



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gestión administrativa y servicio de atención al cliente en la oficina  
descentralizada ENSA, La Victoria.

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

**AUTORA:**

Rojas Amaya, Veronika Karina (ORCID: 0000-0001-9672-3972)

**ASESOR:**

Mg. Castañeda Méndez, Juan Alberto (ORCID: 0000-0003-4472-8709)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

CHICLAYO – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A mi madre y hermano, que con su infinito amor y consejos han sabido conducirme para lograr con éxito uno de mis objetivos.

A mi ángel en el cielo que me bendice, me acompaña en cada paso de mi vida para lograr este objetivo.

Veronika Karina Rojas Amaya

## **Agradecimiento**

Agradecer en primer lugar a Dios por darme la vida asimismo conducirme en sus sendas cada día de mi vida y poder cumplir una de mis metas.

A mi madre y hermano por incentivar me en todo este tiempo.

A mis docentes y a todas las personas que con sus conocimientos y experiencia supieron encaminarme y así poder concluir todo este proceso.

Veronika Karina Rojas Amaya

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo de estudio y diseño de investigación.....	16
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.3. Población y muestra.....	17
3.4. Técnicas de recolección de información.....	17
3.5. Procedimiento.....	19
3.6. Métodos de análisis.....	19
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES.....	34
VII. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS.....	42

## Índice de tablas

Tabla 1. Evaluación de la dimensión planeación.....	21
Tabla 2. Evaluación de la dimensión organización.....	22
Tabla 3. Evaluación de la dimensión dirección.....	22
Tabla 4. Evaluación de la dimensión control .....	23
Tabla 5. Análisis de los procedimientos administrativos .....	23
Tabla 6. Evaluación de la dimensión aspectos técnicos .....	24
Tabla 7. Evaluación de la dimensión relaciones interpersonales .....	25
Tabla 8. Evaluación de la dimensión contexto de la atención .....	26
Tabla 9. Análisis de la atención al cliente (usuarios).....	26
Tabla 10. Correlación de Spearman.....	27
Tabla 11. Matriz de consistencia .....	42
Tabla 12. Cuadro de operacionalización de variables.....	43

## Índice de figuras

Figura 1. Diseño de estudio correlacional .....	16
Figura 2. Evaluación de la dimensión planeación .....	72
Figura 3. Evaluación de la dimensión organización .....	72
Figura 4. Evaluación de la dimensión dirección .....	73
Figura 5. Evaluación de la dimensión control.....	73
Figura 6. Evaluación de la dimensión aspectos técnicos .....	74
Figura 7. Evaluación de la dimensión relaciones interpersonales .....	74
Figura 8. Evaluación de la dimensión contexto de la atención .....	75
Figura 9. Confiabilidad del cuestionario N°1 .....	50
Figura 10. Confiabilidad del cuestionario N°2 .....	50

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación de la gestión administrativa en el servicio de atención al cliente en la oficina descentralizada ENSA, La Victoria. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental – transversal y de nivel correlacional; la muestra estuvo representada por 4 colaboradores y 107 clientes que fueron determinados mediante muestreo no probabilístico intencional y muestreo probabilístico aleatorio; los instrumentos de recolección de datos empleados fueron el cuestionario y la guía de observación, la cuales estuvieron validadas por el juicio de expertos y se determinó el grado de confiabilidad. Se determinó la existencia de una relación positiva alta de la gestión administrativa en el servicio de atención al cliente en la oficina descentralizada ENSA; dado que el coeficiente de Spearman fue de 0,800; además se identificó que la gestión administrativa está en un nivel medio dado que sus cuatro etapas: planeación, organización, dirección y control se encontraron en un nivel medio, como causa principal de las deficiencias en la gestión administrativa se pudo identificar la dependencia; y el servicio de atención al cliente se encontró en un nivel bajo siendo los aspectos técnicos y las relaciones interpersonales las que presentaron mayor deficiencias.

**Palabras clave:** Gestión administrativa, procesos, atención al cliente.

## **Abstract**

The general objective of this research was to determine the relationship of administrative management in customer service in the decentralized office ENSA, La Victoria. The research had a quantitative approach, with a non-experimental design - cross-sectional and correlational level; the sample was represented by 4 collaborators and 107 clients who were determined by intentional non-probabilistic and occasional probabilistic test; The data collection instruments used were the questionnaire and the observation guide, which were validated by expert judgment and the degree of reliability was limited. The existence of a high positive relationship between administrative management and customer service in the ENSA decentralized office will be extended; since Spearman's coefficient was 0.800; In addition, it was identified that administrative management is at a medium level given that its four stages: planning, organization, direction and control were found at a medium level, dependency could be identified as the main cause of deficiencies in administrative management; and customer service was found to be at a low level, with technical aspects and interpersonal relationships showing the greatest deficiencies.

**Keywords:** Administrative management, processes, customer service.

## I. INTRODUCCIÓN

En un escenario incierto y susceptible a cambios, se requiere de instituciones competitivas que empleen la gestión y/o administración para el eficiente manejo de recursos necesarios para las operaciones y finalmente brindar un servicio de calidad, que termine satisfaciendo las expectativas de los usuarios. (Cuevas y Rodríguez, 2017). Por ello, resulta significativo que las entidades orienten sus actividades estratégicas a la planeación, organización, dirección y control para realizar los procesos administrativos de forma eficiente y óptima; además de contribuir al logro de objetivos estratégicos; todo ello con el fin de prestar de manera eficiente sus servicios a la ciudadanía y por ende mejorar la satisfacción de los usuarios.

En Ecuador, las entidades públicas y privadas se esfuerzan por lograr una adecuada gestión administrativa que les permita cumplir todos sus objetivos, por ello, es necesario tener un control eficaz y eficiente que favorezca una correcta gestión. En la actualidad, muchas entidades presentan deficiencias en la gestión, causadas por un mal uso de los recursos directos, ambientales, monetarios y de personal. En consecuencia, varias organizaciones se han visto en la necesidad de optimizar la planificación, la dirección o el control de sus actividades para satisfacer las necesidades de su público y, sobre todo, para alcanzar sus objetivos organizacionales. (Korolchuk, otros., 2020). Por otro lado la calidad en la atención al cliente se representa como un reto en la administración pública; dado que son muchas las entidades que no atienden a los clientes de manera eficiente y eficaz, esto se refleja en el trato que reciben los clientes cuando acuden a alguna entidad y ellos reflejan su malestar. (Morais, 2020)

En el Perú, la gestión administrativa es apreciada como uno de los elementos más importantes en la dirección de una entidad; dado que de ello depende el fracaso o éxito de las actividades que se realizan; sin embargo, se requiere de eficacia y eficiencia para cumplir con lo antes mencionado. (Mendivel, Lavado y Sánchez, 2019)

La gestión administrativa tiene una implicancia mayor a la planificación, organización, dirección y control, dado que involucra la acción de adoptar una gama de herramientas y estrategias adecuadas a la situación y objetivo de cada entidad (Mori, 2018), las cuales necesitan de la coordinación de los recursos humanos, materiales y financieros para el cumplimiento de propósitos institucionales en donde se lidere y direccionen actividades que tengan intervención de manera directa en el proceso de la calidad de atención ofrecida a los usuarios. (Martel, 2018)

Por otro lado, el servicio que se ofrece en las diferentes instituciones del estado de nuestro país, ha sido cuestionado porque no hay una atención de calidad y se da en forma incorrecta y en la mayoría de los casos se percibe un bajo nivel. Estadísticamente la calidad de los servicios y la gestión puesta en efecto por parte de los administrativos en nuestra nación ha sido reportada con bajos índices de aceptabilidad, debido a la ausencia de profesionalismo y compromiso de los funcionarios estatales, quienes muestran incompetencia y deficiencia en la gestión administrativa. (Pumacayo, otros., 2019)

En el Perú, la prestación de servicios de calidad acorde con lo acotado por Pride y Ferrel (2018) implica una de las labores más complejas y trascendentales que afrontan las entidades; dado que brindar un servicio permanente de excelente calidad resulta difícil de lograr, ya que se requiere de personal idóneo, disponible y capacitado; así como todos los recursos que sean necesarios.

La Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Norte S.A. – Electronorte S.A., se le reconoce comercialmente como ENSA, la cual en adelante se le hará referencia por sus siglas ENSA, es una institución que se encarga de generar y distribuir el servicio de energía eléctrica, alumbrado público y doméstico a los departamentos de Lambayeque y Cajamarca, la cual es atendida por tres Unidades de Negocio, estas son: Unidad de Negocio Chiclayo, Unidad de Negocio Sucursales y Unidad de Negocio Cajamarca Centro.

El objeto de investigación es la Oficina Descentralizada de Atención al Cliente de ENSA, ubicada en La Victoria, presenta algunas deficiencias en cuanto a la gestión administrativa, pues se evidencia que no existe una adecuada

planificación para que los trabajadores realicen sus actividades encaminadas a lograr un determinado propósito, algunos usuarios no se encuentran satisfechos con la gestión del personal, ya que sus necesidades no son atendidas oportunamente, y a todo ello entra a tallar la falta de comunicación, organización y coordinación entre los trabajadores, acumulación de tareas y retrasos en algunos trámites administrativos, lo que ha provocado que las solicitudes o reclamos de los usuarios sean atendidas fuera de los plazos establecidos. Todas estas deficiencias radican también en el tema de que al ser esta, una oficina descentralizada dependemos de la gestión que tiene ENSA, existe dependencia para dar respuesta y el tiempo de demora se alarga, un claro ejemplo de la inadecuada gestión es que demoran en entregar los medidores a los clientes generando que las quejas aumenten en la oficina descentralizada; ya que ellos son los encargados de prestar directamente el servicio; el cual no se presta eficientemente; generando que los clientes lleguen a la oficina y realicen sus respectivos reclamos.

Para la presente investigación se formuló el siguiente problema: ¿Existe relación entre la gestión administrativa y el servicio de atención al cliente en la oficina descentralizada ENSA La Victoria?

La investigación se justificó en tres niveles; el primer fue a nivel teórico; ya que se realizó la búsqueda de teorías, antecedentes, problemáticas relacionadas a las variables de investigación; el segundo fue a nivel metodológico, ya que se empleó el uso del método científico, además de técnicas e instrumentos para la recolección de datos; así mismo se determinó el tipo y diseño de investigación lo que conllevó a identificar el uso de coeficientes; y se justificó a nivel práctico dado que se abordó la problemática de atención al cliente en la oficina descentralizada de ENSA, lo que conllevó al desarrollo de recomendaciones para mejorar la gestión administrativa y contrarrestar la problemática; además que el desarrollo de esta investigación le servirá como base a otros estudiantes.

La hipótesis de la investigación es: Si existe relación entre la gestión administrativa y el servicio de atención al cliente en la oficina descentralizada ENSA, La Victoria.

Se desarrolló como objetivo general; determinar la relación de la gestión administrativa en el servicio de atención al cliente en la oficina descentralizada ENSA La Victoria; para ello se desarrollaron los siguientes objetivos específicos: analizar la gestión administrativa en la oficina descentralizada ENSA La Victoria; evaluar el servicio de atención al cliente en la oficina descentralizada ENSA La Victoria; y medir la relación de la gestión administrativa en el servicio de atención al cliente en la oficina descentralizada ENSA La Victoria.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, En Jordania, Nader y Munsif (2020) en su investigación tuvieron como objetivo estudiar el impacto del modelo CRM de computación nebulosa sobre el potencial empresarial, el nivel de innovación y la calidad del servicio al cliente encuestando a trabajadores de una empresa de telecomunicación ubicado en Jordania. Los autores concluyeron que CRM mejora no solo a la atención al cliente, sino que también su productividad y a su comercio electrónico de la empresa. Este trabajo sirve de apoyo ya que informa que hay varios factores que pueden influenciar a la empresa, no solo en la atención al cliente sino otros campos laborales de una empresa.

En Colombia, Peralta y Guataquí (2018) en su investigación tuvo como objetivo proponer una metodología de integración del sistema de gestión de la seguridad y salud en el sistema general de la gestión de calidad en las entidades públicas; en donde se llegó a la conclusión que esta metodología propuesta para entidades públicas se convierte en una herramienta beneficiosa para mejorar la gestión en las instituciones; ya que cuenta con controles integrados, además de mejorar la prestación de los servicios y reducir las interrupciones. Este trabajo es de apoyo ya que hace referencia al uso de herramientas para la mejora de la gestión en las entidades del estado. Este trabajo sirve de apoyo dado que se analiza la gestión y sus mejoras.

Maldonado (2021) en su investigación desarrolló como objetivo central medir las conductas que alteran la gestión administrativa, financiera y organizacional; además del desempeño en las entidades públicas colombianas; en donde llegó a la conclusión que la implementación de sistemas de gestión y la aplicación de la normatividad anticorrupción no inciden en el resultado del índice de transparencia nacional de las entidades públicas estudiadas. Este trabajo se encuentra relacionado con la investigación porque destaca la importancia de un adecuados sistema de gestión.

Soto, otros (2020) en su investigación desarrolló como objetivo central realizar un análisis del enfoque de gestión y las características de los profesionales directivos de las instituciones públicas de educación de 117 municipios de Antioquia; donde se concluyó que los profesionales que tienen mayor experiencia emplean la gestión directiva crítica; mientras que los que poseen menor experiencia

desarrollan una gestión de comunidad funcionalista. Este trabajo se encuentra relacionado con la investigación dado que considera las características de los profesionales para la adopción de una gestión.

En Chile Contreras, otros (2019) en su investigación desarrolló como objetivo central analizar la calidad del servicio en el Juzgado de Garantías de la ciudad de Puerto Montt; en donde llegó a la conclusión que los niveles de calidad fueron desfavorables. Este trabajo permitirá realizar un contraste con la investigación debido a que se consideró el modelo SERVQUAL de 5 dimensiones para medir la calidad de atención.

En la región de San Martín, Quispe (2020) en su investigación realizó como objetivo identificar como la calidad del servicio afecta en la gestión administrativa del Municipio Distrital de Papaplaya ubicado en Tarapoto. Se llegó a la conclusión que los contribuyentes no se sienten de todo seguro a pesar de que los trabajadores sean amables y transmitan confianza, en opinión a la infraestructura, manifestaron que no es de las mejores, pero al menos sirve, por ello propuso que sería recomendable dotar a los trabajadores con herramientas y recursos con la finalidad de que su servicio sea de mayor calidad para los contribuyentes. Este trabajo apoya a mi investigación ya que sus recomendaciones me ayudaran a darle forma y calidad a las de mi trabajo.

En Tarapoto, Macedo y Alvarado (2020) en su trabajo realizaron como objetivo determinar la relación de la gestión de remuneración en la satisfacción del cliente de la institución en estudio ubicada en Tarapoto. Concluyeron que las variables tienen una correlación significativa ya que después de usar la prueba de Pearson, obtuvieron un valor de significancia menor a 0.05 y el valor "r" igual a 0.632. Este trabajo se vincula al mío ya que buscamos saber la correlación entre nuestras variables relacionadas a la atención del cliente.

En el distrito de Sauce, Panduro y Rojas (2018) en su trabajo realizaron como objetivo determinar el grado de relación entre las variables (calidad de servicio a nivel de empatía y satisfacción al cliente) en el hotel Sauce Resort ubicado en el distrito Sauce. Concluyeron que las variables tienen una relación directa, ya que se obtuvo un grado de correlación alta y con una dirección positiva de 0.291; además destacaron que el servicio de atención brindado al cliente fue

excelente porque se les atendió con empatía y respeto. Este trabajo contribuye al mío ya que su metodología me puede ayudar hallar la incidencia en mi variable de investigación.

