeficiente de Spearman

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a+0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a+0.50	Correlación positiva media
+0.51 a+0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a+1.00	Correlación positiva perfecta

Regla de decisión:

- La relación se considera significativa si $P \leq 0.05$
- La relación no se considera significativa si $P > 0.05$

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

4.1.1. Variable 1: gestión administrativa

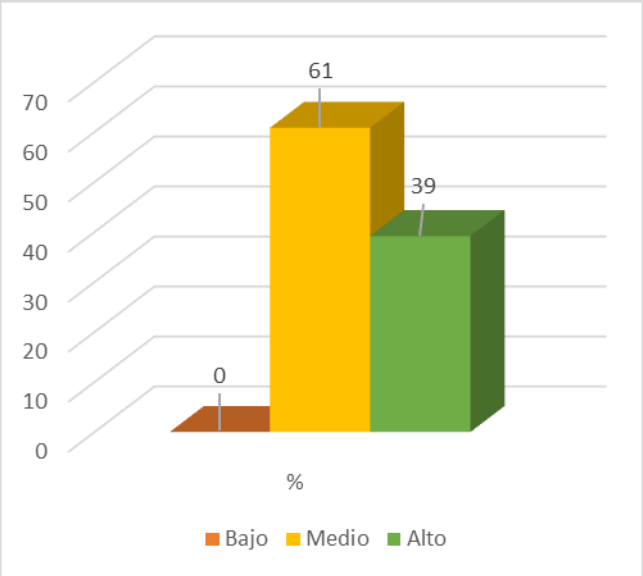
Tabla 6:

Distribución de niveles de la variable gestión administrativa

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-46]	0	0
Medio	[47-73]	59	61
Alto	[74-100]	38	39
n		97	100

Figura 3:

Distribución porcentual de la variable gestión administrativa



Nota. Tabla 6

Del total de trabajadores entrevistados el 65%, manifestó que el nivel de gestión administrativa en la Corte Superior de Justicia de Ucayali es medio y el 39% manifestó que es alto.

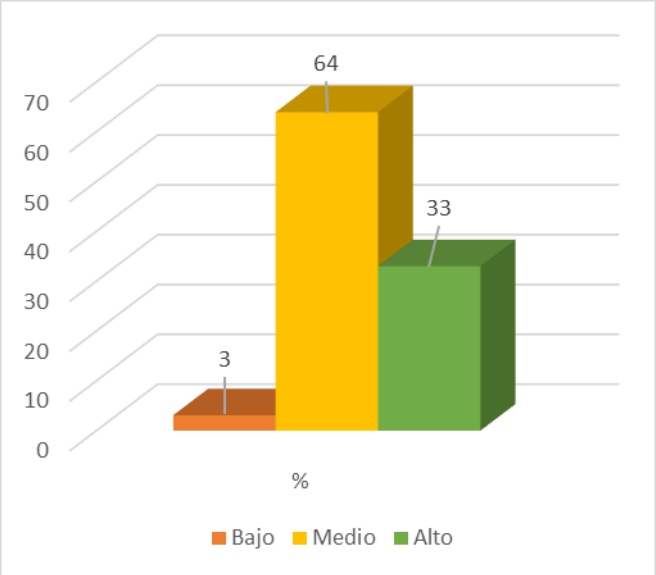
Tabla 7:

Distribución de niveles de la dimensión planeación

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	3	3
Medio	[12-18]	62	64
Alto	[19-25]	32	33
n		97	100

Figura 4:

Distribución porcentual de la dimensión planeación



Nota. Tabla 7

Del total de trabajadores entrevistados el 3%, manifestó que el nivel de planeación en la Corte Superior de Justicia de Ucayali es bajo, el 64% manifestóque es medio y el 33% manifestó que es alto.

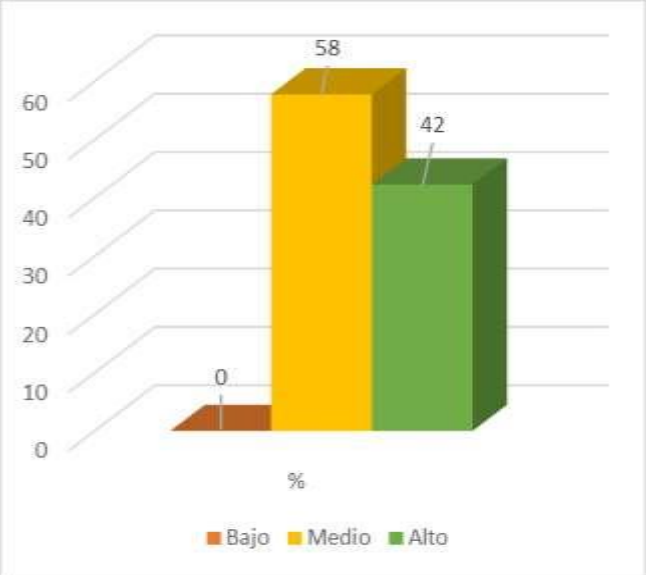
Tabla 8:

Distribución de niveles de la dimensión organización

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	0	0
Medio	[12-18]	56	58
Alto	[19-25]	41	42
n		97	100

Figura 5:

Distribución porcentual de la dimensión organización



Nota. Tabla 8

Del total de trabajadores entrevistados el 58%, manifestó que el nivel de organización en la Corte Superior de Justicia de Ucayali es medio y el 42% manifestó que es alto.

