



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**La gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio
en la oficina de coordinación logística en la Corte Superior de
Justicia del Santa, 2020**

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

AUTORA:

Córdova Valdiviezo, July Beatriz (ORCID: 0000-0002-3358-3711)

ASESOR:

Mg. Vargas Llumpo, Jorge Favio (ORCID: 0000-0002-1624-3512)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

CHIMBOTE - PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios por brindarme su bendición, por ser mi guía y fortaleza en todo momento; a mi familia por otorgarme su apoyo incondicional y ser fuente de motivación para seguir adelante en cada propósito y meta anhelada.

July Cordova

Agradecimiento

Agradezco a Dios por cada día y la oportunidad de seguir adelante; a mi familia por el esfuerzo, aliento y dedicación brindada durante todo este tiempo; asimismo expreso mi agradecimiento a los docentes de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo por sus enseñanzas, orientación y motivación especialmente a mi asesor de tesis Mg. Jorge Favio Vargas LLumpo, así como a todas aquellas personas que con su aporte y colaboración han permitido el desarrollo de la presente investigación.

El autor

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	20
3.1. Tipo de diseño de investigación	20
3.2. Variables y operacionalización	21
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5. Procedimiento	24
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	29
IV. RESULTADOS	29
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	41
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Escala de valores de confiabilidad del coeficiente Alfa de Cronbach	26
Tabla 2. Resumen de procesamiento de casos – gestión administrativa	27
Tabla 3. Estadísticas de fiabilidad de casos gestión administrativa	27
Tabla 4. Estadísticas de cada elemento del instrumento – gestión administrativa	27
Tabla 5. Resumen de procesamiento de casos – calidad de servicio	28
Tabla 6. Estadísticas de fiabilidad - calidad de servicio	28
Tabla 7. Estadísticas de cada elemento del instrumento – calidad de servicio	28
Tabla 8. Nivel de Gestión Administrativa	29
Tabla 9. Nivel por dimensiones de Gestión Administrativa	30
Tabla 10. Nivel de Calidad de servicio	31
Tabla 11. Nivel por dimensiones de calidad de servicio	31
Tabla 12. Relación entre gestión administrativa y las dimensiones de calidad de servicio	32
Tabla 13. Relación entre calidad de servicio y las dimensiones de gestión administrativa	33
Tabla 14. Relación entre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio	33

Resumen

La presente investigación tiene como propósito determinar la relación que existe entre gestión administrativa y calidad de servicio en la oficina de coordinación logística de la Corte Superior de Justicia del Santa. La metodología aplicada en este estudio fue de tipo básico con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, descriptivo-correlacional de corte transversal; permitiendo de esta manera describir, analizar y correlacionar la realidad problemática. Para tal efecto se obtuvo una muestra de 40 personas; entre ellos funcionarios y servidores públicos de la oficina de coordinación logística de la Corte Superior de Justicia del Santa. El instrumento utilizado fue la encuesta cuyo resultado luego de su aplicación demostró que sí existe relación significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio ($p < 0.01$) en grado moderado ($r = 0.550$), concluyendo en que si se mejora la gestión administrativa en la oficina de coordinación logística de la Corte Superior de Justicia del Santa, como consecuencia aumentaría la calidad del servicio.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad de servicio, planificación, organización, fidelización.

Abstract

The purpose of this research is to determine the relationship between administrative management and quality of service in the logistics coordination office of the Superior Court of Justice of Santa. The methodology applied in this study was of a basic type with a quantitative approach and a non-experimental, descriptive-correlational cross-sectional design; allowing in this way to describe, analyze and correlate the problematic reality. For this purpose, a sample of 40 people was obtained; among them civil servants and public servants of the logistics coordination office of the Superior Court of Justice of Santa. The instrument used was the survey whose result after its application showed that there is a significant relationship between administrative management and quality of service ($p < 0.01$) to a moderate degree ($r = 0.550$), concluding that if administrative management is improved in the Logistics coordination office of the Superior Court of Justice of Santa, as a consequence the quality of the service would increase.

Keywords: Administrative management, quality of service, planning, organization, loyalty.