En el distrito de Tarapoto, Loyola y Hernandez (2019) en su investigación realizaron como objetivo determinar cómo se relaciona el clima laboral y la calidad del servicio que brindan las agencias de viajes ubicadas en Tarapoto con el fin de saber su correlación entre ambas variables. Concluyeron que el clima laboral afecta directa y significativamente con la calidad del servicio, obteniendo un grado de correlación baja y con dirección positiva de 0.370. este trabajo se vincula a mi investigación ya que su objetivo va por el mismo camino que el objetivo de mi investigación.

En Pimentel, Hernández (2018) en su investigación realizó como objetivo hallar la incidencia de constitución de una organización administrativa en la gestión integral de la institución de salud de Pimentel de la provincia de Chiclayo. Se concluyó que la administración incide directamente a la atención de servicios de salud, por lo tanto, también a la calidad de atención a los pacientes. Este trabajo apoya a mi investigación ya que sirve como una base de apoyo y planificación para mi trabajo de investigación.

En Chiclayo, Montenegro y Vega (2020) en su estudio realizaron como objetivo determinar cómo la calidad del servicio se relaciona con la lealtad de los clientes de la empresa en estudio ubicado en Chiclayo. Concluyeron que los clientes tienen una buena opinión del supermercado Plaza Veá, existiendo una correlación positiva débil entre las variables del estudio, como una manera de mejora propusieron que la institución debe realizar una evaluación de su talento humano para mejorar la espera en las cajas de pago. Este trabajo sirve de apoyo ya que sus recomendaciones me sirven de base para las recomendaciones de mi investigación.

En Chiclayo, Becerra y Alarcón (2019) al realizar su trabajo de investigación tuvieron como objetivo determinar cómo influye la gestión en la calidad de los servicios en el hospital Regional Las Mercedes ubicado en Chiclayo. Concluyeron que la gestión no influye en la calidad del servicio que brinda el hospital ya que el

coeficiente Spearman así lo indicó ( $\rho = 0,568$ ), su plan estratégico está bien definida, pero en la práctica no se está realizando como se debe, y como solución se propuso que los planes estratégicos y operativos se den a conocer a todos a través de charlas para que así se comprenda su valor e importancia. Este trabajo sirve de apoyo al mío ya que sus recomendaciones sirven de guía para realizar mis recomendaciones.

Se recurrió a la búsqueda de teorías relacionadas a la investigación:

La administración pública se encuentra regulada por tres (3) principales leyes: La primera es el Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley N°27444 – Ley del procedimiento administrativo general; que establece las normas que guían el actuar de la función administrativa del Estado Peruano; además regula todos aquellos procedimientos administrativos que se desarrollan en las instituciones públicas. Y se entiende como proceso administrativo al conjunto de actos y trámites que son considerados necesarios para el desarrollo de los procedimientos administrativos. (Diario oficial El Peruano, 2019)

La segunda ley de relevante importancia es la Ley N° 27658 – Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado; es aplicable en todas las dependencias de la administración pública a nivel nacional; con el fin de mejorar los niveles de eficiencia y eficacia en la gestión del Estado por medio del manejo adecuado de los recursos públicos, la administración y prioriza una mejor atención a la ciudadanía. Así mismo se destaca que todo organismo, dependencia y entidad de la administración pública debe de tener sus competencias claramente asignadas con el fin de que en esta se puedan desempeñar adecuadamente y cumplir con las funciones y metas plasmadas. (Gobierno del Perú, 2018)

La tercera ley necesaria de hacer mención es la ley de descentralización dado que la investigación se está realizando en una oficina descentralizada; La Ley N° 27783, Ley de Bases de la Descentralización; en esta ley se presentan las normas que ordenan todo el proceso de descentralización en el Perú; el proceso de descentralización se rige por los siguientes objetivos: promover el desarrollo armónico; la cobertura y abastecimiento de los servicios esenciales y de la

infraestructura, fortalecer la unidad del Estado; entre otros objetivos. (Ministerio de Economía y Finanzas [MEF], 2020)

Weihrich, otros (2017) en su libro referido a la Administración como una perspectiva a nivel global y empresarial, expresa que dirigir a un personal es motivar a seguir cumpliendo con su labor en la organización y la dirección de esta, se constituye en cinco aspectos: factor humano; liderazgo; motivación; comités; equipos y comunicación.

Pérez (2014) la gestión administrativa “es una reunión compacta de hechos por lo cual el personal directivo va desarrollando sus actividades laborales mediante el cumplimiento de las fases del proceso de la administración, tales como: planeación, dirección, coordinación y control”. Bajo este punto de vista, la gestión administrativa significa que el servidor público debe desarrollar acciones que se relacionen con las etapas del proceso de administración.

Para Jaramillo (2018) el planeamiento estratégico es un instrumento fundamental para que las organizaciones puedan prepararse para enfrentar diferentes situaciones y riesgos posibles en el futuro, permite consolidar y mejorar de manera competitiva los sistemas para establecer vínculos de comunicación entre éstos. por consiguiente, resulta indispensable conocer y emplear correctamente los elementos involucrados en el proceso de planeamiento.

Se puede decir que la gestión en la administración es un conjunto de actividades para obtener una meta, basadas en las finalidades de una entidad de cualquier rubro, sea público o privado, mediante el adecuado manejo de los procesos administrativos, los mismos que consisten en acciones de planeación, organización, dirección y control, lo cual gira en torno al uso de los recursos de la institución a fin de cumplir con los objetivos de modo eficaz y eficiente; destacando que la organización es una acción clave para una gestión adecuada. (Jaramillo, 2018)

Yepez (2017) señala que la gestión administrativa es la forma de manejar los recursos humanos y materiales para conseguir los objetivos, y de manera indirecta ofrecer un buen servicio.

La gestión administrativa es uno de los factores más importantes dado que de ella depende el éxito de una empresa u organización. En el sector público se requiere para el logro de los objetivos institucionales y las metas planteadas; para ello esta gestión debe encontrarse bien estructurada y con profesionales altamente capacitados y procesos sintetizados. (Mendoza, otros., 2018)

Según Huaman (2018) las características principales de la gestión administrativa están basada en la teoría o explicación de Munch; estas características son las siguientes:

**Universalidad:** Hace referencia a que resulta ser indispensable para empresas privadas o públicas o en cualquier tipo de institución.

**Valor instrumental:** Hace referencia a que la gestión administrativa es práctica, ya que es un medio para cumplir con los objetivos de un grupo.

**Multidisciplinar:** Hace referencia a la utilización y aplicación de conocimientos de diversas técnicas y ciencias.

**Especificidad:** Hace referencia a que la gestión administrativa a pesar de auxiliarse de otras ciencias, posee un campo de acción específico, por ello no puede confundirse con otras disciplinas.

**Flexibilidad:** Hace referencia a la flexibilidad y adaptación de la gestión administrativa a las necesidades de cada grupo social donde se aplica.

Para Ocampo y Valencia (2017); se considera como dimensiones las fases del proceso administrativo adaptadas a las necesidades de la institución pública; entonces son cuatro las dimensiones a trabajar:

La planeación, es la agrupación de pasos ordenados que permiten definir para una organización los objetivos, políticas y estrategias dirigidas a la adquisición, uso y disposición de recursos para el cumplimiento de los objetivos. En esta fase se requiere de realizar las actividades o acciones necesarias, tales como: aclaración, amplificación y determinación de los objetivos; además de pronosticar, establecer condiciones y suposiciones bajo las cuales se realizará el trabajo; también se requiere de seleccionar y declarar las tareas; establecer un plan

generalizado; establecer procedimientos, métodos y políticas de desempeño, predecir y anticiparse a problemas futuros.

Organización: es considerada un proceso que permite ordenar y distribuir los recursos, autoridad y el trabajo; además se trata de determinar las actividades y recursos que son necesarios para lograr los objetivos de la empresa; después de esa determinación se diseña la manera de combinarla en un grupo operativo, en otras palabras, se trata de crear la estructura organizacional de la empresa. Para la función administrativa se requieren de la realización de algunas actividades, tales como: determinar las obligaciones operativas que le corresponde a cada área y cargo, reunir los puestos operativos en unidades relacionadas y manejables, describir aquellos requisitos mínimos correspondientes a cada cargo, seleccionar y colocar al personal en el puesto que le compete de acuerdo a sus capacidad, conocimientos y habilidades, brindar facilidades y recursos a cada área.

Dirección: es la ejecución diaria de las actividades, se tiene como características de esta fase conducir el recurso humano hacia la efectividad, encaminar al recurso humano al espíritu del compromiso y la cooperación, generar confianza, impulsar el trabajo individual y grupal; además de dirigir el uso de los demás recursos.

Control: se define como aquel proceso que regula actividades para asegurar que se cumpla con las actividades que han sido planificadas y que identifica y regula las desviaciones que se susciten durante la ejecución de las actividades. Tanto jefes como gerentes tienen que participar en la función de control, así las actividades se estén desarrollando correctamente. Dado que ellos no pueden saber a ciencia cierta si estas se vienen realizando eficientemente dado que no se ha desarrollado una evaluación, ni se han comparado resultados y el desempeño real. Un sistema de control efectivo permite asegurar el cumplimiento de las metas a través del desarrollo adecuado de las actividades y del manejo de las posibles desviaciones.

De acuerdo con Ocampo y Valencia (2017); se tienen como objetivos de la gestión administrativa: mejorar la sostenibilidad, competitividad y productividad; asegurando la viabilidad de la empresa a mediano y largo plazo; desarrollar la responsabilidad social; proporcionar servicios y productos de calidad y maximizar

las ventas; determinar las necesidades internas de información relativas a las actividades, procesos y funciones administrativas; manejar de forma eficiente los recursos; entrenar a los miembros al manejo y utilización idónea de los recursos; mejorar las inversiones sucesivas; contribuye a la modernización o perfección de las actividades y procesos; contribuye a determinar las necesidades de información tanto internas como externas para su correcta satisfacción.

También se realizó la búsqueda de teorías para la variable servicio de atención al cliente; en donde es necesario hacer mención de la Ley N° 27658 – Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado; la cual tiene como principio fundamental la orientación a la ciudadanía; es decir mejorar el servicio de atención a los usuarios dado que ese es el principal actuar del Estado; lo que involucra la prestación de servicios de calidad. (Secretaría de Gestión Pública [SGP], 2016). Además la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios creada con el fin de brindar una herramienta de gestión que permita orientar la manejo de los bienes y servicios contribuyendo a mejorar la calidad de los mismo; dado que el servicio de atención a los usuarios debe brindarse de manera adecuada y eficiente, satisfaciendo sus necesidades. (SGP, 2021)

Ocampo y Valencia (2017); acotan desde un enfoque administrativo; que se denomina servicio a cualquier beneficio o actividad que una parte ofrece a la otra; además entre sus características se encuentran que son intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Además también se define como la medida de actuación del sistema logístico para proporcionar en tiempo y lugar un servicio o producto. Muchas veces se confunde el concepto de atención con el de satisfacción al cliente; este último comprende un concepto amplio y se incluyen elementos del marketing.

El nivel del servicio al cliente se encuentra relacionado de manera directa con la efectividad y gestión de la logística de todos los integrantes del canal; flujos de productos, información, materiales, entre otros. A mayor efectividad existe mayor valor que se incorporará en el servicio que se le presta al cliente. (Ocampo y Valencia, 2017)

El buen servicio al cliente debe encontrarse presente en todos los aspectos del negocio en donde exista interacción con el cliente, desde el servicio brindado por el personal de seguridad hasta la llamada contestada por la secretaria; por ello se requiere de la capacitación y motivación constante al personal en general; no solo los que se encuentren en el área de atención al cliente. (Ocampo y Valencia, 2017)

La atención al cliente es considerado un papel fundamental para todas las empresas, dado que una buena atención al cliente les permite acelerar su crecimiento y proteger su base de clientes: es decir fidelizarlos; así mismo se destaca que el cliente y la perspectiva que tenga de la empresa, servicio, producto y atención se convierten en un gran indicador a estudiar por parte de la empresa. (Marketwired, 2017)

La atención al cliente es aquel conjunto de actuaciones por medio de las cuales una empresa gestiona la relación con sus potenciales clientes y con los actuales clientes; antes y/o después de la venta de un servicio y/o producto; con el fin de lograr un nivel de satisfacción adecuado y más alto posible. (Ariza, F y Ariza, J., 2017)

La calidad de servicio tiene un papel fundamental en aquellas organizaciones que quieran fijar su visión y obtener una posición reconocida y continuada en el tiempo. De esta forma, resulta imprescindible que la organización brinde satisfacción a todas las expectativas y necesidades del cliente, para formar una opinión positiva respecto a la calidad de servicio en ellos. Por ello para la satisfacción de estas expectativas se requiere de información adecuada a los clientes, en donde se evidencie todos los aspectos y atributos que se encuentren relacionados. Es de suma importancia destacar que en una organización se plantea la visión tomando en cuenta la calidad del servicio que se ofrece, debe entender que un servicio se considera de calidad cuando logra su fin para el que fue creado. (Ocampo y Valencia, 2017)

Cuando el cliente elige un servicio y lo encuentra satisfactorio; volverá a adquirir ese servicio las veces que sean necesarias en el transcurso de su vida; por ello brindar un servicio de calidad en el presente influye en la visión que se forjará en el futuro con respecto a la organización. Se entiende que la calidad percibida del servicio es un juicio global de excelencia o superioridad de la empresa y se encuentra relacionado con la diferencia en percepciones y expectativas. (Ocampo y Valencia, 2017)

#### Dimensiones de la calidad de atención al cliente

Donabedian (como se citó en Humet, 2001), realizó la propuesta de tres dimensiones: Aspectos técnicos, Relaciones interpersonales y el contexto de la atención.

La primera dimensión hace mención a la competencia profesional o la calidad científico- técnica; lo cual hace referencia al continuo y constante proceso de capacitación cognitiva y técnica de los colaboradores que poseen para abordar de forma profesional los problemas; que al mismo tiempo se caracterizan por estar en constante cambio; todo esto mencionado se puede medir de forma periódica y constante, algunas de sus características son:

Efectividad; la cual es el beneficio suministrado por la aplicación de determinada tecnología en condiciones de normalidad.

Eficacia; hace referencia al beneficio suministrado por la aplicación de determinada tecnología en las mejores condiciones.

Eficiencia; hace referencia a la efectividad al mínimo costo.

Accesibilidad, hace referencia a la sencillez y facilidad con la que se accede a la atención sanitaria; superando aspectos económicos, culturales, organizacionales y burocráticos.

Satisfacción, permite en conocer y evaluar las expectativas del usuario.

Continuidad, es la evaluación de la constante prestación del servicio.

Seguridad, hace referencia a la búsqueda de la minimización de riesgos por medio de la optimización de beneficios en los procesos de la atención de salud.

La segunda dimensión hace referencia al carácter interpersonal de la atención, la cual se refleja a través del trato cálido, empático y cordial de los

profesionales de la salud dirigido a los usuarios; siendo muy escrupulosos en respetar las características y particularidades de los mismos.

La tercera dimensión destaca las comodidades y condiciones con las que cuenta la institución; y estas son percibidas por los usuarios durante la prestación del servicio y que le crean un valor agregado a precio justo; lo cual lo hará sostenible en el tiempo; además de fomentar seguridad y confianza en la relación usuario – institución.