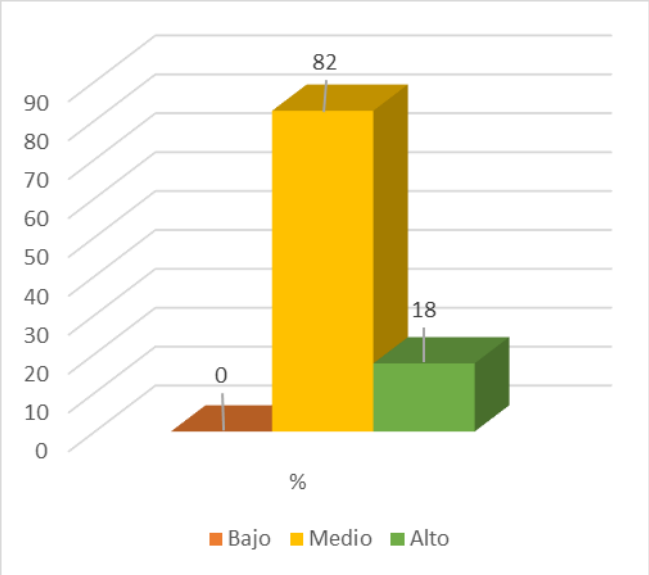
Tabla 9:

Distribución de niveles de la dimensión dirección

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	0	0
Medio	[12-18]	56	58
Alto	[19-25]	41	42
n		97	100

Figura 6:

Distribución porcentual de la dimensión dirección



Nota. Tabla 9

Del total de trabajadores entrevistados el 82%, manifestó que el nivel de dirección en la Corte Superior de Justicia de Ucayali es medio y el 18% manifestó que es alto.

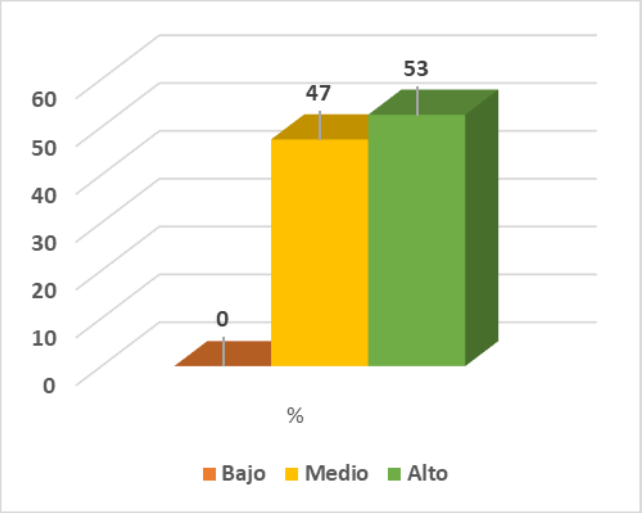
Tabla 10:

Distribución de niveles de la dimensión control

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	0	0
Medio	[12-18]	46	47
Alto	[19-25]	51	53
n		97	100

Figura 7:

Distribución porcentual de la dimensión control



Nota. Tabla 10

Del total de trabajadores entrevistados el 47%, manifestó que el nivel de control en la Corte Superior de Justicia de Ucayali es medio y el 53% manifestóque es alto.

4.1.2. Variable 2: calidad de servicio

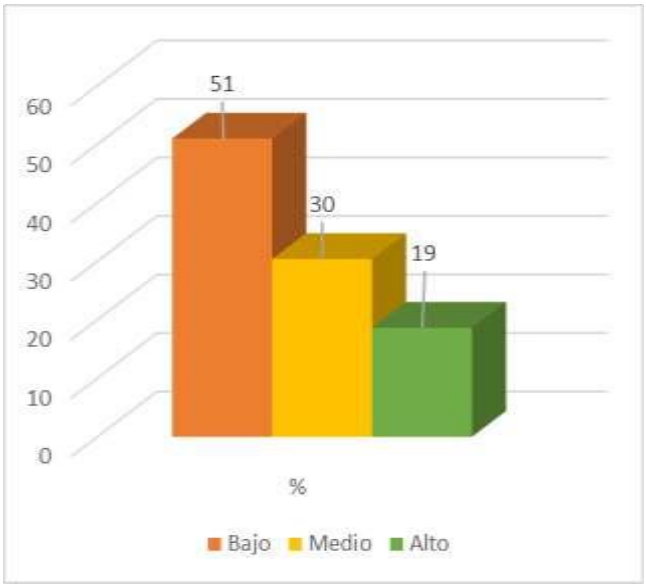
Tabla 11:

Distribución de niveles de la variable calidad de servicio

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-46]	52	51
Medio	[47-73]	31	30
Alto	[74-100]	19	19
n		102	100

Figura 8:

Distribución porcentual de la variable calidad de servicio



Nota. Tabla 11

Del total de usuarios entrevistados el 51% manifestó que el nivel de calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali es bajo, el 30%manifestó que es medio y el 19% manifestó que es alto.

4.2. Prueba de hipótesis

4.2.1. Hipótesis general

La relación de la gestión administrativa y calidad de servicio en la CorteSuperior de Justicia de Ucayali 2022, es directa y significativa.

Tabla 12:

Correlación entre gestión administrativa y calidad de servicio

Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,288**
		Sig. (unilateral)	.	,002
		N	97	97
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,288**	1,000
		Sig. (unilateral)	,002	.
		N	97	103

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral).

Según coeficiente de correlación Rho Spearman = 0,288 y una significancia de p = 0.002 < 0.05, en consecuencia, existe una relación directa media y significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022, por lo tanto, se acepta la hipótesisplanteada.

4.2.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

La relación de la planeación y calidad de servicio en la Corte Superior deJusticia de Ucayali 2022, es directa y significativa.

Tabla 13:

Correlación entre planeación y calidad de servicio

Rho de Spearman	Planeación	Coeficiente de correlación	1,000	,296**
		Sig. (unilateral)	.	,002
		N	97	97
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,296**	1,000
		Sig. (unilateral)	,002	.
		N	97	103

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral).

Según coeficiente de correlación Rho Spearman = 0,296 y una significancia de p = 0.002 < 0.05, en consecuencia, existe una relación directa media y significativa entre la planeación y calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022, por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada.

Hipótesis específica 2

La relación de la organización y calidad de servicio en la Corte Superiorde Justicia de Ucayali 2022, es directa y significativa

Tabla 14:

Correlación entre organización y calidad de servicio

Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,306**
		Sig. (unilateral)	.	,001
		N	97	97
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,306**	1,000
		Sig. (unilateral)	,001	.
		N	97	103

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral).

Según coeficiente de correlación Rho Spearman = 0,306 y una significancia de p = 0.001 < 0.05, en consecuencia, existe una relación directa media y significativa entre la organización y calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022, por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada.

Hipótesis específica 3

La relación de la dirección y calidad de servicio en la Corte Superior deJusticia de Ucayali 2022, es directa y significativa.

Tabla 15:

Correlación entre dirección y calidad de servicio

Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,231*
		Sig. (unilateral)	.	,011
		N	97	97
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,231*	1,000
		Sig. (unilateral)	,011	.
		N	97	103

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (unilateral).

Según coeficiente de correlación Rho Spearman = 0,231 y una significancia de p = 0.011 < 0.05, en consecuencia, existe una relación directa media y significativa entre la dirección y calidad de servicio en la

Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022, por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada.

Hipótesis específica 4

La relación del control y calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022, es directa y significativa

Tabla 16:

Correlación entre control y calidad de servicio

Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,233*
		Sig. (unilateral)	.	,011
		N	97	97
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,233*	1,000
		Sig. (unilateral)	,011	.
		N	97	103

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (unilateral).

Según coeficiente de correlación Rho Spearman = 0,233 y una significancia de p = 0.011 < 0.05, en consecuencia, existe una relación directa media y significativa entre el control y calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022, por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada.

4.3. Discusión de resultados

En lo que respecta a la hipótesis general, se propuso, la relación de la gestión administrativa y calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022, es directa y significativa. Según los resultados existe una relación directa media 0,288 y significativa 0.002 entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022, lo que quiere decir de la forma como la Corte Superior gestiona la planeación, la organización, la dirección y el control, le alcanza para lograr una relación directa media y significativa con la calidad de servicio. Resultado semejante encontró Matos (2020) en su tesis, la calidad del servicio de administración de justicia y su relación

con la satisfacción de los justiciables, de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte año 2017, quien concluye: existe una buena correlación directa significativa (rs=0,716; p ≤ 0,001) entre las variables Calidad del servicio de administración de justicia y Satisfacción del justiciable de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte, durante el año 2017.

En lo que respecta al objetivo específico 1, se tuvo como propósito presentar el nivel de gestión administrativa de la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022, de acuerdo con los resultados, el 65% de los trabajadores entrevistados, manifestó que el nivel de gestión administrativa es medio y el 39% manifestó que es alto. Lo que quiere decir para la gran mayoría de trabajadores que la Corte Superior no gestiona de manera adecuada la planeación, la organización, la dirección y el control. Resultado diferente encontró Pacherres (2021), en su tesis Gestión administrativa y desempeño laboral en los colaboradores del Poder Judicial de Moyobamba, 2020, quien concluye: se evidencia un nivel adecuado de la gestión administrativa en los colaboradores del Poder Judicial de Moyobamba año 2020, porque la mayor frecuencia de respuesta de los colaboradores se posiciona en el nivel adecuadocon el 80%.