El servicio de atención al cliente está evolucionando para ser más proactivo, dado que desempeña un papel clave al momento de impulsar los ingresos recurrentes y reducir la pérdida de clientes. Entonces este debe transformarse y dirigirse bajo los siguientes supuestos: centrarse en brindar experiencias positivas que permitan conservar las relaciones con los clientes, priorizar la inversión en iniciativas de soporte al cliente con el fin de reducir la demanda y ayudar a brindar soluciones a los clientes y aprovechar las interacciones con los clientes. (PR Newswire, 2021)

Dada la importancia de la atención al cliente en toda empresa Tschohl (2014), acota que existen 6 condiciones que se deben satisfacer para poder brindar un eficiente servicio de atención al cliente y con las siguientes: compromiso por parte de la dirección, el cual es considerado un prerrequisito para el éxito de este programa; dado que debe existir compromiso no solo de palabra sino con hechos por parte de los directivos; recursos adecuado, consiste en que la empresa tiene que invertir el dinero necesario que permita desarrollar y mantener el programa; mejoras visibles del servicio, consiste en mejorar constantemente el servicio; capacitación, consiste en entrenar y capacitar de manera constante a los empleados para que puedan brindar mejor información y resolver los problemas de los clientes; servicios internos, todos los servicios o áreas internas deben de encontrarse entrelazadas para brindar una mejor atención y servicio; e involucramiento de los empleados, consiste en el compromiso que deben adquirir todos los empleados ya que su desempeño y trabajo afecta la imagen que los clientes tienen de la empresa.

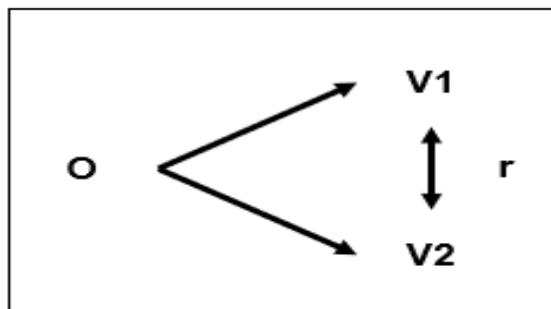
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo de estudio y diseño de investigación

Tipo de estudio: La presente investigación presenta un enfoque cuantitativo, ya que de acuerdo a lo acotado por Vásquez (2020), este enfoque tiene como fin comprobar la hipótesis de forma numérica del estudio.

Diseño de estudio: La presente investigación es No experimental – transversal con un nivel correlacional; de acuerdo con Vásquez (2020), este nivel de investigación busca medir estadísticamente por medio de coeficientes, la correlación entre las variables de estudio.

**Figura 1.** *Diseño de estudio correlacional*



Nota: En la figura se evidencia el diseño de investigación para un estudio correlacional.

Dónde:

O: Información obtenida de las encuestas.

V1: Gestión administrativa

V2: Servicio de atención al cliente

r: Relación entre las variables

#### 3.2. Variables y operacionalización

Para el desarrollo de la presente investigación se tienen dos variables:

Variable 1: Gestión administrativa

Variable 2: Servicio de atención al cliente

### **3.3. Población y muestra**

#### **Población**

Para Hernández y Mendoza (2018) es la agrupación de objetos, personas y otros sujetos que se estudiarán, analizarán y que poseen características en común para la investigación. Para la presente investigación la población estará representada por todos los colaboradores de la oficina descentralizada ENSA La Victoria, los cuales son 6 y por los usuarios promedios que asisten al mes y son 920.

#### **Muestra**

Para Hernández y Mendoza (2018) es una parte de un conjunto extenso, el cual representará al conjunto para ser investigado y poder obtener información importante y concreta para la investigación. Para la presente investigación la muestra estará representada por 4 colaboradores y por 107 usuarios.

#### **Muestreo**

El muestreo es un mecanismo que se aplica para seleccionar los componentes de la muestra y la población total. Teniendo en cuenta procesos y reglas. Según lo explicado, se afirma que se trabajará con una prueba no probabilístico intencional para determinar a los colaboradores, ya que el investigador utilizará sus criterios para tomar a toda la muestra base y cumplir con las investigaciones y con un muestreo probabilístico aleatorio para determinar el número de clientes.

### **3.4. Técnicas de recolección de información**

#### **Técnica**

Encuesta: De acuerdo con Zhang, otros (2020) esta técnica que permite la recolección de datos y se elabora en función a las variables que se pretenden conocer. Para la presente investigación se elaboró para la medición de la Gestión administrativa y el servicio de atención al cliente.

Guía de observación: De acuerdo con Zhang, otros (2020) esta técnica que permite la recolección de datos se realiza en función a los procedimientos, sucesos y otros que se pretenden observar. Para la presente investigación se empleó para observar los procesos y la gestión administrativa en la oficina descentralizada ENSA en La Victoria; además de observar como se brinda la atención a los clientes.

### **Instrumento**

Cuestionario: El cuestionario fue elaborado en relación a las dimensiones e indicadores de las variables en estudio; en este caso la escala de medición es ordinal y se trabajó bajo la escala Likert 5 (Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre).

Ficha de observación: Esta ficha permitió el análisis de los procesos y la gestión administrativa; además de observar el servicio de atención al cliente.

### **Confiabilidad**

De acuerdo con Vet, otros (2017) para medir la confiabilidad se empleó el coeficiente de Alfa de Cron Bach; ya que este indica si los instrumentos a emplearse son confiables para la medición de las variables en estudio. El resultado de fiabilidad del cuestionario N°1 (Gestión administrativa) fue de 0,931 lo cual evidencia una valoración de excelente y la fiabilidad del cuestionario N°2 (Servicio de atención al cliente) fue de 0,900 lo cual evidencia una valoración de bueno con escala a excelente.

### **Validez**

De acuerdo con Muliana, Pada, y Nurmaliah (2020) para medir la validez de los instrumentos se empleará el juicio de tres expertos en la materia.

### **3.5. Procedimiento**

Para la recolección y tratamiento de los datos: El primer paso fue enviar la carta de aceptación al área de administración de la oficina descentralizada ENSA para la aplicación del instrumento; el segundo paso fue la elaboración de los instrumentos de acuerdo al cuadro de operacionalización, como tercer paso se aplicarán los instrumentos a la muestra seleccionada; como cuarto paso se procesó la información en el programa SPSS y como quinto paso los datos fueron plasmados en tablas y gráficos para su posterior interpretación.

### **3.6. Métodos de análisis**

Para la presente investigación y en relación a lo acotado por Dincer (2019), los métodos de análisis o meta-análisis que se emplearon son:

El método descriptivo; consiste en realizar la descripción de las características de situaciones o variables. El presente método se empleó para la descripción de la realidad problemática y de los datos recolectados.

El método Analítico; consiste en el análisis de los elementos que forman parte de la situación o variable. El presente método se empleó para el análisis de la información recolectada y el desarrollo de la discusión.

El método Sintético; consiste en el resumen de los aspectos más relevantes de un proceso o de la información. El presente método se empleó al sintetizar la información que se citó en la investigación.

El método Inductivo; consiste en llegar a conclusiones generales a partir de premisas particulares. El presente método se empleó al analizar los resultados lo que conllevó al desarrollo de conclusiones.

El método Deductivo; consiste en conocer las premisas generales para llegar a una conclusión específica. El presente método se empleó al

desarrollar la realidad problemática ya que se citó la información desde el nivel internacional al nivel local.

### **3.7. Aspectos éticos**

Andersen (2017) acota que son tres los criterios éticos que se deben considerar para el desarrollo de una investigación: el primero es el derecho al reconocimiento, el cual consiste en reconocer el trabajo de otros por medio de citas, además previene el plagio; el segundo es el derecho de autonomía, el cual consiste en que el participante tiene el derecho a participar y tiene la decisión de continuar o salir; y por último el respeto a los participantes, el cual consiste en emplear la información proporcionada por los participante solo para fines del estudio.

#### IV. RESULTADOS

Los resultados serán presentados en dos divisiones de acuerdo al tipo de análisis:

**Análisis Descriptivo.-** Comprende el análisis de las encuestas aplicadas a los colaboradores y usuarios de la oficina descentralizada ENSA, La Victoria; así como también el análisis de las guías de observación.

Objetivo específico 01: Analizar la gestión administrativa en la oficina descentralizada ENSA, La Victoria.

Dimensión 1: Planeación

**Tabla 1**

*Evaluación de la dimensión planeación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	1	,9	25,0	25,0
	Medio	2	1,9	50,0	75,0
	Alto	1	,9	25,0	100,0
	Total	4	3,7	100,0	
Perdidos	Sistema	103	96,3		
Total		107	100,0		

*Fuente: elaboración propia*

Interpretación: De acuerdo a la percepción de los colaboradores de la oficina descentralizada ENSA, La Victoria; referente a la dimensión Planeación; el 50% la consideró en un nivel medio; el 25% le otorgó un nivel bajo y alto. La etapa de planeación se encuentra en un nivel medio dado que los colaboradores consideraron que las estrategias e instrumentos de gestión que se emplean no conllevan a prestar un servicio eficiente y fue calificado como bajo y alto dado porque los objetivos institucionales se encuentran bien planteados, pero estos no se cumplen.

## Dimensión 2: Organización

**Tabla 2**

*Evaluación de la dimensión organización*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	1	,9	25,0	25,0
	Medio	3	2,8	75,0	100,0
	Total	4	3,7	100,0	
Perdidos	Sistema	103	96,3		
Total		107	100,0		

*Fuente: elaboración propia*

Interpretación: De acuerdo a la percepción de los colaboradores de la oficina descentralizada ENSA, La Victoria; referente a la dimensión Organización; el 75% la consideró en un nivel medio; el 25% le otorgó un nivel bajo. La etapa de organización se encuentra en un nivel medio para la mayor parte de los colaboradores porque existen procesos estructurados para gestionar la oficina y el desempeño de las funciones; pero estos procesos dependen de la gestión de la oficina central ENSA, por ende, existe una desorganización; así mismo fue calificado como bajo porque existe esta dependencia en su totalidad.

## Dimensión 3: Dirección

**Tabla 3**

*Evaluación de la dimensión dirección*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	1	,9	25,0	25,0
	Medio	3	2,8	75,0	100,0
	Total	4	3,7	100,0	
Perdidos	Sistema	103	96,3		
Total		107	100,0		

*Fuente: elaboración propia*

Interpretación: De acuerdo a la percepción de los colaboradores de la oficina descentralizada ENSA, La Victoria; referente a la dimensión Dirección; el 75% la consideró en un nivel medio; el 25% le otorgó un nivel bajo. La etapa de

dirección se consideró en un nivel medio dado que los colaboradores evidenciaron que a veces existe un liderazgo activo, una comunicación fluida y se motiva a los colaboradores y se consideró en un nivel bajo dado que casi nunca de cumplen con las metas de gestión en la oficina.

#### Dimensión 4: Control

**Tabla 4**

*Evaluación de la dimensión control*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto	1	,9	25,0	25,0
	Medio	2	1,9	50,0	75,0
	Bajo	1	,9	25,0	100,0
	Total	4	3,7	100,0	
Perdidos	Sistema	103	96,3		
Total		107	100,0		

*Fuente: elaboración propia*

Interpretación: De acuerdo a la percepción de los colaboradores de la oficina descentralizada ENSA, La Victoria; referente a la dimensión Control; el 50% la consideró en un nivel medio; el 25% le otorgó un nivel bajo y alto. La etapa de control en la oficina fue considerada en un 50% en un nivel medio dado que a veces se supervisa a los colaboradores, y se convoca a una participación para debatir las estrategias; y se consideró en un nivel bajo y alto dada la discrepancia entre los colaboradores en relación a la calificación de la retroalimentación para la toma de futuras decisiones.

**Tabla 5**

*Análisis de los procedimientos administrativos*

Procedimientos administrativos	Observación
Solucionar problemas	En muchas ocasiones no se puede dar solución a los problemas en general; como es el caso de la inspección para un nuevo medidor; otro caso es el retraso para la instalación de medidores nuevos; ya que todo depende de la gestión que realizan las oficinas de la central ENSA.

Dependencia	Al ser una oficina descentralizada existe una dependencia de la oficina central de ENSA.
Tiempo de espera	Dada la dependencia los tiempos no coinciden con los plazos establecidos para las solicitudes de las diferentes atenciones, es por ello que se alargan los tiempos.

*Nota: La tabla representa el análisis de la guía de observación realizada.*

Interpretación: En la guía de observación se pudo identificar que la dependencia de la oficina descentralizada con la oficina central ENSA; genera una problemática a la oficina dado que para dar solución a los problemas de los usuarios se necesita de una respuesta de la central por ende los tiempos de espera se prolongan.

Objetivo específico 02: Evaluar el servicio de atención al cliente en la oficina descentralizada ENSA La Victoria.

Dimensión 1: Aspectos técnicos

### **Tabla 6**

#### *Evaluación de la dimensión aspectos técnicos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	47	43,9	43,9	43,9
	Medio	29	27,1	27,1	71,0
	Alto	31	29,0	29,0	100,0
	Total	107	100,0	100,0	

*Fuente: elaboración propia*

Interpretación: De acuerdo a la percepción de los usuarios de la oficina descentralizada ENSA, La Victoria; referente a la dimensión Aspectos técnicos del servicio de atención al cliente; el 43.93% la consideró en un nivel bajo; el 28.97% le otorgó un nivel alto y el 27.10% le otorgó un nivel medio. En cuanto a la evaluación de los aspectos técnicos se encontró en un nivel bajo ya que gran parte de los usuarios manifestaron que casi nunca se brindan los servicios con eficacia y eficiencia; además reflejaron que el personal no tiene acceso inmediato a la información necesaria para brindarles solución o respuesta a sus

peticiones; no satisfacen sus necesidades; sin embargo para otra parte de los usuarios se encontró un nivel medio dado que reflejaron que a veces cumplen con sus necesidades, y dan solución a sus problemas; pero para otra parte de los clientes se encuentran en un nivel alto porque los servicios son continuos y si han logrado dar respuesta y solución a sus problemas.

## Dimensión 2: Relaciones interpersonales

**Tabla 7**

### *Evaluación de la dimensión relaciones interpersonales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	53	49,5	49,5	49,5
	Medio	26	24,3	24,3	73,8
	Alto	28	26,2	26,2	100,0
	Total	107	100,0	100,0	

*Fuente: elaboración propia*

Interpretación: De acuerdo a la percepción de los usuarios de la oficina descentralizada ENSA, La Victoria; referente a la dimensión Relaciones interpersonales del servicio de atención al cliente; el 49.53% la consideró en un nivel bajo; el 26.17% le otorgó un nivel alto y el 24.30% le otorgó un nivel medio. En cuanto a la evaluación de las relaciones interpersonales la mitad de los usuarios encuestados consideraron que se encuentra en nivel bajo dado que para ellos casi nunca los colaboradores les brindaban los servicios con cordialidad, calidez, empatía y respeto; sin embargo, se consideró en un nivel medio, porque por otra pequeña parte de los colaboradores a veces recibían estos tratos y se encontró en un nivel alto ya que casi nunca recibían estos tratos.

### Dimensión 3: Contexto de la atención

**Tabla 8**

*Evaluación de la dimensión contexto de la atención*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	30	28,0	28,0	28,0
	Medio	41	38,3	38,3	66,4
	Alto	36	33,6	33,6	100,0
	Total	107	100,0	100,0	

*Fuente: elaboración propia*

Interpretación: De acuerdo a la percepción de los usuarios de la oficina de descentralizada ENSA, La Victoria; referente a la dimensión Contexto del servicio de atención al cliente; el 38.32% la consideró en un nivel medio; el 33.64% le otorgó un nivel alto y el 28.04% le otorgó un nivel bajo. En cuanto a la evaluación del contexto de la atención se encontró en un nivel medio para algunos usuarios porque consideran que a veces los servicios se brindan en óptimas condiciones y las áreas son cómodas, para otros reflejaron que siempre cumplen con estas características; pero para otra pequeña parte casi nunca se cumplen estas características.