En lo que respecta al objetivo específico 2, se tuvo como propósito calcular el nivel de calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022, de acuerdo con los resultados, el 51% de los usuarios entrevistados manifestó que el nivel de calidad de servicio es bajo, el 30% manifestó que es medio y el 19% manifestó que es alto. Lo que quiere decir para la gran mayoría de usuarios que los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta y la empatía que brinda la Corte Superior no es buena. Resultado semejante encontró

Chávez (2018), en su tesis la Calidad de Servicio en la Corte Superior de Justicia de La Libertad, 2018, quien concluye: la Calidad de Servicio en la corte Superior de La Libertad en 2018, encontramos que para el 49% de los usuarios es de Mala Calidad, lo que indica que existe una enorme deficiencia en la atención del usuario en todos sus estamentos, y se corrobora con lo indicado en la realidad problemática respecto a los estudios del INE que señalan que el Poder Judicial es una de las instituciones menos confiables.

En relación con la hipótesis específica 1, se formuló, la relación de la planeación y calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022, es directa y significativa. Según los resultados existe una relación directa media 0,296 y significativa 0.002 entre la planeación y calidad de servicio, lo que quiere decir de la forma como la Corte Superior, planea los objetivos y la misión, estudia las alternativas, determina los recursos necesarios, genera las estrategias para alcanzar objetivos, es suficiente para lograr una relación directa media y significativa con la calidad de servicio. Resultado diferente, encontró Ruiz (2021) en su tesis, gestión administrativa y calidad del servicio de Justicia en el Ministerio Público de Chiclayo, en tiempos de pandemia por Covid-19, quien concluye: . la dimensión Planeación y la variable Calidad del servicio de justicia presentan una significancia de 0,287 lo cual es mayor al parámetro de 0,05, concluyendo que no se correlacionan de manera significativa.

En relación con la hipótesis específica 2, se formuló, la relación de la organización y calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022, es directa y significativa. Según los resultados existe una relación directa media 0,306 y significativa 0.001 entre la organización y calidad de servicio, lo que quiere decir de la forma como

la Corte Superior, diseña los cargos y las tareas específicas, crea la estructura de la organización, coordina las actividades laborales, establece políticas y procedimientos, define la asignación de los recursos, le alcanza para lograr una relación directa media y significativa con la calidad de servicio. Resultado semejante encontró Orrego (2017) en su tesis, Gestión administrativa y calidad de servicio a usuarios del Centro de Estudios del Minjus, quien concluye, que existe relación significativa y positiva entre el nivel de organizar y la calidad de servicio a usuarios del Centro de Estudios del Minjus, año 2016.

En relación con la hipótesis específica 3, se formuló, la relación de la dirección y calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022, es directa y significativa. Según los resultados existe una relación directa media 0,231 y significativa 0.011 entre la dirección y calidad de servicio, lo que quiere decir de la forma como la Corte Superior, dirige y motiva a los trabajadores, establece la comunicación, soluciona los conflictos laborales, diseña las estrategias para mejorar el desempeño, le alcanza para lograr una relación directa media y significativa con la calidad de servicio. Resultado semejante encontró Ropa (2019) en sus tesis, Gestión administrativa en la mejora de servicio al ciudadano de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte – 2018, quien concluye: en base a los resultados de la prueba de regresión ordinal se encuentra que la Nagelkerke presenta un 58,9% de variabilidad, y los resultados de la prueba de estimación de parámetros reporta el valor Chi-cuadrado de Wald 12,914 con 1 grado de libertad y una significancia de 0,000 menor a 0,05 en consecuencia se resuelve que la Dirección incide significativamente en la Mejora de servicio al ciudadano según los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima

Norte 2018.

En relación con la hipótesis específica 4, se formuló, la relación del control y calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022, es directa y significativa. Según los resultados existe una relación directa media 0,233 y significativa 0.011 entre el control y calidad de servicio. Lo que quiere decir de la forma como la Corte Superior, mide el desempeño, toma los correctivos, establece los controles del proceso y actividades, y os controles de los recursos de la institución, le alcanza para lograr una relación directa media y significativa con la calidad de servicio. Resultado semejante encontró Fernandez (2019) en su tesis, gestión administrativa y calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República Del Perú-2018, quien concluye: se afirma que existe relación significativa entre el control y la calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú 2018. (p=0.04). El coeficiente de correlación es 0.26, lo que me dice que es una relación baja y directa (positiva).

CONCLUSIONES

- La gestión administrativa se relaciona de forma directa media 0,288 y significativa 0.002 con la calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022, lo que quiere decir de la forma como la Corte Superior gestiona la planeación, la organización, la dirección y el control, le alcanza para lograr una relación directa media y significativa con la calidad de servicio.
- La gestión administrativa en la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022, según el 65% de los trabajadores, se manifiesta a medio. Lo que quiere decir para la gran mayoría de trabajadores que la Corte Superior no gestiona de manera adecuada la planeación, la organización, la dirección y el control.
- La calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022, según el 51% de los usuarios, se manifiesta a nivel es bajo. Lo que quiere decir para la gran mayoría de usuarios que los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta y la empatía que brinda la Corte Superior no es buena.
- La planeación se relaciona de manera directa media 0,296 y significativa 0.002 con la calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022, lo que quiere decir de la forma como la Corte Superior, planea los objetivos, la misión, estudia las alternativas, determina los recursos necesarios, genera las estrategias para alcanzar objetivos, es suficiente para lograr una relación directa media y significativa con la calidad de servicio,
- La organización se relaciona de forma directa media 0,306 y significativa 0.001 con la calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022, lo que quiere decir de la forma como la Corte Superior, diseña los cargos y las tareas específicas, crea la estructura de la organización, coordina las actividades laborales, establece políticas y procedimientos, define la asignación de los recursos, le alcanza para lograr una relación directa media y significativacon la calidad de servicio.