**Tabla 9**

*Análisis de la atención al cliente (usuarios)*

Atención al cliente	Observación
Quejas por tiempos de espera	La mayoría de los usuarios al llegar a la oficina, siempre expresan sus molestias, reclamos por los tiempos de espera para la solución de sus problemas.
Tipos de quejas	Retraso en la inspección de los servicios nuevos.
	Retraso en la instalación de sus medidores.
	Los recibos de luz no son repartidos a las viviendas.
	Lentitud del sistema.
	Cobros excesivos en los recibos de luz.
	Retraso en la respuesta para cambio de nombre.
	No acceden al financiamiento de deuda.

*Nota: La tabla representa el análisis de la guía de observación realizada.*

Análisis: En la guía de observación se pudo identificar que los usuarios no se encuentran satisfechos con la atención que se les brinda ya que consideran que sus problemas no se solucionan y si esta solución llega demora mucho tiempo.

**Análisis inferencial.-** Comprende el análisis del coeficiente de correlación de Spearman de las variables en estudio.

Objetivo específico 03: Medir la relación de la gestión administrativa en el servicio de atención al cliente en la oficina descentralizada ENSA La Victoria.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la gestión administrativa y el servicio de atención al cliente en la oficina descentralizada ENSA La Victoria.

H<sub>1</sub>: Si existe relación entre la gestión administrativa y el servicio de atención al cliente en la oficina descentralizada ENSA La Victoria.

**Tabla 10**

*Correlación de Spearman*

			Variable Gestión Administrativa	Variable Servicio de Atención al Cliente
Rho de Spearman	Variable Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 107	,800 ,000 4
	Variable Servicio de Atención al Cliente	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,800 ,000 4	1,000 . 107

*Fuente: elaboración propia en base a los datos de las encuestas*

Interpretación: De acuerdo al coeficiente de correlación Rho de Spearman, se identificó un nivel de correlación positiva alta ya que el coeficiente ,800 se encuentra en el rango 0,7 a 0,89. indicando una correlación positiva alta entre la variable Gestión administrativa y la variable Servicio de atención al cliente. El nivel de significancia bilateral es 0,000 siendo  $p < 0,05$ ; permite rechazar la hipótesis nula H<sub>0</sub> y se acepta la hipótesis alterna H<sub>1</sub>. Este resultado permitió aceptar la hipótesis del estudio.

## V. DISCUSIÓN

Los resultados de la investigación se recolectaron por medio de dos encuestas y del análisis de las guías de observación; que fueron validas por el criterio de tres expertos; así mismo se les aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach para medir el grado de confiabilidad que tienen para estudiar las variables; la primera encuesta dirigida a 4 colaboradores se encontró en la escala de excelente confiabilidad (0,931) para medir la gestión administrativa; y la segunda encuesta dirigida a 107 usuarios de la oficina descentralizada ENSA, La Victoria se encontró en una escala de buena a excelente confiabilidad para medir el servicio de atención al cliente.

Mori (2018) destaca que la gestión administrativa tiene una implicancia mayor a la planificación, organización, dirección y control, dado que involucra la acción de adoptar una gama de herramientas y estrategias adecuadas a la situación y objetivo de cada entidad; por ello se realizó el análisis descriptivo de los resultados de la gestión administrativa en la oficina descentralizada ENSA; por medio de sus 5 dimensiones; siendo la primera la planeación, que fue calificada en un nivel medio por el 50% de los colaboradores, un nivel bajo y alto por el 25% de los colaboradores (tabla 1) y la organización en la oficina descentralizada ENSA fue calificada en un nivel medio por el 75% de los colaboradores, y en un nivel bajo por el 25% de los colaboradores (tabla 2). Estos resultados se encuentran relacionados con el aporte de Huang, otros (2019); en donde llegaron a la conclusión que el gobierno debe mejorar la gestión administrativa dado que en la etapa principal (planeación) no se consideraron los instrumentos y estrategias de gestión; lo que tuvo impacto final en los costos operativos. Este trabajo se relaciona con la investigación, debido a que realiza hincapié a la mejora de la gestión administrativa para mejorar otros procesos; además que presenta la misma deficiencia que la oficina descentralizada ENSA en su etapa de planeación, debido a que no se consideró las estrategias e instrumentos de gestión adecuados para el desarrollo de los objetivos de la oficina; además los objetivos institucionales se encontraron bien planteados, pero estos no se cumplen en su totalidad. Así mismo estos resultados discrepan con el aporte de Hernández (2018) donde destacó que la organización administrativa fue deficiente, porque los procesos y actividades no se

encontraban bien estructurados generando un caos al momento de realizar trámites u otra gestión en la institución. A comparación del panorama en la oficina descentralizada ENSA en donde se consideró que la organización se encontró en un nivel medio, pero a veces falla por la dependencia a la oficina central; cabe destacar que una adecuada organización tiene efectos positivos. Además, Ocampo y Valencia (2017) destaca que la organización es un proceso que permite ordenar y distribuir los recursos, autoridad y el trabajo; además se trata de determinar las actividades y recursos que son necesarios para lograr los objetivos de la empresa; después de esa determinación se diseña la manera de combinarla en un grupo operativo, en otras palabras, se trata de crear la estructura organizacional de la empresa. Este aporte concuerda con los resultados identificados en la oficina descentralizada ENSA dada que la principal función de este proceso se encuentra deficiente por diversos factores al ser una oficina descentralizada depende de la oficina principal lo que genera una desorganización; si bien es cierto la descentralización debería generar efectos positivos, pero en el contexto real sin organización no lo es.

En el Perú, la gestión administrativa es apreciada como uno de los elementos más importantes en la dirección de una entidad; dado que de ello depende el fracaso o éxito de las actividades que se realizan; sin embargo, se requiere de eficacia y eficiencia para cumplir con lo antes mencionado. (Mendivel, Lavado y Sánchez, 2019). Bajo este aporte se sustenta la importancia de analizar la dirección en la oficina descentralizada ENSA fue calificada en un nivel medio por el 75% de los colaboradores, y en un nivel bajo por el 25% de los colaboradores (tabla 3); quienes consideraron que a veces existe un liderazgo activo, motivación a los colaboradores y una comunicación fluida; pero se consideró como bajo debido a que las metas de gestión casi nunca se cumplen. El control en la oficina descentralizada ENSA fue calificado en un nivel medio por el 50% de los colaboradores; el 25% le otorgó un nivel bajo y alto (tabla 4); quienes consideraron que a veces se supervisa a los colaboradores, y se convoca a una participación para debatir las estrategias; pero se consideró en un nivel bajo y alto dada la discrepancia entre los colaboradores en relación a la calificación de la retroalimentación para la toma de futuras decisiones. Estos resultados se encuentran relacionados con el aporte de Korolchuk, otros (2020) ya que destaca

que, en Ecuador, las entidades públicas y privadas se esfuerzan por lograr una adecuada gestión administrativa que les permita cumplir todos sus objetivos, por ello, es necesario tener un control eficaz y eficiente que favorezca una correcta gestión. El aporte del autor guarda relación con los resultados del estudio ya que en la actualidad, muchas entidades presentan deficiencias en la gestión; en consecuencia, varias organizaciones se han visto en la necesidad de optimizar la planificación, la dirección o el control de sus actividades para satisfacer las necesidades de su público y, sobre todo, para alcanzar sus objetivos organizacionales; un claro ejemplo es la situación en la oficina descentralizada ENSA, que se encuentra en un nivel medio. Los resultados del estudio discrepan con el aporte de Jaramillo (2018), ya que destaca que la gestión en la administración es un conjunto de actividades para obtener una meta, basadas en las finalidades de una entidad de cualquier rubro, mediante el adecuado manejo de los procesos administrativos destacando que la organización es una acción clave para una gestión adecuada. La discrepancia se origina porque el autor destaca como principal acción de la gestión administrativa la organización; mientras que los resultados reflejaron que el control es el punto clave ya que este realizado en sus tres etapas permite identificar las deficiencias que pueden corregirse antes, durante y al finalizar un periodo o etapa, conllevando a una retroalimentación.

Li (2021) en su investigación llegó a la conclusión que la tecnología informática se ha introducido en todos los ámbitos incluyendo en la gestión administrativa; la cual permite que está sea más eficiente y efectiva proporcionando así un mejor servicio a los usuarios. Este aporte guarda relación con los resultados dado que indica que la gestión administrativa eficiente conlleva a brindar un mejor servicio; además permite identificar el manejo de la tecnología informativa como una estrategia para disminuir la problemática presentada a continuación: También se realizó el análisis de la guía de observación (tabla 5) donde se evidenció que la dependencia de la oficina descentralizada con la oficina central ENSA conlleva a una problemática para dar solución a los problemas o quejas de los usuarios, además de alargar los tiempos de espera lo que resulta tedioso.

Pumacayo, otros (2019) acota que el servicio que se ofrece en las diferentes instituciones del estado de nuestro país, ha sido cuestionado porque no

hay una atención de calidad y se da en forma incorrecta y en la mayoría de los casos se percibe un bajo nivel. Estadísticamente la calidad de los servicios y la gestión puesta en efecto por parte de los administrativos en nuestra nación ha sido reportada con bajos índices de aceptabilidad, debido a la ausencia de profesionalismo y compromiso de los funcionarios estatales, quienes muestran incompetencia y deficiencia en la gestión administrativa. Este aporte destaca las deficiencias en cuanto a la calidad de los servicios en las entidades públicas del Perú; por ello se realizó el análisis descriptivo de los resultados del servicio de atención al cliente en la oficina descentralizada ENSA; por medio de sus 3 dimensiones; siendo la primera los aspectos técnicos, que fue calificada en un nivel bajo por el 43.93% de los usuarios, el 28.97% le otorgó un nivel alto y el 27.10% un nivel medio (tabla 6); evidenciando que gran parte de los usuarios consideran que casi nunca se les ha brindado el servicio con eficiencia y eficacia; no obtuvieron acceso inmediato a la información necesaria ni a la solución o respuestas pertinentes; para otros estas características se cumplieron a veces y en otros casos casi siempre.

Las relaciones interpersonales en la oficina descentralizada ENSA fue calificada en un nivel bajo por el 49.53% de los usuarios; el 26.17% le otorgó un nivel alto y el 24.30% un nivel medio (tabla 7); evidenciando que la mitad de los usuarios encuestados consideraron que casi nunca los colaboradores les brindaban los servicios con cordialidad, calidez, empatía y respeto; sin embargo se consideró en un nivel medio, porque otra pequeña parte de los colaboradores a veces recibían estos tratos y se encontró en un nivel bajo ya que casi nunca recibían estos tratos. Estos resultados discrepan con el aporte de Quispe (2020) quien llegó a la conclusión que los contribuyentes no se sienten de todo seguro a pesar de que los trabajadores sean amables y transmitan confianza, en opinión a la infraestructura, manifestaron que no es de las mejores, pero al menos sirve, por ello propuso que sería recomendable dotar a los trabajadores con herramientas y recursos con la finalidad de que su servicio sea de mayor calidad para los contribuyentes. A comparación del panorama de la oficina descentralizada ENSA, en donde no todos los usuarios destacaron que se reciba un trato amable, respetuoso, cordial y cálido como en el estudio de Quispe; cabe destacar que

muchas personas consideran que por ser una institución del estado los usuarios no merecen un trato digno y cordial.

El contexto de la atención en la oficina descentralizada ENSA fue calificada en un nivel medio por el 38.32% de los usuarios; el 33.64% le otorgó un nivel alto y el 28.04% le otorgó un nivel bajo (tabla 8); evidenciando así que para algunos usuarios a veces los servicios se brindan en óptimas condiciones y las áreas son cómodas, otros reflejaron que siempre cumplen con estas características; pero para otra pequeña parte casi nunca se cumplen estas características. Estos resultados discrepan con el aporte de Sauce, Panduro y Rojas (2018); quienes destacaron que el servicio de atención brindado al cliente fue excelente porque se les atendió con empatía y respeto; y al mismo tiempo las áreas y condiciones del hotel de encontraron en excelente estado y generaron un atractivo en ellos por lo cual se sintieron satisfechos. Dado que aquí el contexto de la atención fue calificado como excelente mientras que en el estudio realizado en oficina descentralizada ENSA fue calificado como medio.

También se realizó el análisis de la guía de observación sobre la atención al cliente (tabla 9); en donde se evidenció que los usuarios no se encontraron satisfechos con la atención que se les brinda, dado a que consideraron que no se les brindó solución a sus problemas o quejas relacionadas con el cobro excesivo en los recibos de luz, retraso en la respuesta para cambio de nombre, retrasos en las inspecciones, lentitud del sistema; además de que los tiempos son largos. Estos resultados guardan relación con el aporte de Pakistán, Muneeb y Chunghtai (2019) donde concluyeron que la satisfacción del cliente y la calidad del servicio tienen predictores a largo plazo para mejorar los valores de una empresa. Más que relación se origina un contraste porque el autor destaca la importancia de la calidad del servicio en cualquier institución; sin embargo, oficina descentralizada ENSA, definitivamente no se le considera importante dado que las innumerables quejas y deficiencias presentadas que en muchas ocasiones escapan de las manos de los colaboradores para dar solución, pero aun así no disminuye la existencia de estas. Estos resultados guardan relación y contraste con el aporte de Strategic Direction (2020) en donde se llegó a la conclusión que el cliente no ha sido el primero para las organizaciones; sin embargo, ha empezado a tener mayor importancia en las

organizaciones y empresas; por ello se ha empezado a mejorar la atención al cliente para mantenerlo e incrementar el número de clientes satisfechos y las organizaciones generan más ventas. Guarda relación con la presente investigación porque la oficina descentralizada de ENSA es una institución que no considera al cliente como el factor principal y se contrasta porque el aporte de Strategic destaca que el servicio al cliente ha empezado a tener mayor importancia para las organizaciones y empresas; sin embargo en la oficina descentralizada ENSA, no se evidencia esa característica dado que no hay iniciativas para mejorar su organización y gestión administrativa que permita contrarrestar la problemática.

Cuevas y Rodríguez (2017) acotaron que en un escenario incierto y susceptible a cambios, se requiere de instituciones competitivas que empleen la gestión y/o administración para el eficiente manejo de recursos necesarios para las operaciones y finalmente brindar un servicio de calidad; así mismo el servicio de atención al cliente está evolucionando para ser más proactivo, dado que desempeña un papel clave al momento de impulsar los ingresos recurrentes y reducir la pérdida de clientes, pero depende de una gestión eficiente (PR Newswire, 2021). Dada la importancia que se le otorga a la gestión administrativa para brindar un servicio de calidad ello se realizó el análisis inferencial de los resultados por medio del coeficiente de correlación de Spearman se identificó un nivel de correlación positiva alta ya que el coeficiente ,800. Esto indica que existe una correlación positiva alta entre la variable Gestión administrativa y la variable Servicio de atención al cliente. Además, dado el nivel de significancia que es ,000 se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, lo cual permitió aceptar la hipótesis del estudio: Si existe relación entre la gestión administrativa y el servicio de atención al cliente en la oficina descentralizada ENSA La Victoria. Estos resultados discrepan del estudio de Becerra y Alarcón (2019); quienes concluyeron que la gestión no influye en la calidad del servicio que brinda el hospital ya que el coeficiente Spearman así lo indicó ( $\rho = 0,568$ ), la discrepancia se origina dado que en el estudio de estos autores su plan estratégico está bien definido, pero en la práctica no se está realizando como se debe, y como solución se propuso que los planes estratégicos y operativos se den a conocer a todos a través de charlas para que así se comprenda su valor e importancia y en la presente investigación si existe una relación entre las variables estudiadas.