- La dirección se relaciona de manera directa media 0,231 y significativa 0.011 con la calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022, lo que quiere decir de la forma como la Corte Superior, dirige y motiva a los trabajadores, establece la comunicación, soluciona los conflictos laborales, diseña las estrategias para mejorar el desempeño, le alcanza para lograr una relación directa media y significativa con la calidad de servicio.
- El control se relaciona de forma directa media 0,233 y significativa 0.011 con la calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022. Lo que quiere decir de la forma como la Corte Superior, mide el desempeño, toma los correctivos, establece los controles del proceso y actividades, y los controles de los recursos de la institución, le alcanza para lograr una relación directa media y significativa con la calidad de servicio.

SUGERENCIAS

- Los resultados deben ser comunicados a los trabajadores la Corte Superior de Justicia de Ucayali, debido a que existe una relación directa media de la planeación, la organización, la dirección y el control con la calidad de servicio, con el propósito de motivarlos para lograr relaciones más altas y conservar la significancia de la gestión administrativa con la calidad de servicio.
- Los funcionarios de la Corte Superior deben realizar reuniones de trabajo, con el propósito de mejorar la gestión de la planeación, la organización, la dirección y el control, y de esta forma revertir el nivel medio a niveles más altos de gestión administrativa.
- Los funcionarios de la Corte Superior deben promover charlas de sensibilización para el mejoramiento de los elementos tangibles, de la fiabilidad, la capacidad de respuesta y la empatía que brindan los trabajadores a los usuarios, con el propósito de revertir el nivel bajo de calidad de servicio que ofrece a nivel alto.
- Los resultados deben ser comunicados a los trabajadores la Corte Superior de Justicia de Ucayali, debido a que existe una relación directa media, de la planeación de los objetivos, de la misión, del estudio de las alternativas, de la determinación de los recursos necesarios, de la generación de las estrategias, con el propósito de motivarlos para lograr relaciones más altas y conservar la significancia de la planeación con la calidad de servicio.
- Los resultados deben ser comunicados a los trabajadores la Corte Superior de Justicia de Ucayali, debido a que existe una relación directa media, del diseño de cargos, de las tareas específicas, de la estructura de la organización, de la coordinación de actividades laborales, del establecimiento de políticas y procedimientos, de la definición de asignación de los recursos, con el propósito de motivarlos para lograr relaciones más altas y conservar la significancia de la organización con la calidad de servicio.

- Los resultados deben ser comunicados a los trabajadores la Corte Superior de Justicia de Ucayali, debido a que existe una relación directa media, de la dirección y motivación de los trabajadores, de la comunicación, de la solución de los conflictos laborales, del diseño de las estrategias para mejorar el desempeño, con el propósito de motivarlos para lograr relaciones más altas y conservar la significancia de la dirección con la calidad de servicio.
- Los resultados deben ser comunicados a los trabajadores la Corte Superior de Justicia de Ucayali, debido a que existe una relación directa media, de la medición del desempeño, de toma de correctivos, del establecimiento de los controles del proceso y actividades, y de los controles de los recursos de la institución, con el propósito de motivarlos para lograr relaciones más altas y conservar la significancia del control con la calidad de servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alarcón, J. (2017). *Fiabilidad*. Obtenido de https://industrial.unmsm.edu.pe/upg/archivos/TESIS2018/DOCTORADO/tesis11.pdf

Ambor, M. (2021). *Dimensión 2: Organización*. Obtenido de http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/991/Michael_tesis_titulo_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Aparcana, S., & Panduro, K. (2019). *Motivación*. Obtenido de https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3796/ADMINISTRACI%C3%93N%20-%20Solmaria%20Consuelo%20Aparcana%20Navarro%20%26%20Karen%20Melisa%20Panduro%20Rojas.pdf? sequence=1&isAllowed=y

Barrera, K., & Gutiérrez, R. (2021). *Servicio*. Obtenido de https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/15008/Barrera_Gutierrez_%20Calidad%20de%20servicio%20percibida%20y%20el%20precio%20como%20factores%20que%20determinan%20la%20satisfacci%C3%B3n%20del%20cliente%20en%20supermercados.pdf?sequence

Bedón , M., & Paredes , L. (2019). *Teoría de Deming*. Obtenido de http://repositorio.caen.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13097/113/TESIS%20UNIFICADA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bernal, C. (2021). *Objetivo*. Obtenido de http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/5554/Carlos%20Enrique%20Bernal%20Valladares.pdf?sequence=1

Castillo, L. (2019). *Principales autores de la calidad*. Obtenido de https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/34875/CastilloPineda%20LadyEsmeralda2019.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cerezo , J. (2019). *Realidad problemática*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39365/Cerezo_MJK.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chávez , J. (2018). *La Calidad de Servicio en la Corte Superior de Justicia de La Libertad, 2018 (Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Trujillo-Perú)*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33655/chavez_cj.pdf?s equence=1&isAllowed=y

Corilloclla , G. (2020). *Profesionalidad*. Obtenido de https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/3670/TRABAJO%20DE%20INV ESTIGACI%c3%93N-2020-FED-CORILLOCLLA%20GUTARRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cruz, M. (2020). *Dirección*. Obtenido de https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/3987/Cruz%20Chumacero%2C%20Mirian.pdf?sequence=5&isAllowed=y

De la Cruz, L., & PÉREZ, S. (2020). *Escala del clima organizacional EDCO*. Obtenido de https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/xmlui/bitstream/handle/10893/21123/CB-0605576.pdf?sequence=1

Duque, S. (2019). *Teoría De La Organización Contingencial*. Obtenido de https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/1696/AN%C3%81LISIS%20DE%20LAS%20TEORIAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Escudero, C., & Cortez, L. (2018). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica.* © Editorial UTMACH, 2018. Obtenido de http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14207/1/Cap.1-Introducci%C3%B3n%20a%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica.pdf

Fernandez, A. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú-2018 (Título de pregrado, Universidad Privada Telesup, Lima – Perú)*. Obtenido de https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/1100/1/CIEZA%20FERNANDEZ%20ADELI.pdf

Fernández, B. (2018b). *Comunicación*. Obtenido de http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7150/ADMfedebg.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fernández, B. (2018). *Philip Crosby*. Obtenido de http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7150/ADMfedebg.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación.* © Universidad Continental.

García, I., Rivas, R., Pérez, M., & Palacios, L. (2020). *Correlación: no toda correlación implica causalidad*. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-91902019000300354

Gonzales, L., & Huanca, E. (2020). *Capacidad de respuesta* . Obtenido de https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzal
es_Elena%20Huanca_Tesis_Titulo%20Profesional_Titulo%20Profesional_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gonzales, L., & Huanca, E. (2020b). *Horarios de atención flexibles*. Obtenido de https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzal
es_Elena%20Huanca_Tesis_Titulo%20Profesional_Titulo%20Profesional_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

González , P. (2018). *El conflicto laboral*. Obtenido de https://repositorio.iberopuebla.mx/bitstream/handle/20.500.11777/4343/Tesis%20DH%20El%20Coflicto.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Guerra, E. (2021). *El Modelo Servqual (Quality Service) por Zeithaml, A., Parasuraman, A. yBerry, L.* Obtenido de https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/af92f2f2-05b4-4006-a03d-977f37c98984/content

Guillermo, F. (2018). *Empatía*. Obtenido de http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2496/GUILLERMO%20AGAMA%20FERNANDO.pdf

Guzman , A., & Ramos , J. (2018). *Competencias personales*. Obtenido de http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/621/1/TESIS%20CALIDAD%20DE%20SERVICIO.pdf

Hidalgo, G. (2019). *Puntualidad*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29603/Hidalgo%20_PGJ.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Hidalgo, L. (2021). *Diseño*. Obtenido de https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1987/Hidalgo-Gallardo-Lorena.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Huaman, E. (2018). *Teoría científica*. Obtenido de https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13063/Huam%C3%A1n%20P o rtal%20%20Eliana%20Del%20Rocio.pdf?sequence=1&isAllowed=y

López, C. (2019). *Teoría de sistemas*. Obtenido de https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3341/DOCTORADO%20-%20Carlos%20Enrique%20Lopez%20Rodriguez.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Matos, M. (2020). *La calidad del servicio de administración de justicia y su relación con la satisfacción de los justiciables, de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte año 2017 (Tesis de posgrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima-Perú)*. Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16443/Matos_am.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Millán, A. (2019). *Teoría de las relaciones humanas de George Elton Mayo*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32316/Mill%C3%A1n_LA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Morocho, T. (2019). *Definición de calidad de servicio*. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1809/Thalia_Tesis_licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Nazario, C. (2017). *Variable 1: Gestión administrativa*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9038/Nazario_BCM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Noel, G., Frías, M., & Silva, J. (2019). *Evaluación de desempeño*. Obtenido de https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2311/Gerardo_Tesis_maestria_2019.pdf;jsessionid=E2572DA4B7F552F5F23E06403D64941C?sequence=1

Olivos, L. (2018). *Descripción de la realidad problemática*. Obtenido de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3758/TESIS_MAEST_GOB.GEST.PUBLI_LESLIE%20VIVIAN%20OLIVOS%20MARTINEZ.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Orrego, R. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio a usuarios del Centro de Estudios del Minjus (Tesis de maestria, Universidad César Vallejo, Perú)*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9055/Orrego_VRM.pdf?sequence=1

Ortiz, J. (2017). *Definición de diseño de puestos*. Obtenido de http://0701psicologiateoricaii.blogspot.com/2017/08/importancia-del-diseno-de-puestos-y-su.html