## VI. CONCLUSIONES

1. En relación al primer objetivo específico; se analizó la gestión administrativa en la oficina descentralizada ENSA; donde se identificó que las cuatro etapas se encontraron en un nivel medio; la etapa de planeación porque los instrumentos y estrategias de gestión planteados no contribuyeron al cumplimiento de los objetivos; la etapa de organización por la dependencia de la oficina con la central de ENSA; en la etapa de dirección se identificó que no existía una comunicación fluida así como un liderazgo activo ocasional; en la etapa del control dado que a veces se realizan las supervisiones y la retroalimentación para la toma de decisiones futuras.
2. En relación al segundo objetivo específico; se evaluó el servicio de atención al cliente en la oficina descentralizada ENSA; donde se identificó que dos aspectos evaluados se encontraron en un nivel bajo; siendo uno de ellos los aspectos técnicos ya que los usuarios consideraron que no se les brindó un servicio eficaz ni eficiente; y en cuanto a las relaciones interpersonales los usuarios reflejaron que no se les brindó un trato cálido y con empatía; mientras que el tercer aspecto evaluado contexto de la atención se encontró en un nivel medio dado que consideraron que a veces el ambiente es cómodo y se encuentra en óptimas condiciones. Además, se identificó las siguientes quejas por parte de los usuarios retraso en las instalaciones de medidores, en respuesta de cambios de nombre e inspección de los servicios nuevos; cobros excesivos, lentitud del sistema y poco acceso al financiamiento.
3. En relación al tercer objetivo específico; se midió la relación entre las variables de estudio: por medio del análisis inferencial donde se identificó que si existe relación positiva alta de la gestión administrativa en el servicio de atención al cliente en la oficina descentralizada ENSA; dado que el coeficiente rho de Spearman fue de ,800. Así mismo la significancia de este coeficiente que fue de 0,000, siendo menor al 0,05 permitió aceptar la hipótesis del estudio.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Al gestor comercial de la oficina descentralizada ENSA, reunirse con el jefe de servicio y la supervisora de atención al cliente de la oficina central, con el fin de diseñar un plan de gestión administrativa que regule la planeación, organización, dirección y control de todas los procedimientos y actividades de la oficina; además se requiere de la implementación de una mejor comunicación entre las áreas y oficinas pertinentes para mejorar el fluido de la información; mediante políticas y organigrama en la oficina.
2. Al jefe de servicio, junto a la colaboración del gestor comercial de la oficina descentralizada ENSA, implementar un programa o plan donde se desarrollen las habilidades y capacidades de los colaboradores enfocados en generar y brindar un mejor trato responsable, empático y cordial; el plan debe centrarse en el desarrollo de sesiones la primera de ellas debes ser explotar las habilidades blandas; segunda sesión dar a conocer organigrama, políticas, MOF e información que les sea necesaria para el desempeño eficiente y eficaz de sus actividades; tercera sesión retroalimentación y generar una gama de recomendaciones dirigidas a la supervisora de la oficina central ENSA.
3. A todos los colaboradores de la oficina descentralizada ENSA, emplear los instrumentos y herramientas de gestión que le permitan mejorar la gestión administrativa en la oficina y debido a la relación encontrada esta mejora, permitirá mejorar el servicio de atención al cliente. Al hablar de instrumentos y herramientas hacemos referencia a todos aquellos programas, medios de información que se emplean para el manejo de la información pertinente.

## REFERENCIAS

- Andersen, H. (04 de abril de 2017). Plagiering i forskning: videnskabsetiske og videnskabssociologiske aspekter. *ProQuest*, 28(1). <https://www.proquest.com/docview/1973340423/abstract/8EBE799C2C834F93PQ/2?accountid=37408>
- Ariza Ramírez, F., y Ariza Ramírez, J. (2017). *Información y atención al cliente*. McGraw Hill. <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448196813.pdf>
- Becerra, Y., y Alarcon, I. (2019). *La gestión y su influencia en la calidad del servicio hospitalario en el Hospital Regional "Docente Las Mercedes" Chiclayo*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Chiclayo. <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/3510>
- Cari, E. (2017). *Influencia de la calidad de servicio en la rentabilidad de las estaciones de servicio de la empresa EMGESA S.A.C. de la ciudad de Puno, periodos 2014, 2015*. Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano, Puno. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/15371>
- Contreras, F., Henríquez, N., y Rejas, L. (04 de diciembre de 2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Revista Científica*, 27(4).
- Cuevas, R., y Rodriguez, R. (14 de marzo de 2017). Responsabilidad social y ética profesional en la gestión de la administración pública y empresarial. *Pensamiento y Gestión*, 42(15), 1-25. doi:10.14482/pege.41.9704
- Diario oficial El Peruano. (02 de febrero de 2019). Normas Legales actualizadas - Texto único Ordenado de la Ley N°27444 - DS N°004-2019-JUS. <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0005/13-texto-unico-ordenado-de-la-ley-27444-ley-de-procedimiento-administrativo-general-1.pdf>
- Dı̇nçer, S. (12 de diciembre de 2019). Content analysis in for educational science research: meta-analysis, meta-synthesis, and descriptive content analysis. *ProQuest*, 7(1). doi:10.14686/buefad.363159

- Gobierno del Perú. (1 de marzo de 2018). *gob.pe*.  
<https://www.gob.pe/institucion/senamhi/normas-legales/702931-ley-n-27658>
- Hernández Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (714 ed.). Ciudad de México, México: MC Graw Hill Education. doi:ISBN: 978-1-4562-6096-5
- Huaman, E. (2018). *Gestión administrativa en el instituto de educación superior*. Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte, Cajamarca.  
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13063/Huam%C3%A1n>
- Huang, Q., Cui, Y., Liu, X., y Liang, X. (19 de September de 2019). Analysis of administrative management and operation cost in China's maritime shipping market. *ProQuest*, 51(94). doi:10.2112/SI94-080.1
- Humet, C. (2001). Reflexiones sobre la calidad asistencial en el cambio de siglo. *Dialnet*, 16(1). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2831809>
- Jaramillo, K. (12 de octubre de 2018). La gestión en la administración. *Concytec*, 18(9).
- Korolchuk, O., Artiukh, T., Zaporozhets, T., Vasiuk, N., y Kulhinskyi, Y. (2020). Effectiveness of management in public administration in complex and crises situations. *Revista San Gregorio*, Vol. 42, 110-120.
- Li, S. (15 de enero de 2021). Application of computer technology in administrative management. *ProQuest*, 1769(12). doi:10.1088/1742-6596/1769/1/012074
- Loyola, P., y Hernandez, D. (2019). *Clima laboral y la calidad del servicio que brindan las agencias de viajes de turismo en el distrito de Tarapoto, San Martín, 2018*. Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Martín -, Tarapoto. <https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3590>
- Macedo, J., y Alvarado, M. (2020). *Gestión de remuneración y la satisfacción del cliente interno en la empresa Don Pollo San Martín S.A.C., periodo 2018*. Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto.

- Maldonado Novoa, V. (01 de enero de 2021). Transparencia en entidades públicas y su relación con la implementación de sistemas de gestión y normatividad anticorrupción. *Revista científica*, 13(1). doi:10.15332/24631140.6346
- Marketwired. (25 de octubre de 2017). Vidyard announces vidyard for support to improve the customer support experience: vidyard helps customer support teams resolve cases faster and improve customer experience with personalized and on-demand video for support. *ProQuest*, 20(14). <https://www.proquest.com/docview/1954993284/citation/A05118F66035466BPQ/2?accountid=37408>
- Martel, C. (07 de agosto de 2018). Administrative management and brand positioning of a higher education institute. *Revista Desafíos*, Vol. 12, 1-22.
- Mendivel, R., Lavado, R., y Sánchez, A. (02 de febrero de 2020). Administrative management and human talent management by competencies at the Universidad Peruana los Andes, subsidiary Chanchamayo. *Revista Conrado*, Vol. 16, 16(72). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442020000100262](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000100262)
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M., y Barreiro, I. (24 de septiembre de 2018). EL control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dialnet*, 4(4). doi:ISSN-e 2477-8818
- Ministerio de Economía y Finanzas [MEF]. (20 de julio de 2020). *gob.pe*. <https://www.gob.pe/institucion/mef/normas-legales/229441-27783>
- Montenegro, H., y Vega, L. (2020). *Calidad del servicio y lealtad de los clientes en el supermercado Plaza Vea de Chiclayo*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque. <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/8269/BC-4670%20MONTENEGRO%20MALCA-VEGA%20PEREZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Morais, H. (30 de noviembre de 2020). Calidad y satisfacción en la atención al cliente: retos de la administración pública. *Revista científica multidisciplinar*

*npucleo do cohecimiento.*, 24(11).  
<https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracion-de-empresas/calidad-y-satisfaccion>

- Mori, H. (10 de junio de 2018). The change of administrative management in sub-national governments and its impact on administrative systems. The case of the Amazon region. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 08(10), 100-124.
- Muliana, N., Pada, A. U., y Nurmaliah, C. (febrero de 2020). Content validity of conation assessment. *ProQuest*, 1460(1). doi:10.1088/1742-6596/1460/1/012057
- Muneeb, y Chunghtai. (2019). *Fomento de la calidad del servicio de los empleados y la satisfacción del cliente: evidencia del Pakistán emergente*. Pakistán.
- Nader Mohammad, A., y Munsif, S. (10 de enero de 2020). The role of CRM fog computing on innovation and customer service quality: an empirical study. *Researchgate*, 1(2). doi:10.21272/mmi.2020.2-21
- Ocampo, L., y Valencia, S. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario*. Tesis de maestría, Universidad de Tumbes, Tumbes. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/88/TESIS%20>
- Panduro, J., y Rojas, A. (2018). *Relación de la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el Hotel Sauce Resort del distrito de Sauce, San Martín, 2018*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto. <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3112/TURISMO%20-%20Johanne%20Carolina%20Panduro%20Del%20Aguila%20%26%20Anlly%20Cristina%20Rojas%20Gonzales.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Peralta, D., y Guataquí, S. (01 de enero de 2018). Integración del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo en el sistema de gestión de calidad en las entidades públicas colombianas de orden nacional. *Revista Científica*, 10(1). doi:10.15332/s2145-1389.2018.0001.02

- PR Newswire. (5 de enero de 2021). Customer support demand rises, shifts to proactive revenue-driving focus: new research-based report examines current trends in customer support delivery, offers tangible guidance for B2B customer support and service professionals. *ProQuest*. <https://www.proquest.com/docview/2475075742/citation/A05118F66035466BPQ/3?accountid=37408>
- Pride, W., y Ferrell, O. (2018). *Foundations of marketing*. (8th ed.). Cengage Learning.
- Pumacayo, I., Calla, K., Yangali, J., Vasquez, R., Arrátia, G., y Rodríguez, J. (2019). Responsabilidad social universitaria y la calidad de servicio administrativo. *Apuntes Universitarios. Revista de Investigación*, 9(12), 46-64.
- Quispe Fernandez , L. (2020). *La calidad de servicio y su incidencia en la gestión administrativa - Municipalidad Distrital de Papaplaya - Región San Martín 2020*. Tesis de maestría, Universidad Señor de Sipán.
- Secretaría de Gestión Pública [SGP]. (19 de noviembre de 2016). *Presidencia del Consejo de Ministros*. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>
- Secretaría de Gestión Pública [SGP]. (21 de abril de 2021). *sgp.pcm.gob*. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/Norma-T%C3%A9cnica-para-Calidad-de-Servicios.pdf>
- Soto, N., Morillo, S., Calderón, G., y Betancur, H. (10 de octubre de 2020). El perfil de gestión del directivo docente de Antioquia y los enfoques de gestión administrativa. *Revista científica*, 30(77). doi:10.15446/innovar.v30n77.87453
- Strategic Direction;. (20 de septiembre de 2020). Simply the best customer service: how actually providing good customer service can improve job satisfaction. *ProQuest*, 36(7). doi:10.1108/SD-04-2020-0085
- Tschohl, J. (2014). Servicio de atención al cliente: el arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia. En J. Tschohl, *Servicio de atención al cliente: el*

*arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia*. Miami, Estados Unidos. <http://www.servicequality.net/ftp/servicio-al-cliente.pdf>

Vásquez Rodríguez, W. A. (07 de Febrero de 2020). Metodología de Investigación. *USMP*, 1(03). <https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2020-I/MANUALES/II%20CICLO/METODOLOGIA%20DE%20INVESTIGACION.pdf>

Vet, H. C., Mokkink, L. B., Mosmuller, D. G., y Terwee, C. B. (1 de mayo de 2017). Spearman-Brown prophecy formula and Cronbach's alpha: different faces of reliability and opportunities for new applications. *ProQuest*, 85(10). 10.1016/j.jclinepi.2017.01.013

Zhang, Y., Wang, M., Morteza, S., y Chang, E. (28 de August de 2020). Knowledge fusion through academic articles: a survey of definitions, techniques, applications and challenges. *ProQuest*, 123(3). doi:DOI:10.1007/s11192-020-03683-3

## ANEXOS

### Anexo 1

**Tabla 11. Matriz de consistencia**

Formulación del problema	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Variables	Población y muestra	Enfoque/nivel/diseño	Técnica/Instrumento
¿Existe relación entre la gestión administrativa y el servicio de atención al cliente en la oficina descentralizada ENSA, La Victoria?	Objetivo general	H1. Si existe relación entre la gestión administrativa y el servicio de atención al cliente en la oficina descentralizada ENSA, La Victoria.	V.1 Gestión administrativa	Unidad de análisis: Oficina descentralizada ENSA, La Victoria	Enfoque: Cuantitativo  Diseño: No experimental Transversal  Nivel: Correlacional	Técnica: Encuesta Guía de observación  Instrumento: Cuestionario Ficha de observación
	Determinar la relación de la gestión administrativa en el servicio de atención al cliente en la oficina descentralizada ENSA La Victoria.			Población: Todos los colaboradores y clientes de la oficina descentralizada ENSA, La Victoria		
	Objetivos específicos		V.2 Servicio de atención al cliente	Muestra: Se trabajará con 4 colaboradores y 107 clientes de la oficina descentralizada ENSA, La Victoria		
	a. Analizar la gestión administrativa en la oficina descentralizada ENSA, La Victoria.					
	b. Evaluar el servicio de atención al cliente en la oficina descentralizada ENSA, La Victoria.					
	c. Medir la relación de la de la gestión administrativa en el servicio de atención al cliente en la oficina descentralizada ENSA, La Victoria.					

Fuente: elaboración propia

Anexo 2:

**Tabla 12.** Cuadro de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V.D. Gestión administrativa	Es un conjunto de actividades para obtener una meta, basadas en las finalidades de una entidad de cualquier rubro, sea público o privado, mediante el adecuado manejo de los procesos administrativos, los mismos que consisten en acciones de planeación, organización, dirección y control, lo cual gira en torno al uso de los recursos de la institución a fin de cumplir con los objetivos de modo eficaz y eficiente.	La variable gestión administrativa se medirá por medio de cuatro dimensiones que permitieron la elaboración del cuestionario.	Planeación	Objetivo	Ordinal
				Estrategias	
				Instrumentos	
			Organización	Gestión de los recursos	
				Desempeño	
			Dirección	Motivación	
				Aspectos de los líderes	
				Comunicación	
				Metas	
			Control	Supervisión	
				Estrategias	
				Toma de decisiones	
V.I. Servicio de atención al cliente	El nivel del servicio al cliente está directamente relacionado con la gestión y efectividad de la gestión logística de todos los integrantes del canal: flujos de información, de materiales, de productos, etc. A mayor efectividad, mayor valor añadido incorporará el servicio prestado al cliente.	La variable servicio al cliente se medirá por medio de tres dimensiones que permitieron la elaboración del cuestionario.	Aspectos técnicos	Eficacia	Ordinal
				Eficiencia	
				Accesibilidad	
				Satisfacción	
				Continuidad	
			Relaciones interpersonales	Trato cordial	
				Calidez	
				Empatía	
			Contexto de la atención	Respeto	
				Condiciones	
				Comodidades	

Fuente: elaboración propia en base a las teorías relacionadas

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

**Cuestionario N°1**

**Gestión administrativa y servicio de atención al cliente en la oficina descentralizada ENSA, La Victoria.**

**Participantes:** Colaboradores de la oficina descentralizada ENSA, La Victoria

**Objetivo:** Medir la variable gestión administrativa

**Instrucciones:** Estimado colaborador a continuación se le presenta una serie de preguntas sírvase marcar con una X la respuesta que Ud. considere conveniente.