Ospina, J. (2021). *Evidencias físicas*. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10236/3/IV_FCE_318_TI_Ospina_Limache_2021.pdf

Pacherres , C. (2021). *Gestión administrativa y desempeño laboral en los colaboradores del Poder Judicial de Moyobamba, 2020 (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Tarapoto-Perú)*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55445/Pacherres_MCF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Palma, L. (2017). *Modernización judicial, gestión y administración en América Latina*. Obtenido de https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S018660281730035X?token=CA07C01BB1797E8C046E0BFF8641DA9EC027390C83FEB1BF4B7EAC4E4E669C7D141CDDE53A5B6796986FC73DBFF56C33&originRegion=us-east-1&originCreation=20220403170439

Parodi, O., Pantigoso, C., & Perry, K. (2017). *Personal*. Obtenido de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2183/TESIS%20DE%20ANDRES%20PANTIGOSO%2C%20PARODI%20SANTA%20CRUZ%20Y%20PERRY%20CARTY.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Perez, G. (2019). *Función administrativa de control*. Obtenido de https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1533/GPC_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pezo, V. (2020). *Introducción*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47918/Pezo_FVV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pozzo, M., Borgobello, A., & Pierella, M. (2019). *Uso de cuestionarios en investigaciones sobre universidad: análisis de experiencias*. Obtenido de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/74242/Versi%C3%B3n_en_PDF.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quiñones, J. (2021). *Planeación.* Obtenido de http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1235/QUI%C3%91ONES%20VELASQUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramos, J., Del Águila, V., & Bazalar, A. (2017). *Estadística básica para los negocios.* © Universidad de Lima.

Reyes, A. (2020b). *Misión*. Obtenido de http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1858/1/T026_10347477_M.pdf

Reyes, A. (2020). *Teoría de la administración burocrática de Max Weber*. Obtenido de http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1858/1/T026_10347477_M.pdf

Rivera, M. (2019). *Comprensión de las necesidades*. Obtenido de https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/2084/ADM-RIV-MER-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rojas, G. (2018). *Modelo de calidad del servicio de Grönroos (1984)*. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1605/Grimaldo_Tesis_Maestro_2018.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Ropa, E. (2019). *Gestión administrativa en la mejora de servicio al ciudadano de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte - 2018 (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima-Perú)*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34190/Ropa_BEG.pdf? sequence=1&isAllowed=y

Ruiz , S. (2021). *Gestión administrativa y calidad del servicio de Justicia en el Ministerio Público de Chiclayo, en tiempos de pandemia por Covid-19 (Tesis de maestria, Universidad César Vallejo, Chiclayo-Perú)*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68688/Ruiz_LSI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Saavedra , A. (2018). *Elementos tangibles*. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1582/1/TL_SaavedraGuaniloAlejandra.pdf

Serna , Y., & Arévalo, O. (2018). *Estructura organizacional*. Obtenido de https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3300/ADMINISTRACION%2 0-%20Yolanda%20Serna%20L%C3%B3pez%20%26%20Orison%20Clemente%20Ar%C3%A9valo%20Mendoza.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tejada, M. (2019). *Estrategias*. Obtenido de https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/828/Tejada%20Quispe%2C%20Maria%20Fernanda.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vargas, N., & Zapata, S. (2019). *Comunicación*. Obtenido de https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3034/Nuria%20Vargas_ Sady%20Zapata_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2019.pdf?sequence=4 &isAllowed=y

Villegas , E. (2019). *Asignación de recursos o presupuestos*. Obtenido de https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3321/Eduardo_Tes is_bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Yrigoyen, L. (2019). *Cumplimiento de promesa*. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5499/yrigoyen_ylma. pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1:

Matriz de consistencia

Título: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores
Problema General: ¿Cómo es la relación de la gestiónadministrativa y calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022? Problemas específicos: a. ¿Cómo es relación de la planificación y la calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022? b. ¿Cómo es la relación de la organización y la calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia deUcayali 2022? c. ¿Cómo es la relación de la dirección y la calidad de servicio en la Corte Superiorde Justicia de	Objetivo General: Determinar la relaciónde la gestión administrativa y calidad de servicio enla Corte Superior deJusticia de Ucayali 2022. Objetivos específicos: a) Calificar la relación de la planificación y calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022. b) Establecer la relación de la organización y calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022. c) Precisar la relación de la dirección y calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022.	Hipótesis General: La relación de la gestión administrativa y calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022, es directa y significativa. Hipótesis específicas: a. La relación de la planificación y calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022, es directa y significativa. b. La relación de la organización y calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022, es directa ysignificativa. c. La relación de la dirección y calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia	Gestión Administrativa	Planeación	Establece los objetivos y la misión
					Estudia alternativas
					Determina recursos necesarios
					Genera estrategias para alcanzar objetivos
				Organización	Diseña los cargos ylas tareas especificas
					crea la estructura de la organización
					coordina las actividades laborales
					establece políticas y procedimientos
					Define la asignación de los recursos
				Dirección	dirige y motiva los empleados
					establece la comunicación

Ucayali 2022? d. ¿Cómo es la relación del control y la calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022?	d) Mostrar la relación del control y calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022.	de Ucayali 2022, es directa y significativa. d. La relación del control y calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali2022.			soluciona conflictos laborales
					Diseña estrategias para mejorar el desempeño
				Control	Mide el desempeño
					Toma correctivos
					Establece controlesel proceso y actividades
					Establece controles a los recursos de la empresa
			Calidad de servicio	Elementos tangibles	Evidencias físicas
					Equipos
					Personal
					Procedimientos administrativos
					Materiales de comunicación
				Fiabilidad	El servicio desde el inicio
					Expediente sin errores
					Cumplimiento de promesa del servicio
					Interés en solucionar el problema

				Capacidad de	Comunicación del servicio
				respuesta	Disposición de ayuda
					Servicio puntual
					Disposición de atención
					Servicio rápido
				Empatía	Prestación de atención individualizada
					Horarios convenientes
					Ofrece una atención personalizada
					Preocupación por el cliente
					Comprensión de necesidades

Anexo 2: Instrumento 1

Cuestionario para medir la Gestión

Administrativa

Estimado señor (a) la que suscribe, Alexandra Karina Burga Gonzales, egresada de la Escuela de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, actualmente desarrollo el informe final de mi tesis titulado “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022”, por lo que recurro a usted para solicitarle su apoyo respondiendo la siguiente encuesta, su respuesta es anónima, información que será utilizado exclusivamente para los fines que se indica.

Nº	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	La corte gestiona teniendo en consideración la misión, visión y objetivos					
02	La corte busca alternativas para lograr la misión, visión y objetivos					
03	La planificación de los recursos en la corte cubre las necesidades que requiere					
04	La corte cuenta con estrategias para lograr sus objetivos					
05	La corte planifica las actividades que desarrolla					
06	En la corte están diseñado los cargos y tareas especificas de manera adecuada					
07	La estructura de la corte facilita la dirección y la administración de las actividades					
08	La coordinación en la corte posibilita sincronizar las actividades laborales en forma oportuna					
09	La corte tiene establecido políticas y procedimientos que facilitan el logro de su gestión					
10	La asignación de recursos a las áreas facilita el cumplimiento de sus funciones					
11	En la corte se dirige y motiva los empleados para lograr los objetivos					
12	En la corte hay una buena comunicación entre sus miembros					
13	En la corte hay predisposición entre sus miembros para solucionar los conflictos					
14	Los directivos diseñan estrategias para mejorar el desempeño de los trabajadores					
15	Los directivos de la corte promueven el trabajo en equipo					
16	En la corte se evalúa el desempeño de los trabajadores					
17	La corte tiene establecido el control a los procesos y actividades					
18	La corte tiene establecido el control a los recursos que administra					
19	La corte promueve los mecanismos de control para que el personal cumpla sus obligaciones					
20	En la corte se corrige inmediatamente luego de encontrar alguna deficiencia					

Anexo 3: Instrumento 2

Cuestionario para medir la calidad de servicio

Estimado señor (a) la que suscribe, Alexandra Karina Burga Gonzales, egresada de la Escuela de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, actualmente desarrollo el informe final de mi tesis titulado “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022”, por lo que recurro a usted para solicitarle su apoyo respondiendo la siguiente encuesta, su respuesta es anónima, información que será utilizado exclusivamente para los fines que se indica.

Nº	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	Las instalaciones físicas de la Corte son visualmente atractivas, amplias y funcionales.					
02	Los equipos de la Corte son modernos y apropiados para la atención al público					Su
03	El personal de la corte muestra una vestimenta limpia.					
04	La corte te muestra la descripción de los procedimientos administrativos que debes realizar de manera clara y específica					
05	Los elementos materiales (folletos, catálogos, otros) que te ofrece la Corte te parecen actualizados					
06	Los trabajadores de la Corte realizan bien su trabajo desde la primera vez					
07	Los trabajadores de la Corte se esfuerzan por mantener su expediente sin errores					
08	Cuando los trabajadores te prometen hacer algo en cierto tiempo lo cumplen					
09	Cuando tienes un problema los trabajadores te muestran un sincero interés en solucionártelo.					
10	Los trabajadores de la Corte concluyen el servicio en el tiempo prometido					
11	Los trabajadores de la Corte mantienen una buena comunicación con usted					
12	Los trabajadores de la Corte siempre están dispuestos a ayudarte					
13	Los trabajadores de la Corte te brindan un servicio puntual					
14	Los trabajadores de la Corte siempre están disponibles a atenderte					
15	Los trabajadores de la Corte te ofrecen un servicio rápido					
16	Los trabajadores de la corte te dan atención individualizada					
17	La Corte tienen horarios de atención convenientes para usted					
18	Los trabajadores de la Corte ofrecen una atención personalizada a los usuarios					
19	Los trabajadores de la Corte se preocupan por los intereses de los usuarios					
20	Los trabajadores de la Corte comprenden las necesidades de los usuarios					