Nota: para cada interrogante se considera como alternativa la escala del 1 al 5 donde:

S= Siempre (5) CS= Casi siempre (4) AV= A veces (3) CN= Casi nunca (2) N= Nunca (1)

N°	ITEM/ GESTIÓN ADMINISTRATIVA	S	CS	AV	CN	N
<b>Dimensión 1 - Planeación</b>						
1	¿Usted considera que se cumplen con los objetivos institucionales en la oficina descentralizada ENSA?					
2	¿Usted considera que las estrategias de gestión que se emplean en la oficina descentralizada ENSA; contribuyen a la prestación de un servicio eficiente?					
3	¿Usted considera que los instrumentos de gestión que se emplean en la oficina descentralizada ENSA; contribuyen a la prestación de un servicio eficiente?					
<b>Dimensión 2 – Organización</b>						
4	¿Usted considera que existe una organización adecuada de los procesos para llevar a cabo cualquier gestión en la oficina descentralizada ENSA?					
5	¿Usted considera que se desempeñan bien las funciones en la oficina descentralizada ENSA?					
<b>Dimensión 3 – Dirección</b>						
6	¿La oficina descentralizada ENSA; motiva a sus colaboradores?					
7	¿Existen un liderazgo activo en la oficina descentralizada ENSA?					
8	¿Existe comunicación fluida en la oficina descentralizada ENSA?					
9	¿Se cumple con las metas de gestión en la oficina descentralizada ENSA?					
<b>Dimensión 4 – Control</b>						
10	¿El personal de la oficina descentralizada ENSA; supervisa constantemente a sus colaboradores?					

11	¿Al finalizar cada periodo la oficina descentralizada ENSA; convoca a una participación para debatir estrategias de mejora?					
12	¿En la oficina descentralizada ENSA; se convoca a reuniones de retroalimentación para la toma de futuras decisiones?					

## Cuestionario N°2

### Gestión administrativa y servicio de atención al cliente en la oficina descentralizada ENSA, La Victoria.

**Participantes:** Usuarios de la oficina descentralizada ENSA, La Victoria

**Objetivo:** Medir la variable servicio de atención al cliente

**Instrucciones:** Estimado usuario a continuación se le presenta una serie de preguntas sírvase marcar con una X la respuesta que Ud. considere conveniente.

Nota: para cada interrogante se considera como alternativa la escala del 1 al 5 donde:

S= Siempre (5) CS= Casi siempre (4) AV= A veces (3) CN= Casi nunca (2) N= Nunca (1)

N°	ITEM / SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	S	CS	AV	CN	N
<b>Dimensión 1 – Aspectos técnicos</b>						
1	¿Con que frecuencia considera usted que se brindan los servicios de manera eficaz en la oficina descentralizada ENSA?					
2	¿Con que frecuencia considera usted que se brindan los servicios de manera eficiente en la oficina descentralizada ENSA?					
3	¿Considera usted que el personal de la oficina descentralizada ENSA tiene acceso inmediato a la información para brindarle respuesta o solución a sus peticiones?					
4	¿ Considera usted que la prestación de los servicios de la oficina descentralizada ENSA; satisface sus necesidades?					
5	¿Los servicios que ofrece la oficina descentralizada ENSA; son continuos?					
<b>Dimensión 2 – Relaciones interpersonales</b>						
6	¿Considera usted que los colaboradores brindan los servicios con cordialidad en la oficina descentralizada ENSA?					
7	¿Considera usted que los colaboradores brindan los servicios con calidez en la oficina descentralizada ENSA?					
8	¿Considera usted que los colaboradores son empáticos al brindar los servicios en la oficina descentralizada ENSA?					
9	¿Considera usted que los colaboradores brindan los servicios con respeto en la oficina descentralizada ENSA, La Victoria?					

<b>Dimensión 3 – Contexto de la atención</b>						
10	¿Considera usted que los servicios se brindan en óptimas condiciones en la oficina descentralizada ENSA?					
11	¿Considera usted que las áreas de la oficina descentralizada ENSA; son cómodas para la prestación de los servicios?					



#### Anexo 4: Determinación de la muestra

Muestreo no probabilístico intencional para determinar a los colaboradores:

##### **Criterios de inclusión**

- Personal que brinde un trato directo a los clientes.
- Personal que brinde información a los clientes sobre los servicios ofrecidos.

##### **Criterios de exclusión**

- Personal que no brinde un trato directo a los clientes.
- Personal que no brinde información a los clientes sobre los servicios ofrecidos.

Muestreo probabilístico aleatorio para determinar el número de usuarios:

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

Donde:

n = Tamaño de la muestra	
N = Total de la población	920
p = Probabilidad de que sucede el evento	0.50
q = Probabilidad que no suceda el evento	0.50
d = Margen de error de muestreo	8%
Z= Valor correspondiente al nivel de confianza	1.76

$$\mathbf{n = 107}$$

Anexo 5: Confiabilidad de los instrumentos

**Figura 2.** *Confiabilidad del cuestionario N°1*

**Análisis de fiabilidad**

**Escala: VD: GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

**Resumen del procesamiento de los casos**

		N	%
Casos	Válidos	4	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	4	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,931	12

**Figura 3.** *Confiabilidad del cuestionario N°2*

**Análisis de fiabilidad**

**Escala: VD: SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

**Resumen del procesamiento de los casos**

		N	%
Casos	Válidos	107	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	107	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,900	11

## Anexo 6: Ficha de Validación



ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA

### Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 13 de octubre de 2021

Señor (a)

Dr. / Mg. Mg. JOSE BRUNO SIPION ASTO

Ciudad.-

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Magíster en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

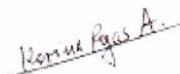
Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Ficha técnica instrumental.
- Instrumento de recolección de datos
- Matriz de consistencia
- Cuadro de operacionalización de variables
- Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos
- Informe de validación del instrumento

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma



Veronika Karina, Rojas Amaya

RECIBIDO  
19.10.21





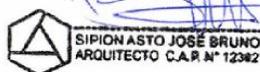
FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión administrativa y servicio de atención al cliente en la oficina descentralizada ENSA, La Victoria.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planeación	Objetivo	¿Usted considera que se cumplen con los objetivos institucionales en la oficina descentralizada ENSA?	X		X		X		X		
		Estrategias	¿Usted considera que las estrategias de gestión que se emplean en la oficina descentralizada ENSA; contribuyen a la prestación de un servicio eficiente?	X		X		X		X		
		Instrumentos	¿Usted considera que los instrumentos de gestión que se emplean en la oficina descentralizada ENSA; contribuyen a la prestación de un servicio eficiente?	X		X		X		X		
	Organización	Gestión de los recursos	¿Usted considera que existe una organización adecuada de los procesos para llevar a cabo cualquier gestión en la oficina descentralizada ENSA?	X		X		X		X		
		Desempeño	¿Usted considera que se desempeñan bien las funciones en la oficina descentralizada ENSA?	X		X		X		X		
	Dirección	Motivación	¿La oficina descentralizada ENSA; motiva a sus colaboradores?	X		X		X		X		
		Aspectos de los líderes	¿Existen un liderazgo activo en la oficina descentralizada ENSA?	X		X		X		X		
		Comunicación	¿Existe comunicación fluida en la oficina descentralizada ENSA?	X		X		X		X		
	Control	Metas	¿Se cumple con las metas de gestión en la oficina descentralizada ENSA?	X		X		X		X		
		Supervisión	¿El personal de la oficina descentralizada ENSA; supervisa constantemente a sus colaboradores?	X		X		X		X		
		Estrategias	¿Al finalizar cada periodo la oficina descentralizada ENSA; convoca a una participación para debatir estrategias de mejora?	X		X		X		X		
		Toma de Decisiones	¿En la oficina descentralizada ENSA; se convoca a reuniones de retroalimentación para la toma de futuras decisiones?	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Mg. JOSE BRUNO SIPION ASTO

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y servicio de atención al cliente en la oficina descentralizada ENSA, La Victoria.

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

### 3. TESISISTA:

Veronika Karina, Rojas Amaya

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI



NO



Chiclayo, 13 de octubre de 2021



SIPION ASTO JOSÉ BRUNO  
ARQUITECTO C.A.P. N° 12362

Firma / DNI  
EXPERTO

41447169

ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 13 de octubre de 2021

Señor (a)  
Dr. / Mg. Mg. JOSE BRUNO SIPION ASTO  
Ciudad:-

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Magíster en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Ficha técnica instrumental.
- Instrumento de recolección de datos
- Matriz de consistencia
- Cuadro de operacionalización de variables
- Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos
- Informe de validación del instrumento

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma

  
Veronika Karina, Rojas Amaya

RECIBIDO  
09.10.21





FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión administrativa y servicio de atención al cliente en la oficina descentralizada ENSA, La Victoria.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Aspectos técnicos	Eficacia	¿Con que frecuencia considera usted que se brindan los servicios de manera eficaz en la oficina descentralizada ENSA?	X		X		X		X		
		Eficiencia	¿Con que frecuencia considera usted que se brindan los servicios de manera eficiente en la oficina descentralizada ENSA?	X		X		X		X		
		Accesibilidad	¿Considera usted que el personal de la oficina descentralizada ENSA tiene acceso inmediato a la información para brindarle respuesta o solución a sus peticiones?	X		X		X		X		
		Satisfacción	¿Considera usted que la prestación de los servicios de la oficina descentralizada ENSA; satisface sus necesidades?	X		X		X		X		
		Continuidad	¿Los servicios que ofrece la oficina descentralizada ENSA; son continuos?	X		X		X		X		
	Relaciones interpersonales	Trato cordial	¿Considera usted que los colaboradores brindan los servicios con cordialidad en la oficina descentralizada ENSA?	X		X		X		X		
		Calidez	¿Considera usted que los colaboradores brindan los servicios con calidez en la oficina descentralizada ENSA?	X		X		X		X		
		Empatía	¿Considera usted que los colaboradores son empáticos al brindar los servicios en la oficina descentralizada ENSA?	X		X		X		X		
		Respeto	¿Considera usted que los colaboradores brindan los servicios con respeto en la oficina descentralizada ENSA, La Victoria?	X		X		X		X		
	Comodidades	Condiciones	¿Considera usted que los servicios se brindan en óptimas condiciones en la oficina descentralizada ENSA?	X		X		X		X		
		Comodidades	¿Considera usted que las áreas de la oficina descentralizada ENSA; son cómodas para la prestación de los servicios?	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Mg. JOSE BRUNO SIFON ASTO

Firma del experto :



SIFON ASTO JOSÉ BRUNO  
ARQUITECTO C.A.R. N° 12392

EXPERTO EVALUADOR



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y servicio de atención al cliente en la oficina descentralizada ENSA, La Victoria.

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

### 3. TESISISTA:

Veronika Karina, Rojas Amaya

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 13 de octubre de 2021



SIPHON ASTO JOSÉ BRUNO  
ARQUITECTO C.A.P. N° 12302

Firma / DNI 41447169  
EXPERTO



ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 13 de octubre de 2021

Señor (a)

Dr. / Mg. .... Ing. Edgard Ramírez Cadenillas .....

Ciudad.-

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Magíster en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Ficha técnica instrumental.
- Instrumento de recolección de datos
- Matriz de consistencia
- Cuadro de operacionalización de variables
- Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos
- Informe de validación del instrumento

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma

Veronika Karina, Rojas Amaya

EDGARD RAMÍREZ CADENILLAS  
Ingeniería de Petróleo  
CIP N° 40215

Recibido: 19/10/2021 7:00 p.m.



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión administrativa y servicio de atención al cliente en la oficina descentralizada ENSA, La Victoria.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planeación	Objetivo	¿Usted considera que se cumplen con los objetivos institucionales en la oficina descentralizada ENSA?	X		X		X		X		
		Estrategias	¿Usted considera que las estrategias de gestión que se emplean en la oficina descentralizada ENSA; contribuyen a la prestación de un servicio eficiente?	X		X		X		X		
		Instrumentos	¿Usted considera que los instrumentos de gestión que se emplean en la oficina descentralizada ENSA; contribuyen a la prestación de un servicio eficiente?	X		X		X		X		
	Organización	Gestión de los recursos	¿Usted considera que existe una organización adecuada de los procesos para llevar a cabo cualquier gestión en la oficina descentralizada ENSA?	X		X		X		X		
		Desempeño	¿Usted considera que se desempeñan bien las funciones en la oficina descentralizada ENSA?	X		X		X		X		
	Dirección	Motivación	¿La oficina descentralizada ENSA; motiva a sus colaboradores?	X		X		X		X		
		Aspectos de los líderes	¿Existen un liderazgo activo en la oficina descentralizada ENSA?	X		X		X		X		
		Comunicación	¿Existe comunicación fluida en la oficina descentralizada ENSA?	X		X		X		X		
		Metas	¿Se cumple con las metas de gestión en la oficina descentralizada ENSA?	X		X		X		X		
	Control	Supervisión	¿El personal de la oficina descentralizada ENSA; supervisa constantemente a sus colaboradores?	X		X		X		X		
		Estrategias	¿Al finalizar cada periodo la oficina descentralizada ENSA; convoca a una participación para debatir estrategias de mejora?	X		X		X		X		
		Toma de Decisiones	¿En la oficina descentralizada ENSA; se convoca a reuniones de retroalimentación para la toma de futuras decisiones?	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: MBA Edgard Ramírez Cadenillas

Firma del experto :

EDGARD RAMÍREZ CADENILLAS  
Ingeniería de Petróleo  
CIP N° 40215

EXPERTO EVALUADOR

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y servicio de atención al cliente en la oficina descentralizada ENSA, La Victoria.

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

### 3. TESISISTA:

Veronika Karina, Rojas Amaya

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 13 de octubre de 2021

EDGARD RAMÍREZ CADENILLAS  
Ingeniería de Petróleo  
CIP N° 40215

---

*Firma / DNI*  
**EXPERTO**



ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 13 de octubre de 2021

Señor (a)

Dr. / Mg. .... Ing. Edgard Ramírez Cadenillas .....

Ciudad.-

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Magíster en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Ficha técnica instrumental.
- Instrumento de recolección de datos
- Matriz de consistencia
- Cuadro de operacionalización de variables
- Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos
- Informe de validación del instrumento

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma

Veronika Karina, Rojas Amaya

EDGARD RAMÍREZ CADENILLAS  
Ingeniería de Petróleo  
CIP N° 40215

Recibido: 19/10/2021 7:00 p.m.

**FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**
**TÍTULO DE LA TESIS:** Gestión administrativa y servicio de atención al cliente en la oficina descentralizada ENSA, La Victoria.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Aspectos técnicos	Eficacia	¿Con que frecuencia considera usted que se brindan los servicios de manera eficaz en la oficina descentralizada ENSA?	X		X		X		X		
		Eficiencia	¿Con que frecuencia considera usted que se brindan los servicios de manera eficiente en la oficina descentralizada ENSA?	X		X		X		X		
		Accesibilidad	¿Considera usted que el personal de la oficina descentralizada ENSA tiene acceso inmediato a la información para brindarle respuesta o solución a sus peticiones?	X		X		X		X		
		Satisfacción	¿Considera usted que la prestación de los servicios de la oficina descentralizada ENSA; satisface sus necesidades?	X		X		X		X		
		Continuidad	¿Los servicios que ofrece la oficina descentralizada ENSA; son continuos?	X		X		X		X		
	Relaciones interpersonales	Trato cordial	¿Considera usted que los colaboradores brindan los servicios con cordialidad en la oficina descentralizada ENSA?	X		X		X		X		
		Calidez	¿Considera usted que los colaboradores brindan los servicios con calidez en la oficina descentralizada ENSA?	X		X		X		X		
		Empatía	¿Considera usted que los colaboradores son empáticos al brindar los servicios en la oficina descentralizada ENSA?	X		X		X		X		
		Respeto	¿Considera usted que los colaboradores brindan los servicios con respeto en la oficina descentralizada ENSA, La Victoria?	X		X		X		X		
	Comodidades	Condiciones	¿Considera usted que los servicios se brindan en óptimas condiciones en la oficina descentralizada ENSA?	X		X		X		X		
		Comodidades	¿Considera usted que las áreas de la oficina descentralizada ENSA; son cómodas para la prestación de los servicios?	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: MBA Edgard Ramírez Cadenillas

Firma del experto :


 EDGARD RAMÍREZ CADENILLAS  
 Ingeniería de Petróleo  
 CIP N° 40215

**EXPERTO EVALUADOR**

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y servicio de atención al cliente en la oficina descentralizada ENSA, La Victoria.

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

### 3. TESISTA:

Veronika Karina, Rojas Amaya

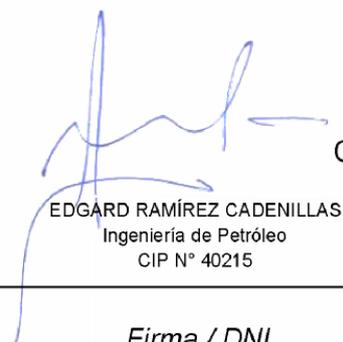
### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO



EDGARD RAMÍREZ CADENILLAS  
Ingeniería de Petróleo  
CIP N° 40215

Chiclayo, 13 de octubre de 2021

---

*Firma / DNI*  
**EXPERTO**

ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 13 de octubre de 2021

Señor (a)

Dr. / Mg. Mg. Pedro Demetrio Reyes Tassara

Ciudad.-

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Ficha técnica instrumental.
- Instrumento de recolección de datos
- Matriz de consistencia
- Cuadro de operacionalización de variables
- Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos
- Informe de validación del instrumento

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma

  
\_\_\_\_\_  
Veronika Karina, Rojas Amaya

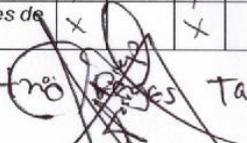
Recibido 19/10/2021  
  
Pedro Demetrio Reyes Tassara  
INGENIERO MECÁNICO ELECTRICISTA  
C.I.P. 38859

**FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**
**TÍTULO DE LA TESIS:** Gestión administrativa y servicio de atención al cliente en la oficina descentralizada ENSA, La Victoria.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planeación	Objetivo	¿Usted considera que se cumplen con los objetivos institucionales en la oficina descentralizada ENSA?	X		X		X		X		
		Estrategias	¿Usted considera que las estrategias de gestión que se emplean en la oficina descentralizada ENSA; contribuyen a la prestación de un servicio eficiente?	X		X		X		X		
		Instrumentos	¿Usted considera que los instrumentos de gestión que se emplean en la oficina descentralizada ENSA; contribuyen a la prestación de un servicio eficiente?	X		X		X		X		
	Organización	Gestión de los recursos	¿Usted considera que existe una organización adecuada de los procesos para llevar a cabo cualquier gestión en la oficina descentralizada ENSA?	X		X		X		X		
		Desempeño	¿Usted considera que se desempeñan bien las funciones en la oficina descentralizada ENSA?	X		X		X		X		
	Dirección	Motivación	¿La oficina descentralizada ENSA; motiva a sus colaboradores?	X		X		X		X		
		Aspectos de los líderes	¿Existen un liderazgo activo en la oficina descentralizada ENSA?	X		X		X		X		
		Comunicación	¿Existe comunicación fluida en la oficina descentralizada ENSA?	X		X		X		X		
	Control	Metas	¿Se cumple con las metas de gestión en la oficina descentralizada ENSA?	X		X		X		X		
		Supervisión	¿El personal de la oficina descentralizada ENSA; supervisa constantemente a sus colaboradores?	X		X		X		X		
		Estrategias	¿Al finalizar cada periodo la oficina descentralizada ENSA; convoca a una participación para debatir estrategias de mejora?	X		X		X		X		
		Toma de Decisiones	¿En la oficina descentralizada ENSA; se convoca a reuniones de retroalimentación para la toma de futuras decisiones?	X		X		X		X		

**Grado y Nombre del Experto:** Mg. Pedro Demetrio Reyes Tassara.

**Firma del experto** :

  
 Pedro Demetrio Reyes Tassara  
 INGENIERO MECÁNICO-ELECTRICISTA  
 C.P. 88253

**EXPERTO EVALUADOR**



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y servicio de atención al cliente en la oficina descentralizada ENSA, La Victoria.

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

### 3. TESISISTA:

Veronika Karina, Rojas Amaya

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI



NO



*Pedro Demetrio Reyes Tassara*



INGENIERO MECÁNICO ELECTRICISTA  
CIP. 88259

Chiclayo, 13 de octubre de 2021

Firma / DNI 42354107.  
EXPERTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 13 de octubre de 2021

Señor (a)  
Dr. / Mg. Mag. Pedro Demetrio Reyes Tassara  
Ciudad.-

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Ficha técnica instrumental.
- Instrumento de recolección de datos
- Matriz de consistencia
- Cuadro de operacionalización de variables
- Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos
- Informe de validación del instrumento

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma

Veronika Rojas A.

Veronika Karina, Rojas Amaya

Recibido 19/10/2021  
Pedro Demetrio Reyes Tassara  
INGENIERO MECÁNICO ELECTRICISTA  
DIP. 33559

**FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**
**TÍTULO DE LA TESIS:** Gestión administrativa y servicio de atención al cliente en la oficina descentralizada ENSA, La Victoria.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Aspectos técnicos	Eficacia	¿Con que frecuencia considera usted que se brindan los servicios de manera eficaz en la oficina descentralizada ENSA?	X		X		X		X		
		Eficiencia	¿Con que frecuencia considera usted que se brindan los servicios de manera eficiente en la oficina descentralizada ENSA?	X		X		X		X		
		Accesibilidad	¿Considera usted que el personal de la oficina descentralizada ENSA tiene acceso inmediato a la información para brindarle respuesta o solución a sus peticiones?	X		X		X		X		
		Satisfacción	¿Considera usted que la prestación de los servicios de la oficina descentralizada ENSA, satisface sus necesidades?	X		X		X		X		
		Continuidad	¿Los servicios que ofrece la oficina descentralizada ENSA; son continuos?	X		X		X		X		
	Relaciones interpersonales	Trato cordial	¿Considera usted que los colaboradores brindan los servicios con cordialidad en la oficina descentralizada ENSA?	X		X		X		X		
		Calidez	¿Considera usted que los colaboradores brindan los servicios con calidez en la oficina descentralizada ENSA?	X		X		X		X		
		Empatía	¿Considera usted que los colaboradores son empáticos al brindar los servicios en la oficina descentralizada ENSA?	X		X		X		X		
		Respeto	¿Considera usted que los colaboradores brindan los servicios con respeto en la oficina descentralizada ENSA, La Victoria?	X		X		X		X		
	Comodidades	Condiciones	¿Considera usted que los servicios se brindan en óptimas condiciones en la oficina descentralizada ENSA?	X		X		X		X		
		Comodidades	¿Considera usted que las áreas de la oficina descentralizada ENSA; son cómodas para la prestación de los servicios?	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: *Mg. Pedro Demetrio Reyes Tassara*  
 Firma del experto :

*Pedro Demetrio Reyes Tassara*  
 INGENIERO MECÁNICO ELECTRICISTA  
 CIP. 88259

**EXPERTO EVALUADOR**



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y servicio de atención al cliente en la oficina descentralizada ENSA, La Victoria.

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

### 3. TESISISTA:

Veronika Karina, Rojas Amaya

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI



NO



Chiclayo, 13 de octubre de 2021

*Pedro Demetrio Reyes Tassara*  
INGENIERO MECÁNICO ELÉCTRICISTA  
C.P. 88259

Firma / DNI  
EXPERTO

42354107

Anexo 7: Solicitud de autorización



“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Chiclayo, 09 de octubre del 2021

SEÑOR: Alisson Llatas Huertas

Ciudad.

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación  
REFERENCIA : Solicitud de la interesada de fecha: 05 de octubre del 2021



Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Chiclayo, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: Veronika Karina Rojas Amaya
- 2) Programa de estudios : Posgrado
- 3) Mención : Maestría
- 4) Ciclo de estudios : III
- 5) Título de la investigación : Gestión administrativa y servicio de atención al cliente en la oficina descentralizada ENSA, La Victoria.
- 6) Asesor : Mg. Castañeda Méndez, Juan Alberto

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



Dra. Mercedes Alejandrina Collazos Alarcón  
JEFA EPG-UCV-CH

arp (CI).

## Anexo 8: Carta de aceptación



“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia”

Chiclayo, 19 de octubre del 2021

Señora:

**Dra. MERCEDES ALEJANDRINA COLLAZOS ALARCÓN**

Directora de la Escuela de Posgrado  
de la Universidad César Vallejo-Chiclayo

Presente.-

**ASUNTO : AUTORIZO REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**REFERENCIA : Carta s/n (09/10/2021)**

De mi especial consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla cordialmente, y en atención a la carta de referencia, le informo que mi despacho al tomar conocimiento manifiesta que está presta a colaborar con los estudiantes de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Chiclayo; por lo tanto, en mi calidad de Gerente General, **AUTORIZO REALIZAR EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA (TESIS)** en esta entidad, a la Ingeniera Veronika Karina Rojas Amaya.

Asimismo, aprovecho la oportunidad para desearle los mejores parabienes en bienestar de la colectividad universitaria de la región Lambayeque.

Sin otro particular, le expreso mi consideración y estima.

Atentamente,

**GESCOM**  
Gestión Consultoras y Multiservicios S.A.C.  
  
-----  
Jeny Ruth Michota Merino  
DNI N° 18072357  
GERENTE GENERAL



## Anexo 9: Resultados

En primer lugar, se desarrolló la prueba de normalidad con el fin de determinar el coeficiente de correlación que se empleará; dado que la muestra es de 4 y 107 personas se empleará la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

**Tabla 13.**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	,149	4	,040
Servicio de Atención al Cliente	,150	,107	,041

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Hipótesis:

H<sub>0</sub>: Los datos tienen una distribución normal

H<sub>1</sub>: Los datos no tienen una distribución normal

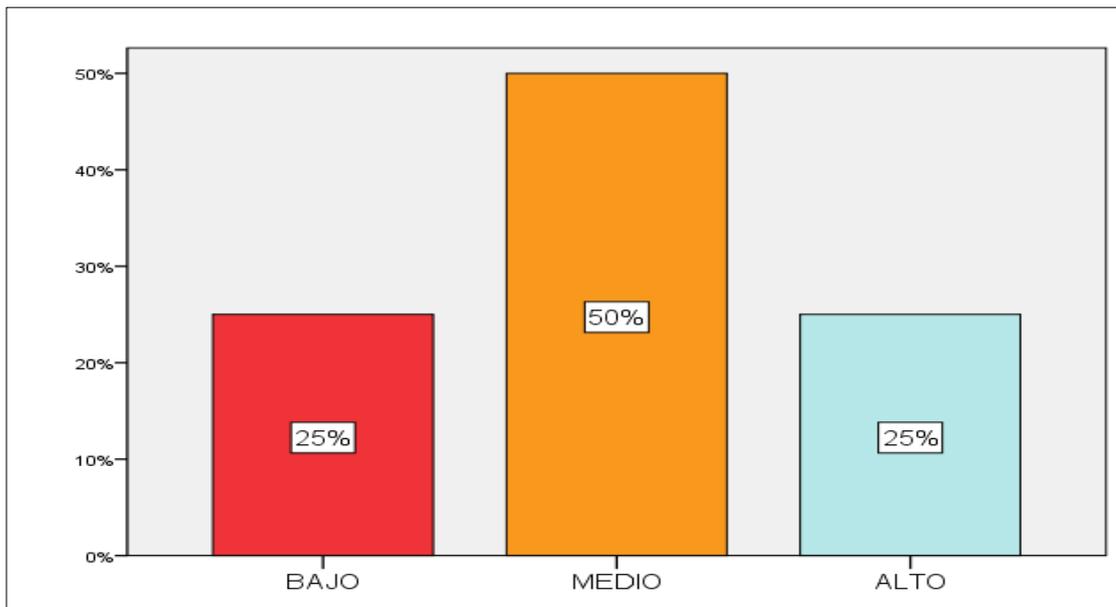
Criterios de decisión:

Si  $p < 0,05$  rechazamos la H<sub>0</sub> y aceptamos la H<sub>1</sub>.

Si  $p \geq 0,05$  aceptamos la H<sub>0</sub> y rechazamos la H<sub>1</sub>.

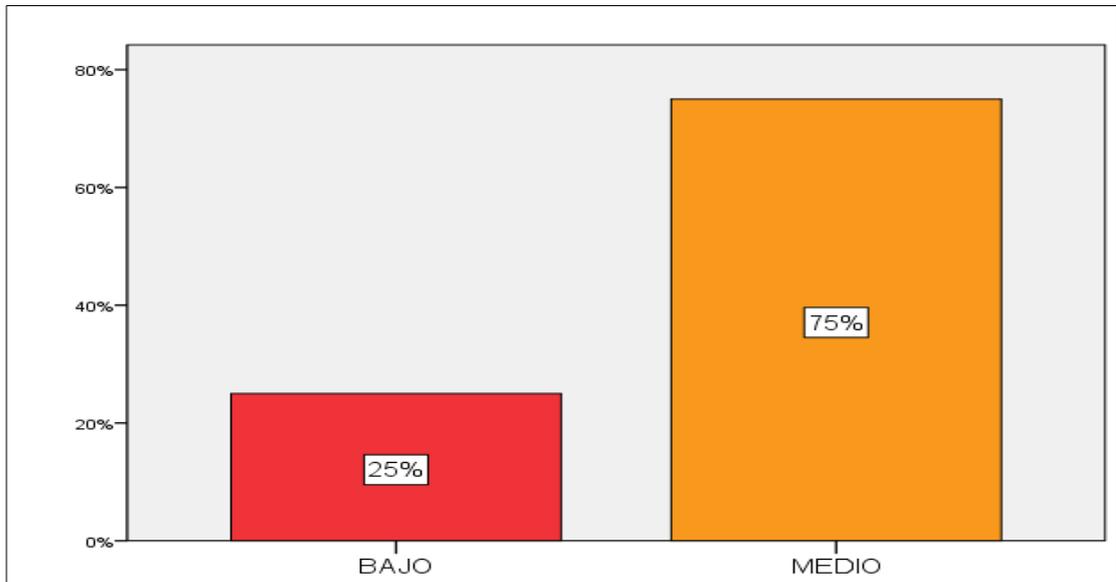
La tabla 1 representa que  $p < 0,05$  entonces se rechaza la hipótesis nula; H<sub>0</sub>: Los datos tienen una distribución normal y se acepta la hipótesis alterna; H<sub>1</sub>: Los datos no tienen una distribución normal. Esta distribución permite identificar que el coeficiente de correlación que se requiere de aplicar es Spearman.

**Figura 4. Evaluación de la dimensión planeación**



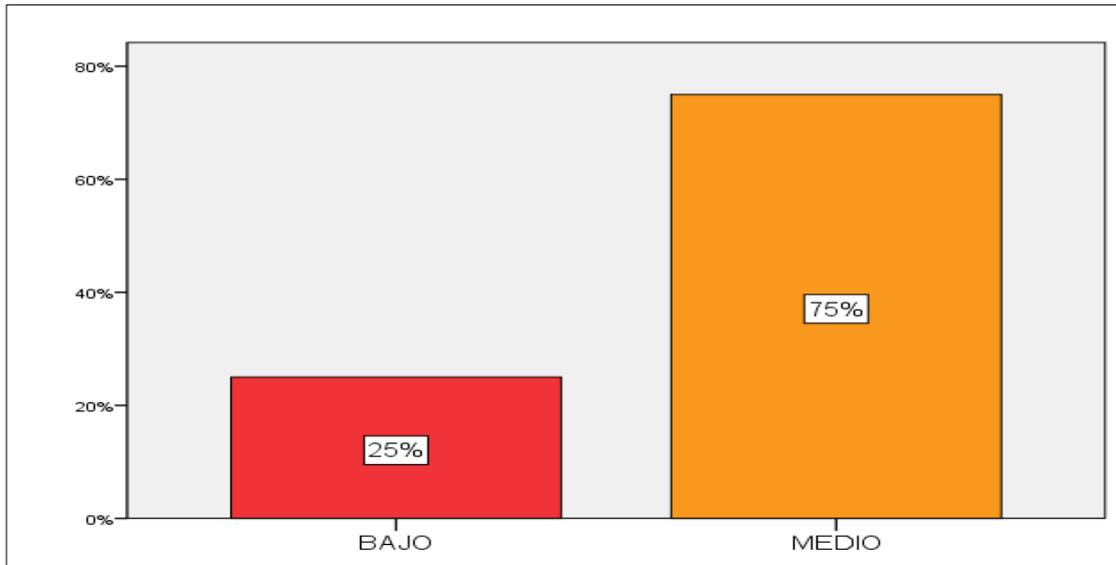
Nota: La figura representa la percepción de los colaboradores de la fase de planeación de la gestión administrativa en la oficina descentralizada ENSA, La Victoria.

**Figura 5. Evaluación de la dimensión organización**



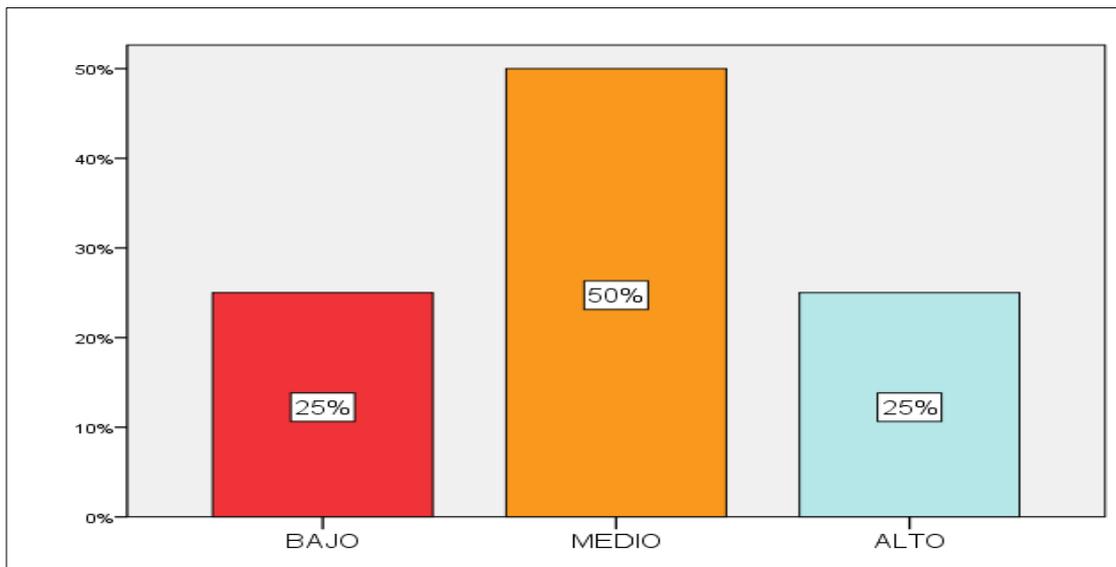
Nota: La figura representa la percepción de los colaboradores de la fase de organización de la gestión administrativa en la oficina descentralizada ENSA, La Victoria.

**Figura 6. Evaluación de la dimensión dirección**



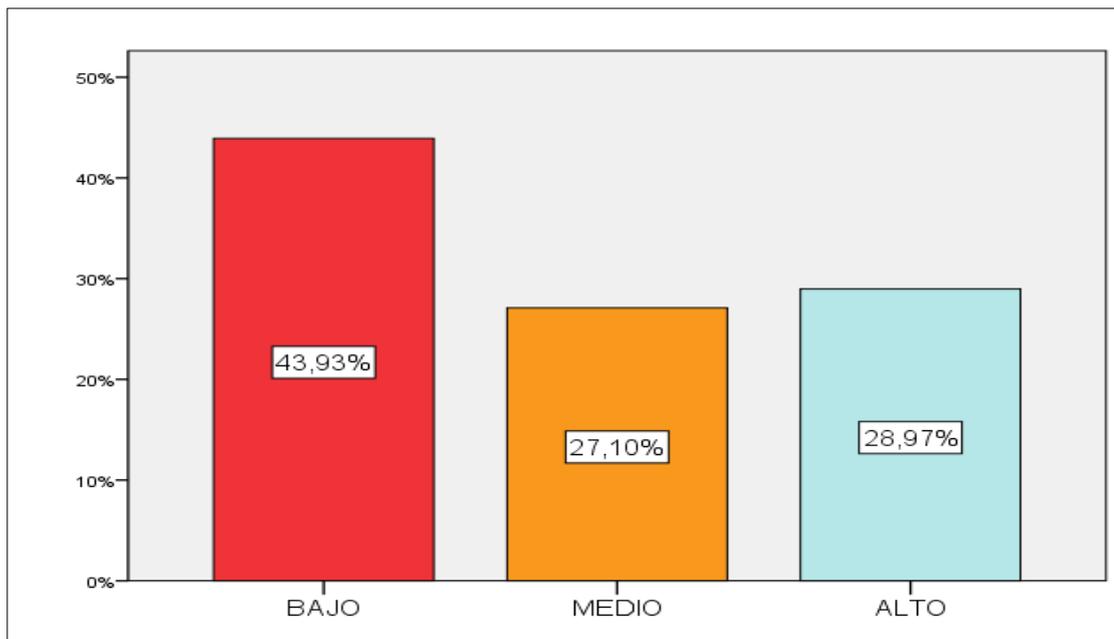
Nota: La figura representa la percepción de los colaboradores de la fase de dirección de la gestión administrativa en la oficina descentralizada ENSA, La Victoria.

**Figura 7. Evaluación de la dimensión control**



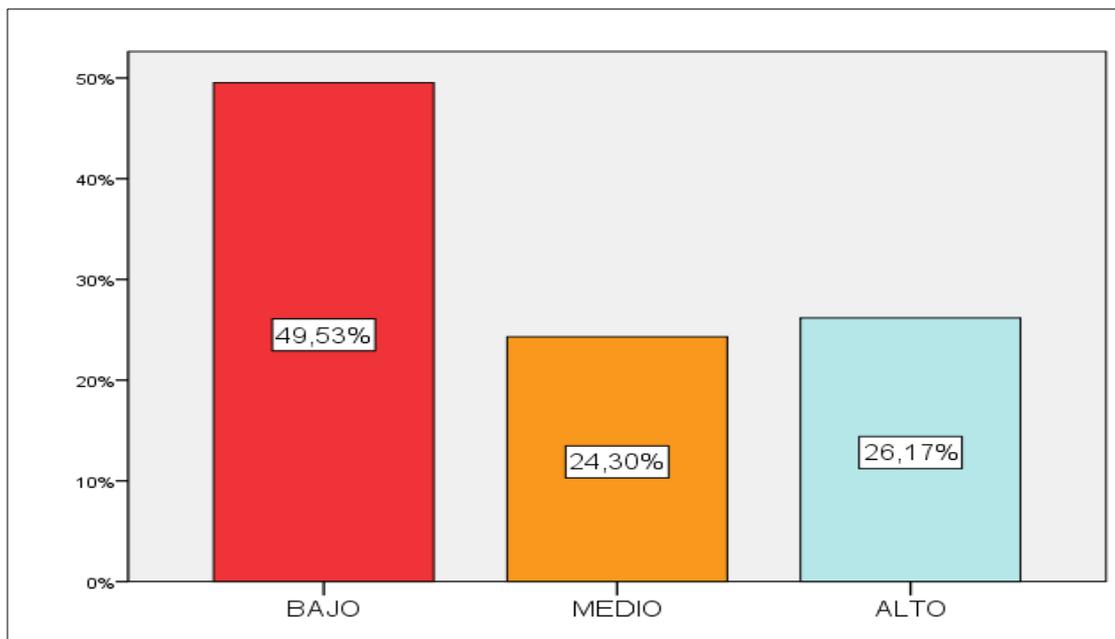
Nota: La figura representa la percepción de los colaboradores de la fase de control de la gestión administrativa en la oficina descentralizada ENSA, La Victoria.

**Figura 8.** Evaluación de la dimensión aspectos técnicos



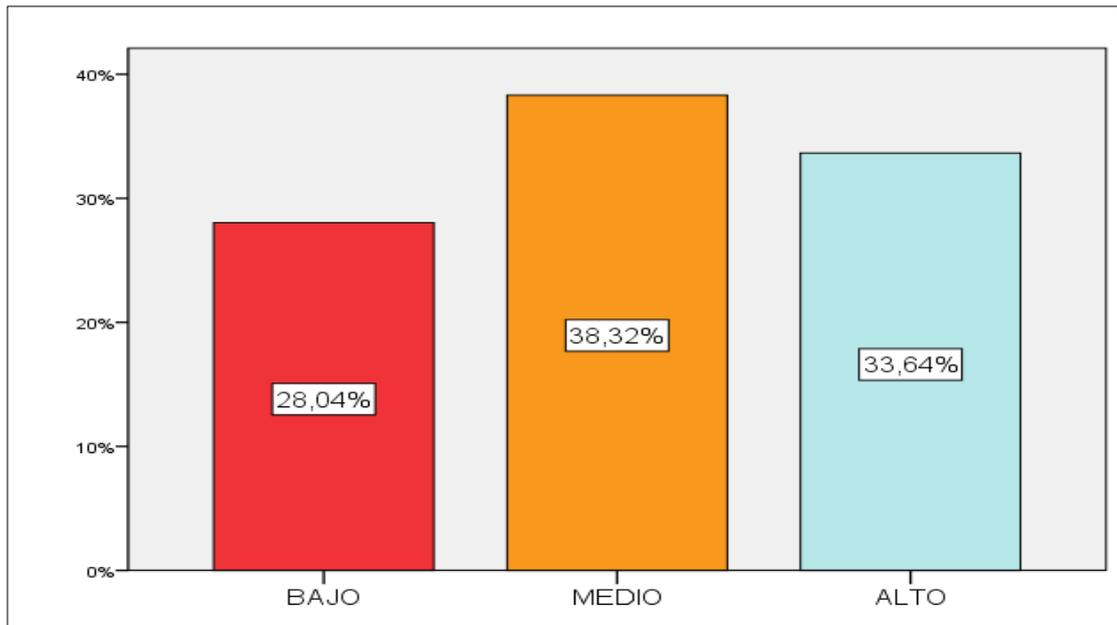
Nota: La figura representa la percepción de los usuarios de los aspectos técnicos del servicio de atención al cliente en la oficina descentralizada ENSA, La Victoria.

**Figura 9.** Evaluación de la dimensión relaciones interpersonales



Nota: La figura representa la percepción de los usuarios de las relaciones del servicio de atención al cliente en la oficina descentralizada ENSA, La Victoria.

**Figura 10.** *Evaluación de la dimensión contexto de la atención*



Nota: La figura representa la percepción de los usuarios del contexto del servicio de atención al cliente en la oficina descentralizada ENSA, La Victoria.

## Anexo 10: Consentimiento informado

### Consentimiento informado

Yo, Rojas Amaya, Veronika Karina

#### DECLARO:

Haber sido informado de manera clara, precisa y suficiente sobre los fines y objetivos que busca la presente investigación: Gestión administrativa y servicio de atención al cliente en la oficina descentralizada ENSA, La Victoria, así como en qué consiste mi participación.

Estos datos que yo otorgue serán tratados y custodiados con respecto a mi intimidad, manteniendo el anonimato de la información y la protección de datos desde los principios éticos de la investigación científica. Sobre estos datos me asisten los derechos de acceso, rectificación o cancelación que podré ejercitar mediante solicitud ante el investigador responsable. Al término de la investigación, seré informado de los resultados que se obtengan.

Por lo expuesto otorgo MI CONSENTIMIENTO para que se realice la encuesta que permita contribuir con los objetivos planteados en la investigación

#### Objetivo General:

Determinar la relación de la gestión administrativa en el servicio de atención al cliente en la oficina descentralizada ENSA La Victoria.

#### Objetivos Específicos:

- Analizar la gestión administrativa en la oficina descentralizada ENSA La Victoria.
- Evaluar el servicio de atención al cliente en la oficina descentralizada ENSA La Victoria.
- Medir la relación de la gestión administrativa en el servicio de atención al cliente en la oficina descentralizada ENSA La Victoria.

Chiclayo 20 de octubre del 2021

Firma.



Anexo 11: Guías de observación

**Guía de observación**

**Gestión administrativa**

**Objetivo:** Medir la variable gestión administrativa.

Procedimientos administrativos	Observación
Solucionar problemas	En muchas ocasiones no podemos dar solución a los problemas en general, como es el caso de la inspección para un nuevo medidor, otro caso es el retraso para la instalación de medidores nuevos, ya que todo esto depende de la gestión que realizan las oficinas de la Central de ENSA.
Dependencia	Al ser una oficina descentralizada, existe dependencia de la oficina Central de ENSA.
Tiempo de espera.	Dado la dependencia, nuestros tiempos no coinciden con los plazos establecidos para las solicitudes de las diferentes atenciones, es por ello que se alargan los tiempos.

## Guía de observación

### Servicio de atención al cliente

Objetivo: Medir la variable servicio de atención al cliente.

Atención al cliente	Observación
Quejas por tiempos de espera	La mayoría de los usuarios al llegar a la oficina, siempre expresan sus molestias, reclamos por los tiempos de espera para la solución de sus problemas.
Tipos de quejas	Retraso en la inspección de los servicios nuevos. Retraso en la instalación de sus medidores. Los recibos de luz no son repartidos a las viviendas. Lentitud del sistema. Cobros excesivos en los recibos de luz. Retraso en la respuesta para cambio de nombre. No acceden al financiamiento de deuda.

## Anexo 12: Fotografías de la aplicación de encuestas

Encuestas a los colaboradores:



Encuesta a los usuarios:



