



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión administrativa y la atención al cliente de la empresa Agente
Clean, Trujillo, 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Miranda Alcantara, Gabriel (orcid.org/0000-0002-4636-7794)

Santiago Gutierrez, Leydi Marina (orcid.org/0000-0002-7940-8003)

ASESOR:

Mg. Cedrón Medina, Carlos Alberto (orcid.org/0000-0002-4025-764X)

CO-ASESOR:

Mg. Cervantes Mendoza, Hugo Manuel (orcid.org/0000-0002-7529-7262)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO - PERÚ

2023

DEDICATORIA

Primordialmente a Dios por darnos la fortaleza, confianza y sabiduría para llevar adelante la presente investigación afrontando cualquier obstáculo.

A mis padres Manuel Santiago y Marlene Gutiérrez, por brindarme su confianza, su apoyo y amor, por no dejarme sola ni en los peores momentos. También a mi hermano Junior Santiago y su familia por ser perseverantes y brindarme esas palabras de motivación así mismo a Samer Pelaez por brindarme su apoyo incondicional en cada momento de mi investigación así mismo emocional para lograr culminar satisfactoriamente.

Santiago Gutiérrez, Leydi Marina

A mis padres Raquel Alcántara y David Miranda por brindarme su apoyo y amor, por siempre confiar en mí. A mis hermanos por ser una motivación constante de superación y lograr ser mejor persona cada día.

Miranda Alcántara, Gabriel.

AGRADECIMIENTO

A Dios por mirarnos con ojos de amor y piedad, por cuidarnos y no dejarnos caer.
A nuestros docentes el Mg. Hugo Cervantes Mendoza y el Mg. Carlos Alberto Cedrón Medina por su paciencia en cada asesoría, por compartir sus enseñanzas académicas que hizo que podamos lograr la investigación.

A la Universidad César Vallejo, por brindar una enseñanza de máxima calidad así mismo lograr que cada estudiante saque lo mejor de cada uno imponiendo y ayudando a que sean profesionales de un alto nivel de competitividad.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	1
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES:.....	32
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS	39

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de Gestión Administrativa en la Empresa Agente Clean, Trujillo, 2023.....	18
Tabla 2. Nivel de la Atención al Cliente en la Empresa Agente Clean, Trujillo, 2023.....	19
Tabla 3. Correlaciones Rho de Spearman de la dimensión Planificación y Atención al Cliente de la empresa Agente Clean, Trujillo 2023.....	20
Tabla 4. Correlaciones Rho de Spearman de la dimensión Organización y Atención al Cliente de la empresa Agente Clean, Trujillo 2023.....	21
Tabla 5. Correlaciones Rho de Spearman de la dimensión Dirección y Atención al Cliente de la empresa Agente Clean, Trujillo 2023.....	22
Tabla 6. Correlaciones Rho de Spearman de la dimensión Control y Atención al Cliente de la empresa Agente Clean, Trujillo 2023.	23
Tabla 7. Correlaciones Rho de Spearman de las variables Gestión Administrativa y Atención al Cliente de la empresa Agente Clean, Trujillo 2023.....	24
Tabla 8. Tabla Estadística de Fiabilidad del Instrumento de Gestión Administrativa.....	47
Tabla 9. Tabla Estadística de Fiabilidad del Instrumento de Atención al Cliente.....	47

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación de gestión administrativa y atención al cliente de la empresa Agente Clean en el año 2023 en la ciudad de Trujillo. Utilizando una muestra de 50 clientes de la empresa, se planteó una indagación cuantitativa con alcance descriptivo-correlacional. Se utilizaron, validaron y evaluaron la confiabilidad de dos cuestionarios mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo el instrumento Gestión Administrativa una puntuación de 0,864 y el instrumento Atención al Cliente una puntuación de 0,698. Los hallazgos revelaron que el 100% de los clientes encuestados opina que la variable atención al cliente se encuentra en un nivel alto, mientras que solo el 2% de los consumidores opina que la gestión administrativa se brinda en un nivel medio. Con un 99% de confianza, la prueba de dependencia lineal de Spearman sobre el vínculo entre las dimensiones de gestión administrativa y servicio al cliente arrojó un valor de $p= 0,00$, que es inferior a 0,01, lo que indica que la relación es altamente significativa con un coeficiente del 0,608, aceptamos la hipótesis alternativa.

Palabras clave: gestión administrativa, atención al cliente, planeación, dirección, organización.

ABSTRACT

The present investigation had as objective to know the relationship of administrative management and customer service of the company Clean Agent in the city of Trujillo in the year 2023. An exploratory quantitative study with a descriptive-correlational scope was suggested using a sample of 50 customers of the organization. Using the Cronbach's Alpha coefficient, the validity and reliability of two questionnaires were assessed. The Administrative Management instrument received a score of 0.864, while the Customer Service instrument received a score of 0.698. The results showed that whereas 2% of respondents thought administrative management was supplied at a medium level, 100% of respondents said that variable customer service was delivered at a high level. Using With 99% confidence, Spearman's linear dependency test on the link between the administrative management and customer service dimensions yielded a value of $p= 0.00$, which is less than 0.01, indicating that the relationship is highly significant with a coefficient of 0.608, accepting the alternative hypothesis.

Keywords: customer service, administrative leadership, planning, management, organization.

I. INTRODUCCIÓN

Desde la historia hasta la actualidad la gestión administrativa ha evolucionado de modo significativo, todo ello gracias a que muchos teóricos han dado sus aportes desde hace muchísimos años, La Muralla China y las pirámides egipcias son dos ejemplos del mundo real de proyectos antiguos de alto impacto que necesitaban personas para organizar, planificar y tomar decisiones basadas en un solo objetivo general, de hecho se puede afirmar entonces que hicieron uso de una buena gestión administrativa sin tener conciencia completa de lo que estaban empleando y desarrollando para beneficio del mundo entero y la historia de la administración.

Las organizaciones ahora están en constante cambio como resultado de un entorno tecnológicamente conectado, lo que requiere de una constante innovación y reinención para lograr el éxito en el transcurrir del tiempo. La gestión administrativa eficaz es una de las fuerzas que impulsan la transformación, que requiere integrar todo lo relacionado con la gestión organizacional, adecuar los procesos y tomar las acciones necesarias para seguir siendo competitivos, cumplir metas y ganar dinero.

La gran mayoría de las Mipymes aprenden a medida que se desarrollan sus sistemas de gestión, el capital humano frecuentemente carece de la capacitación y preparación adecuadas, lo que repercutirá en la capacidad de la administración para planificar, organizar, liderar y supervisar el negocio.

Así mismo, el propietario, gerente y jefe suelen ser los propietarios y todas las actividades están centralizadas por ellos, esto suele dar lugar a que los empleados contratados por una empresa no estén a la altura de las expectativas y tengan un impacto negativo en la satisfacción del cliente. Sin embargo, si todas las Mipymes realizan una gestión administrativa adecuada, obtendrían como resultado una ventajosa atención al cliente, lo que genera que dicho cliente esté satisfecho con los servicios y/o productos ofrecidos. Al final, se ganarán la lealtad de los clientes.

Por otra parte, la atención al consumidor en el siglo XXI había tomado un rol muy importante ya que el interesado necesita una atención educada, donde se sienta satisfecho al momento de realizar su compra o al responder

dudas que tenga sobre algún producto, eso demostrara seguridad al cliente para volver adquirir los próximos productos que necesiten.

La atención o servicio al cliente en el Perú ha mejorado con el tiempo; inicialmente era neutral sin protocolos de atención ni estándares, por lo que se han hecho necesarias políticas organizacionales que permitan mejorar en gran medida la atención que se ofrece al consumidor, midiendo satisfacción que éste con la atención que recibirá (Quispe, 2019).

Barrera & Ruiz (2020) señaló que en el periodo durante de la pandemia del COVID- 19 fue una temporada de innovación en donde las empresas tuvieron una baja en su productividad dado que el gobierno saco restricciones por el bienestar de la salud comunitaria, así mismo según Comex Perú (2021) A raíz de la pandemia, se afirma que la prevalencia de Miles disminuyó en un 48% y el sector informal aumentó a un 85%. La crisis económica provocada por el COVID19 también impactó en el desarrollo de habilidades formales de los emprendedores y su capacidad para competir; caso contrario fue con la empresa Agente Clean, que en aquel periodo tuvo un alza en su rentabilidad y ha sido la mejor temporada que la empresa ha presentado, dado que todas las familias se encontraban en la necesidad de comprar implementos de limpieza (alcohol, jabón líquido, ambientadores, lejías, limpiador, desinfectante para baño, mascarillas). La demanda originada por la pandemia obligó a la organización a expandirse, por lo que se realizaron ajustes progresivos en su planificación, organización, dirección y control para prepararla para el crecimiento, Sin embargo, tuvo la oportunidad de que el propio gerente se diera cuenta, del incremento de la demanda, de que el servicio al cliente era un área que necesitaba mejorar para el negocio, ya que carecía de los empleados necesarios y capacitados. Previo a esto, se realizaron las gestiones necesarias para dar solución a las inventivas que presentó el cliente con el producto que adquirió, el tiempo que demoró en realizar el cliente para obtener lo que deseaba, así como la pronta respuesta a las dudas e inseguridades.

Dado lo dicho, la investigación que nos ocupa plantea el siguiente tema: ¿Cuál es la relación de la gestión administrativa y la atención al cliente de la empresa Agente Clean en Trujillo, 2023?

La investigación se justificó mediante el esquema de Hernández y Mendoza (2018) por su *relevancia social*, ya que las empresas podrán potenciar los criterios vinculados a las variables y podrán realizar actividades de mejora dentro de las mismas determinando el grado de las variables gestión administrativa y atención al cliente y la relación entre estas; *por su conveniencia*, permitirá que a la empresa estudiada por los resultados obtenidos pueda tomar acciones de mejora o de cambio dentro de la organización, logrando productividad obtener mayor rentabilidad en su periodo; *por su utilidad metodológica*, en la investigación se desarrollará instrumentos validados para identificar y medir las variables de estudio, permitiendo así que otros investigadores o empresas puedan hacer uso de ellos y puedan ejecutarlos logrando los resultados que esperan.

La investigación tiene como objetivo principal determinar la relación de la gestión administrativa y la atención al cliente de la empresa Agente Clean en Trujillo en el año 2023. Como objetivos específicos determinar el nivel de gestión administrativa de la empresa Agente Clean, Trujillo, 2023; determinar el nivel de atención al cliente de la empresa Agente Clean, Trujillo, 2023; determinar la relación que existe entre planeación y atención al cliente de la empresa Agente Clean, Trujillo 2023; determinar la relación que existe entre organización y atención al cliente de la empresa Agente Clean, Trujillo 2023; determinar la relación que existe entre dirección y atención al cliente de la empresa Agente Clean, Trujillo 2023 y determinar la relación que existe entre control y atención al cliente de la empresa Agente Clean, Trujillo 2023.

Como hipótesis alternativa de la investigación se consideró que la gestión administrativa y la relación con la atención al cliente de empresa Agente Clean de la ciudad de Trujillo, 2023 es alta y significativa y como hipótesis nula se consideró que la gestión administrativa y su relación con la atención al cliente es baja.

II. MARCO TEÓRICO

Los trabajos o estudios previos que han sido publicados en el campo de investigación a nivel internacional, nacional y local que tratan las mismas variables que nuestra investigación reflejan el estado actual y también los avances de nuestro conocimiento y son esenciales para el tema tratado en el estudio porque facilitan y permiten la adquisición de nuevos resultados que pueden ser comparados con los hallazgos descubiertos. Con respecto ellas las tenemos en detalle a continuación:

Peña et al (2022) en su investigación de tipo cualitativa, permitió explorar los determinantes que pueden ayudar a las asociaciones a ofrecer alternativas beneficiosas para la mejora en la gestión administrativa de sus actividades diseñadas en base a ello. El método que se utilizó fue el de entrevistas y encuestas aplicadas a socios y clientes en Jipijapa, Ecuador. El estudio concluyó que para administrar bien la empresa, es necesario utilizar herramientas que ayuden a agilizar el proceso de trabajo. La administración es el propósito principal de la asociación para lograr las metas establecidas. Después de la implementación de la estrategia, se puede realizar la correcta ejecución y mejora de los servicios.

Fuentes (2020) que realizó una investigación de tipo cuantitativa, de corte transversal, así como no experimental a nivel explicativo, se planteó su principal objetivo determinar la influencia de la gestión administrativa y de la producción de productos naturales de las empresas IPIFA en el año 2020 en Ecuador. Se utilizó una muestra de 60 asociados de la empresa IPFA, cuyo instrumento fue una encuesta. El trabajo concluye que existe un nivel de confianza de la relación existente entre las variables en estudio del 95%; entonces la administración y la motivación afectan la producción de las empresas de productos naturales IPIFA.

Pincay & Ferie (2020) en su investigación se trazó como objetivo general, analizar la gestión de la calidad de servicio al cliente de las Pymes comercializadoras ecuatorianas, desarrollada mediante el método cualitativo inductivo, y los resultados obtenidos tienen como finalidad identificar los contextos en las que se desenvuelven las Pymes comercializadoras. La muestra estuvo conformada por 13 artículos de grado que cumplían con los

criterios establecidos. Con respecto a la gestión de atención o calidad del servicio al cliente, el estudio concluyó que las PYMES en estudio no emplean gestión administrativa de calidad y consideran la satisfacción del cliente, lo cual según este autor, son la base del crecimiento económico y deben tener un proceso de capacitación continua encaminado a mejorar los factores internos, las actitudes y los conocimientos de los empleados.

Gonzales (2018) en su investigación de tipo cualitativa, presenta un corte transversal, no experimental; su objetivo principal fue describir cómo la gestión administrativa afectaba el servicio del cliente. Se administró un instrumento tipo encuesta a una muestra de 24 clientes que utilizaban los servicios en Matagalpa Tours, Nicaragua, y se encontró que existía una correlación significativa y que en dichas variables hubo relación.

Medina (2018) en su investigación presentó como objetivo general contribuir al mejoramiento del servicio y atención al cliente de "Columbia Pizza", en Colombia; para lo cual se utilizó como técnica la encuesta del estado actual. Este estudio utiliza una metodología, la herramienta Servqual, que ayudará a medir la prestación del servicio según las dimensiones siguientes: tangibilidad, capacidad de respuesta, confiabilidad, empatía y seguridad. La investigación fue conformada con 210 clientes y se concluyó en un Plan de Mejora el cual considera que una buena gestión de la comunicación en una organización es fundamental porque permitirá que las personas mejoren y se esfuercen por brindar el mejor trato posible a los clientes y de esta forma se motiven.

Torres et al (2019) en su investigación que utilizó un método cualitativo, descriptivo y una muestra de clientes de 20 restaurantes los cuales estaban contemplados en diversos criterios, esto se buscó determinar el calibre del servicio o atención que reciben los clientes en la ciudad de Ibarra, Ecuador. Se determinó que en ese momento, la mayor debilidad de los restaurantes era la falta de entusiasmo de los empleados, lo que desalentaba a los clientes a visitarlos nuevamente. Sus hallazgos para el servicio al cliente percibido fueron buenos en un 80 % y consistentes en un 42,5 %.

Vasquez (2018) en su investigación se trazó como objetivo general diseñar un plan estratégico de atención al cliente donde permita ampliar la atención y el servicio brindado a los usuarios o clientes externos de la empresa pública municipal. Esta investigación cualitativa- descriptiva de diseño inductivo deductivo donde como técnica se aplicaron las entrevistas a los responsables de diferentes direcciones, donde su muestreo fue de 382 clientes. Concluyó que con la elaboración del plan estratégico se establecieron cuatro objetivos estratégicos con su respectivo plan de acción para alcanzarlos y sus indicadores que permitan la medición de cada avance, con la aplicación de esta herramienta se facilitaría la gestión de administración de la empresa y generaría una coherencia entre los proyectos a realizar y lo que se traza como resultados, prestando servicios de calidad satisfaciendo las necesidades de la comunidad peninsular.

Villegas (2019), tuvo como objetivo principal de su proyecto, delinear la estructura o gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Anta, Cuzco. Se llegó a la conclusión que en lo que respecta a la variable se tuvo como resultado un promedio de 2.66 es una tendencia negativa sin embargo se resalta un nivel regular, según lo establecido por este investigador y lo que a su juicio está poniendo en riesgo la gestión. El estudio fue descriptivo, cuantitativo y no experimental. De igual forma, su población fue 39 trabajadores que ocupaban cargos gerenciales, ejecutivos y de dirección. correcta gestión y funcionamiento de la entidad objeto de examen.

Ramos (2018) se planteó a su vez como objetivo principal de su estudio, investigar la conexión entre la gestión administrativa y el nivel de servicio al cliente proporcionado por el centro de llamadas de Movistar. Esto se logró utilizando un procedimiento deductivo hipotético transversal no experimental y un enfoque descriptivo correlacional. Se utilizó aplico muestra a 175 clientes del negocio, se utilizó Rho Spearman la cual midió el grado de la correlación ambas variables. obteniendo un resultado de 0,187 se determinó a partir de la indagatoria la confirmación de una correlación media positiva entre ellas.

Vargas (2018) en su estudio de la empresa Pronet System S.A.C., con sede en el barrio limeño de San Juan de Lurigancho, el objetivo principal fue

determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la atención al cliente. Su proyecto fue no experimental y corte transversal, utilizando una técnica cuantitativa descriptiva correlacional. La muestra estuvo conformada por 30 participantes, y se emplearon dos instrumentos, cada uno con 30 preguntas. Según la prueba del coeficiente de consecuencias de Spearman, la cual demostró un coeficiente de 0.828 y un sig. bilateral de 0.000, razón, por lo tanto, el autor finaliza que existe una asociación altamente significativa.

Zuñiga (2021) cuyo objetivo principal en su estudio fue evaluar la categoría de conexión existente entre la gestión administrativa y el calibre de atención al cliente en la empresa W&C San Juan Almacenes S.A.C. en la ciudad de Jaén, 2021 y sus objetivos específicos fueron: Determinar la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa, planeación, organización, dirección y control entre la calidad de atención al cliente de esta empresa. Estudio fue tipo aplicado, con diseño no experimental, tuvo un enfoque transversal cuantitativo, y con muestra de 58 clientes. Se utilizó un instrumento de dos partes para realizar la evaluación de la relación entre la administración y el calibre del servicio al cliente. La magnitud de ambas variables es el valor del grado de relación o asociación de la dimensión entre dos variables ($RHO=0,793$). Según los hallazgos del estudio, existe una fuerte correlación entre el calibre de la administración y el servicio al cliente. Con respecto a los objetivos específicos para la relación planeación y calidad de atención al cliente su relación fue positiva medida y con las otras tres dimensiones mencionadas la relación fue positiva alta.

Salazar y Suarez (2021) en su estudio tuvieron como principal objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción al cliente en una cooperativa de ahorro y crédito en Lima. Cabe mencionar que sus objetivos específicos fueron identificar la relación entre las dimensiones de la primera variable y la segunda. Este estudio fue cuantitativo y descriptivo, correlacional no experimental de corte trasnversal; su poblacion fue constituida con 300 asociados la cual se aplicó un cuestionario. Esto se concluyo que afirman de manera positiva la relacion existente entre ambas variables.

Cueva & Torres (2021) quien en su estudio se planteó como objetivo principal conocer la relación entre la atención al cliente y el posicionamiento de la marca en una entidad financiera de la región San Borja-Lima en el año 2021. Presento su estudio de caso con diseño no experimental con un cuestionario que contenía 16 variables para cada proyecto. variable y una muestra de 66 encuestados. El estudio concluye que los clientes que frecuentan las oficinas de las entidades financieras ubicadas en el distrito de San Borja se consideró que tienen una relación la atención al cliente con el posicionamiento de marca de la entidad crediticia. Valores de resultados estadísticos inferiores a 0,000 (p-value 0,005), lo que le permitió desistir de la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa.

Aredo (2019) en su investigación se trazó como objetivo principal verificar el resultado entre la gestión administrativa y la calidad de servicio. Su estudio fue basado en casos, no experimental, y utilizó un cuestionario de 30 colaboradores como herramienta. Como resultado, obtuvo que el 20% de los cotizantes dijo que la administración es buena, el 53,33% dijo que es normal y el 26,67% dijo que es mala. El 26,67% dijo que la calidad del servicio era buena, el 46,67% dijo que era regular y el 26,66% dijo que era mala. Luego de definir y analizar los objetivos y resultados posteriores, se puede constatar que la administración incide periódicamente en la variable calidad de los servicios del Centro Médico Dakar Medical Trujillo.

Santa Cruz & Alvarado (2020) por su parte realizó un estudio descriptivo y correlativo con diseño no experimental, de corte transversal, y determinó como objetivo principal establecer la relación que existe entre las estrategias de gestión administrativa. Su muestra estuvo conformada por 50 miembros educadores quienes fueron encuestados y se llegó a concluir que la variable estrategias es adecuadamente representada con un 68% de aceptación ya que se lleva a cabo la mejora de dichas estrategias y la variable convivencia con un 70% s. Resaltaron que hay una convivencia maravillosa porque permiten el desarrollo de actividades que permiten la integración.

Cueva (2021), quien en su investigación se planteó como objetivo principal determinar las principales características y representatividad de las pequeñas y micro empresas ferreteras de Huanchaco de la ciudad de Trujillo,

la cual tiene fin determinar la conexión entre la gestión sobre capacitación y la atención al cliente; donde aplicó una metodología descriptiva y cuantitativa, para sus resultados usaron como instrumento una encuesta y se obtuvo que el 66.7% consideran que no realizan ningún tipo de capacitación y el 33.3 % no capacita a su personal, por la cual este estudio concluyó afirmando que existía una relación entre la gestión de la capacitación y la atención al cliente debilitada, debido a que los representantes de la empresa no capacitaron a sus empleados sobre atención al cliente, limitándolos.

Cubas & Ramos (2019) en su estudio de diseño descriptivo, no experimental y transversal, tuvo como principal objetivo determinar el nivel de calidad de servicio al cliente que ofrece la empresa. Para este estudio, utilizaron la herramienta Servqual porque se basa en 5 dimensiones, tales como: capacidad de respuesta, confiabilidad, seguridad y empatía. Las preferencias y percepciones de los clientes se utilizaron para realizar la medida de la calidad del servicio y los elementos tangibles. Como resultado el estudio concluye que existe un nivel regular con un 60% de calidad de servicio al cliente y finaliza con sus recomendaciones orientadas a las mejoras de los procesos de la empresa en apalancamiento de los resultados a través del análisis.

Para ello, partieron de su interrogante principal, que es el desconocimiento sobre los niveles de calidad del servicio y las metas establecidas. Por otro lado, es importante profundizar en algunas definiciones que dan sustento teórico de los diferentes escritores y autores a las variables en estudio, los cuales dan soporte y son base importante para la realización de esta investigación.

Dar una visión global en América Latina y en nuestro país sobre este término tan fundamental como es la gestión administrativa es necesario para el manejo interno de la empresa. A sí mismo, Rumín (2019) sostiene que si las empresas no se ocupan de sus ventas de productos o servicios no sería posible una buena gestión empresarial. Comenta que cuando un cliente adquiere un bien esta no solo la está comprando, sino que también valora con la calidad que esta llega, esto quiere decir se debe cuidar el cumplimiento de plazo de entrega que se pactó con el cliente, ser amable, brindarle la

información necesaria y hacer sentir cómodo (Dominguez, 2014) para que al hacerlo, el negocio pueda asegurar rentabilidad y clientes leales.

La gestión administrativa tiene que ver con la eficacia de los procesos esto permitirá el cumplimiento de los objetivos y a su vez el cumplimiento de la misión y visión que como empresa poseen (Urrosolo y Martinez, 2018).

Según Estela (2011), la gestión administrativa es una secuencia de acciones realizadas para guiar a una organización a través de la coordinación lógica de tareas, esfuerzos y recursos. Además, el correcto funcionamiento de los distintos departamentos de una organización, así como la óptima utilización de sus recursos y procedimientos operativos, pueden establecerse como aspectos de la gestión administrativa (Salazar y Suarez, 2021).

Otro concepto similar no menos interesante que los anteriores, sobre la gestión administrativa, nos otorga Deus (2021), quien lo establece como el departamento dentro de la empresa encargado de usar los recursos del modo más eficaz y eficiente posible para lograr las metas establecidas; También destaca la importancia de una gestión administrativa eficaz en las empresas, que abarata los costos y agiliza las operaciones; por otro lado, una gestión ineficaz puede resultar en costos significativos para el negocio e incluso su fracaso. Por lo tanto, la administración administrativa es crucial y determinante para el éxito de una empresa.

La gestión administrativa presenta 4 elementos importante la cual mide su eficacia, según Robbins, et al (2013) menciona las siguientes:

La planeación, El curso futuro de una organización se decide a través del proceso de planificación. Implica delinear las metas y los objetivos de la organización, así como idear una estrategia general para lograrlos y formular un conjunto completo de planes los cuales servirán para coordinar e integrar varias actividades. La *organización*, este tema se enfoca en las características internas de la estructura y el diseño organizacional, así como el manejo tecnológico para la comunicación e información, el cambio y la innovación para la mejora de la ejecución de los procedimientos administrativos. *Dirección*, El comportamiento organizacional, el trabajo en equipo, el liderazgo y la motivación aquí juegan un papel importante sobre todo en la orientación e influencia del grupo para lograr sus objetivos. Estos elementos muestran

autoridad, motivación, comportamiento y relaciones apropiadas para el entorno empresarial. *Control*, Le permite asegurarse de que las operaciones se desarrollen según lo planeado, corregir desviaciones significativas, encontrar fallas en los procesos o fallas potenciales y tomar medidas correctivas para tratar estos problemas antes de que obstaculicen el logro de los objetivos.

Según Guerrero et al. (2020), la importancia de proceso o de las dimensiones de la gestión administrativa es sumamente importante para una manejo adecuado de la empresa, por ejemplo: La *planeación* es necesaria y fundamental como etapa inicial, pues establece las bases para las demás etapas, identifica el análisis interno de las fortalezas y debilidades y el análisis externo con respecto a las oportunidades o amenazas de una empresa, teniendo así claramente la realidad de la misma, permite enfrentar el problema y trabaja claramente el planeamiento hacia el futuro; la *organización* es la segunda pieza clave porque la columna de manera adecuada de una empresa, determina los niveles jerárquicos, elimina la duplicidad de funciones, coordina el trabajo planeado determinando así que las fases o dimensiones siguientes tengan bases confiables. La *dirección* tiene su importancia radicada en la motivación del recurso humano incluso del personal ejecutivo de una empresa, aquí se desarrolla el proceso de comunicación y lo establecido en las dos fases anteriores de poner en movimiento, es base para el buen clima organizacional y también aquí se toman decisiones para el futuro de la empresa. Por último, tenemos que la importancia del *control* es muy relevante, aparte de ser la etapa final de este proceso, es aquí donde se detectan los vacíos existentes en las etapas anteriores, ubica donde se han generado los problemas y determina las medidas para corregir las desviaciones de modo rápido y efectivo para tener el éxito del proceso.

Actualmente las empresas deben tener estrategias ya que es de vital importancia tener resultados favorables además esta ayudara a detectar a tiempo alguna desconformidad o fallo dentro de la empresa, por tal Botero (2019) en su revista se analiza el liderazgo como parte de las dimensiones en la gestión administrativa y como motor de la estrategia de competitividad global de las empresas, con respecto a ello, nos dice que: Las estrategias son

diferentes elementos donde cada uno cumple un rol importante. Este rol debe estar enfocado en una visión para lograr el éxito y crecimiento como empresa, además esto es creado para motivar a cada colaborador la cual hará contribuir con todos los objetivos planteados.

Por lo tanto, Rojas et al (2020) en su revista científica nos dice que la gestión administrativa es una forma de estructurar una estrategia mediante el cual se contribuirá al desarrollo de cada trabajador de su respectiva área. La cual hará equilibrar los distintos ejes para llegar al crecimiento de la empresa.

Los autores nos explican que la estrategia de gestión administrativa se verá reflejado en los resultados y la eficiencia en su máximo esplendor para que la empresa tenga un buen crecimiento y alcanza el mayor éxito.

Con respecto a la variable atención al cliente, Lovelock y Wirtz (2015), lo define como muy referente a la calidad con la que se brindan los servicios al cliente, la excelencia propia que es sinónimo de estándares inquebrantables y de buen desempeño, y es evaluada por medio de la experiencia.

Luis (2011) define la atención al cliente como aquella acción determinada y puntual que busca el interés del usuario, donde se gana la confianza del mismo y es necesario para una buena atención: observar, hablar y escuchar las necesidades del cliente. Resumiendo, sus conceptos, la atención al cliente engloba el servicio que ofrece la entidad o empresa al mismo, y no se puede desligar de la calidad el mismo.

Palomo (2019) resalta que para una buena atención al cliente lo importante es la comunicación y la define como el proceso por el cual nos comunicamos y recogemos opiniones, también datos y actitudes para lograr comprensión y proceder por supuesto a la acción. Así mismo Gil (2019) señala que la comunicación es la base para transmitir experiencias ya que se aplica sentimientos, emiten ideas y gestos, esto provocara lealtad de los clientes, incrementar la rentabilidad, reducción de quejas, etc.

Según Cruz (2019) determina a la vez, la necesidad de que la atención al cliente sea buena y de calidad, con un nivel de atención adecuado y cumpliendo los diez mandamientos de la misma ya que ésta conlleva al éxito empresarial. Otros investigadores por su parte, han descubierto que los

clientes toman en cuenta cinco dimensiones para valorar o determinar la calidad del servicio, según Zeithmal y Bitner (2002) son:

Fiabilidad, es compromiso de la empresa cumplir sus promesas, así como los términos de entrega, presentación del servicio, resolución de problemas y acuerdos de precios, en otras palabras, es el compromiso de la empresa de entregar el servicio adecuadamente desde el primer momento. *Capacidad de Respuesta*, se describe como estar disponible para ayudar a los clientes y responder rápidamente. *Seguridad*, El cliente confía sus dificultades a la empresa y confía en que las soluciones serán las mejores posibles. *Empatía*, Cuando una empresa ofrece y comunica un servicio personalizado o adecuado a sus clientes, les da la impresión de que son especiales y únicos. *Tangibles*, En otras palabras, es el aspecto visible de la oferta de servicios e incluye las instalaciones físicas, las herramientas, el personal y los contenidos escritos y verbales.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación: La Investigación fue de tipo descriptivo correlacional, identificando el nivel de cada una de las variables, así mismo la relación que guardan entre ellas (Nicomedes, 2019).

3.1.2. Diseño de investigación: Fue un enfoque cuantitativo porque cada variable fue medido a través de indicadores y escalas, el diseño aplicado fue no experimental, de corte transversal, porque no presento ningún estímulo para saber como se comporta la variable de estudio, como también la investigación se estudió en un determinado lapso de tiempo (Hernández, et al, 2001).

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variable: gestión administrativa

- **Definición conceptual:** Según Chiavenato (2014) menciona que es la ejecución de acciones de la manera más eficaz y rentable factible con el fin de lograr objetivos específicos, además mencionó que hay numerosos principios que debían ser aplicados para conseguir el éxito empresarial, las cuales resalto a 4 principios importantes: la planeación esto refiere la mira que debe tener la empresa hacia el futuro, organización conservar la estructura que identifica a la empresa, dirección orientar a los colaboradores y controlar que se cumpla con lo establecido.
- **Definición operacional:** La gestión administrativa se define operacionalmente a través de la valoración obtenida en un cuestionario la cual mide el nivel de la variable y será distribuida en 4 dimensiones.
- **Indicadores:** Planeación y sus dimensiones son: presupuestos y metas. Organización y sus dimensiones son: estructura organizacional y procedimientos. Dirección y sus

dimensiones son: comunicación, influencia y motivación. Control sus dimensiones son: desempeño del personal y cumplimiento de metas.

- **Escala de medición:** Se utilizó la escala Ordinal.

3.2.2. Variable cuantitativa 2: atención al cliente

- **Definición conceptual:** Según Tschohl (2015) para lograr una excelente atención al cliente se debía contar con empleados capacitados que destaquen en su labor, ya que resalta la importancia que tiene cuando el cliente desde el primer momento que interactúa con el personal ya percibe su interés. no todas las organizaciones ven lo significativo en el servicio que se brinda al comprador y que esta debe contener actitudes y cualidades satisfactorias para lograr éxito en la empresa.
- **Definición operacional:** Se define operacionalmente a través de la valoración obtenida en un cuestionario la cual mide el nivel de la variable y será distribuida en 4 dimensiones.
- **Indicadores:** Los indicadores para atención al cliente fueron tangibilidad con indicadores de medio físicos e imagen, para fiabilidad fueron cumplimiento de servicio; para capacidad de respuesta fueron tiempo de respuesta y rapidez, para seguridad fueron competencia profesional; para empatía fueron cortesía y comunicación.
- **Escala de medición:** Se utilizó la escala Ordinal. (Ver anexo 01)

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

- 3.3.1. **Población:** Arias (2012) definió que la población es el agrupamiento de elementos sea finito o infinito con las cuales se obtendrán conclusiones extensivas de nuestra investigación. En este estudio fue conformada por una población de 50 clientes.
- 3.3.2. **Muestra:** Fue conformado con el total de la población, por ser pequeña y finita, es decir, por los 50 clientes.

3.3.3. Muestreo: Fue técnica de muestreo probabilístico del tipo aleatorio simple, ya que esta aplica cuando todos tiene las mismas probabilidades de ser seleccionados de una población.

3.3.4. Unidad de análisis: Asumida por cada cliente de la empresa Agente Clean.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: En esta investigación se aplicó la encuesta, la cual ayudara a recolectar toda la información importante aplicada a 50 clientes de la empresa Agente Clean con el fin de recolectar información sobre las variables de estudio.

Instrumento: El cuestionario sirvió como principal herramienta de recopilación de datos sobre el estudio a la muestra de 50 clientes de la empresa Agente Clean. Las preguntas incluyeron respuestas representadas en una escala de Likert, las cuales son: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo; además, el cuestionario mide la gestión administrativa consta 16 ítems y el cuestionario de atención al cliente con 21 ítems.

Validez y confiabilidad: La confiabilidad del instrumento para la investigación fue comprobada mediante el cálculo estadístico del coeficiente del Alpha de Cronbach, lo cual arrojó para el cuestionario gestión administrativa 0.864 siendo bueno y para el cuestionario atención al cliente 0.698 siendo aceptable. También los instrumentos se validaron a través de juicio de expertos donde participaron los siguientes docentes: Dr. Guevara Ramírez, José Alexander. Mg. Elías Pingo, Miguel y la Mg. Uceda Trujillo, Danitza Susan.

3.5. Procedimientos:

De acuerdo a las variables de estudio, se consideró el diseño de los instrumentos la cual permita obtener sus comportamientos de manera objetiva, demás se diseñó con una escala de respuestas de tipo Likert; se procedió a evaluarlos y adecuarlos al tipo de

investigación llevada a cabo, posteriormente se procedió a realizar en Google forms los instrumentos para aplicarlos de manera virtual a los 50 clientes de la empresa Agente Clean.

Cada variable se pensó para ser evaluada usando sus dimensiones, arrojando puntajes que pueden usarse para determinar el nivel, y con los mismos puntajes realizar un coeficiente de correlación que pueden usarse para determinar si existe o no una asociación significativa.

De acuerdo con las peculiaridades del estudio, cada objetivo se abordó con análisis estadístico y el contraste de una prueba de hipótesis según estudio lo requiera, asegurando que los hallazgos y recomendaciones se establezcan de manera convincente.

3.6. Método de análisis de datos:

Los cuestionarios sirvieron para conocer y evaluar la gestión administrativa y la atención al cliente; la información recopilada se examinará e interpretará a través de una hoja de cálculo de Excel para resumir los resultados en función de los objetivos descritos en la consulta actual.

3.7. Aspectos éticos:

En cuanto a las consideraciones éticas, las conceptualizaciones de los autores fueron referenciadas utilizando el estilo de citación APA, y se mantuvo la confidencialidad de quienes contribuyeron en la elaboración del instrumento. Además, se tramitaron los permisos necesarios para el uso y aplicación del instrumento en 50 clientes. Finalmente, el administrador de la corporación dio su aprobación para que los datos de referencia del negocio de Agente Clean sean utilizados solo para la investigación de los autores.

IV. RESULTADOS

Objetivo específico 1: Identificar el nivel de gestión administrativa en la empresa “Agente Clean”, Trujillo, 2023.

Tabla 1

Nivel de Gestión Administrativa en la Empresa Agente Clean, Trujillo, 2023

Nivel	Clientes	%
Alto	49	98
Medio	1	2
Bajo	0	0
Total	50	100

Fuente: Datos recolectados por el autor

Descripción: En la tabla 1 refleja la distribución de los clientes de la empresa Agente Clean según el nivel de gestión administrativa que perciben, obteniendo que el 98% de clientes encuestados perciben un nivel alto, donde destacan que los procesos que la empresa presenta son muy buenos, así mismo el 2% de clientes perciben un nivel medio ya que resaltan una pequeña deficiencia en algunos procesos y deberían mejorarse aún más y un 0% de los clientes perciben un nivel bajo.

Los resultados evidencian que la gestión administrativa en la empresa Agente Clean de la ciudad de Trujillo presenta un nivel alto esto indica que la gestión administrativa implica subir de nivel de exigencia ya que es constituida como principio fundamental de una empresa, si su nivel es medio tiene que seguir trabajando para mejor cada proceso desarrollado (Altamirano, et al, 2019).

Objetivo específico 2: Identificar el nivel de atención al cliente de la empresa “Agente Clean”, Trujillo,2023

Tabla 2

*Nivel de la Atención al Cliente en la Empresa Agente Clean,
Trujillo, 2023*

Nivel	Clientes	%
Alto	50	100
Medio	0	0
Bajo	0	0
Total	50	100

Fuente: Datos recolectados por el autor

Descripción: En la tabla 2 refleja la distribución de los clientes de la empresa Agente Clean según el nivel de atención al cliente percibido, obteniendo que 100% de los clientes encuestados perciben un nivel alto, la cual provoca que se diferencie de su competencia, pero a su vez dando total conformidad a sus clientes, brindando promociones, descuentos y sorteos, esto permitió que los clientes puedan elegirlos en todas sus compras; por otro lado 0% de los clientes perciben un nivel medio y bajo respectivamente.

Los resultados evidencian que la atención al cliente en la empresa Agente Clean de la ciudad de Trujillo presenta un nivel alto, apoyando a Valenzuela et al (2019) en donde señala que los niveles de atención al cliente deben superar los estándares o el nivel alto porque esta es la herramienta potencial de toda empresa ya que brinda comodidad y confianza a tus clientes diferenciándose de la competencia.

Objetivo específico 3: determinar la relación que existe entre la planeación y atención al cliente de la empresa Agente Clean, Trujillo, 2023.

Tabla 3

Correlaciones Rho de Spearman sobre dimensión Planificación y Atención al Cliente de la empresa Agente Clean, Trujillo 2023.

		Planificación	Atención al Cliente
Planificación	Coeficiente de correlación	1,000	,576**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	50	50
Atención al Cliente	Coeficiente de correlación	,576**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	50

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

Descripción: En la tabla 3, muestra que el sig bilateral es de $p= 0.00$ siendo < 0.001 , lo que indica que existe relación entre las variables, con un coeficiente de correlación lineal de spearman de 0.576, permitiendo una relación moderadamente positiva, en otras palabras, explica que el 57.6% de la satisfacción de los clientes proviene por la buena planificación que se desarrolla en la empresa Agente Clean con el logro de su objetivo.

Objetivo específico 4: determinar la relación que existe entre la organización y atención al cliente de la empresa Agente Clean, Trujillo, 2023.

Tabla 4

Correlaciones Rho de Spearman de la dimensión Organización y Atención al Cliente de la empresa Agente Clean, Trujillo 2023.

		Organización	Atención al Cliente
Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,583**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	50	50
Atención al Cliente	Coeficiente de correlación	,583**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	50

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

Descripción: En la tabla 4, muestra que el sig bilateral es de $p= 0.00$ siendo < 0.001 , lo que indica que existe relación entre las variables, con un coeficiente de correlación lineal de spearman de 0.583, permitiendo una relación moderadamente positiva, en otras palabras, explica que el 58.3% de la satisfacción de los clientes proviene por la buena organización que se desarrolla en la empresa Agente Clean coordinando el trabajo planteado para el logro de sus objetivos.

Objetivo específico 5: determinar la relación que existe entre la dirección y atención al cliente de la empresa Agente Clean, Trujillo, 2023.

Tabla 5

Correlaciones Rho de Spearman de la dimensión Dirección y Atención al Cliente de la empresa Agente Clean, Trujillo 2023.

		Dirección	Atención al Cliente
Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,477**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	50	50
Atención al Cliente	Coeficiente de correlación	,477**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	50

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

descripción: En la tabla 5, muestra que el sig bilateral es de $p= 0.00$ siendo < 0.001 , lo que indica que existe relación entre las variables, con un coeficiente de correlación lineal de spearman de 0.477, permitiendo una relación moderadamente positiva, en otras palabras, explica que el 47.7% de la satisfacción de los clientes proviene por la buena dirección que se desarrolla en la empresa Agente Clean reflejado en el trabajo en equipo de sus áreas y del personal para el logro de sus objetivos.

Objetivo específico 6: determinar la relación que existe entre el control y atención al cliente de la empresa Agente Clean, Trujillo, 2023.

Tabla 6

Correlaciones Rho de Spearman de la dimensión Control y Atención al Cliente de la empresa Agente Clean, Trujillo 2023.

		Control	Atención al Cliente
Control	Coeficiente de correlación	1,000	,589**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	50	50
Atención al Cliente	Coeficiente de correlación	,589**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	50

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

Descripción: En la tabla 6, muestra que el sig bilateral es de $p= 0.00$ siendo < 0.001 , lo que indica que existe relación entre las variables, con un coeficiente de correlación lineal de spearman de 0.589, permitiendo una relación moderadamente positiva, en otras palabras, explica que el 58.9% de la satisfacción de los clientes proviene buen control que se desarrolla en la empresa Agente Clean asegurando lo planeado y tomando acciones correctivas para el logro de sus objetivos.

Objetivo general: Determinar la relación entre gestión administrativa y atención al cliente de la empresa agente Clean, Trujillo 2023.

Tabla 7

Correlaciones Rho de Spearman de las variables Gestión Administrativa y Atención al Cliente de la empresa Agente Clean, Trujillo 2023.

		Gestión Administrativa	Atención al Cliente
Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,608**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	50	50
Atención al Cliente	Coeficiente de correlación	,608**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	50

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

Descripción: En la tabla 3, muestra que el sig bilateral es de $p= 0.00$ siendo < 0.001 , lo que indica que existe relación entre las variables, con un coeficiente de correlación lineal de spearman de 0.608, permitiendo una relación significativa alta, en otras palabras, explica que el 60.8% de la satisfacción de los clientes proviene por la gestión administrativa que se desarrolla en la empresa Agente Clean.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo al primer objetivo específico del estudio fue Identificar el nivel de gestión administrativa en la empresa “Agente Clean”, Trujillo, 2023; se observó que los clientes de la empresa Agente Clean, mostraron un nivel muy positivo de 98.00%; un nivel medio representado por el 2% y el nivel bajo es nulo. Esto es evidencia que los cambios generados han ido mejorando mediante las funciones laborales favoreciendo así a la empresa. Los resultados de este objetivo son contrastados con los de Aredo (2019), quien en su investigación encontró que la gestión administrativa de la empresa tuvo un nivel alto, catalogado según este autor como bueno con un 26.67%, un nivel regular con un 46.67% y de un nivel bajo con un 26.66%, catalogado por el autor como regular y malo respectivamente. Villegas (2019) en su investigación realizada en Cuzco encontró resultados que difieren con los nuestros, pues obtuvo como resultados de esta variable, un nivel regular del 41%, seguido del 38.5% un nivel bajo, el 15.4% que fue alto y finalmente el 5.1% restante que fue muy bajo; a diferencia de nuestra investigación en curso, donde se aprecia una tendencia positiva por la existencia de una buena empresa y planificación, la gestión administrativa de la empresa en su estudio tuvo una respuesta negativa en la calificación de la misma; por no haber contado con los planes debidamente establecidos y los recursos necesarios para asumir sus funciones y su organización, se presentaron deficiencias. Por otro lado, Laguna en su investigación estableció con respecto al nivel de esta variable, un nivel regular con un 55%, malo o bajo en un 30.2% y bueno o alto en un 14.8%, resultados que si bien no son similares a los nuestros sirven para sostener y darles soporte. Motivo por el cual según la base teórica nuestros resultados son sostenidos y sustentados por Altamirano et al (2019), que indican que la gestión administrativa implica contar con un nivel elevado de exigencia, puesto que es principio fundamental de una empresa, si su nivel es medio o bajo se tiene que seguir trabajando para mejor cada proceso hasta optimizarlo y conseguir niveles mayores que beneficien el desempeño y orienten al éxito de la misma.

Con respecto al segundo objetivo específico del estudio fue identificar el nivel de atención al cliente de la empresa “Agente Clean”, Trujillo, 2023; se obtuvo como resultado un nivel alto del 100%, medio y bajo fueron nulos. Los resultados de este objetivo difieren como en el primer objetivo a los de Aredo (2019), quien encontró en su investigación realizada la predominancia de un nivel regular de calidad de servicio o atención al cliente representado por un 46.67%, seguido de un nivel bueno y malo con el 26.67 y 26.66% respectivamente. Por su parte, Cubas & Ramos (2019), en su tesis demostraron que la empresa de su investigación tenía un nivel de calidad medio representado con un 60%, el 21% correspondió a su vez a un nivel bajo y por último un 19% un nivel alto; cabe mencionar que también estos resultados son opuestos a los de nuestra investigación, debido al comportamiento de la empresa en estudio como ya se menciona si tuvo un nivel alto de gestión administrativa según la teoría esto conllevará a tener también un nivel alto de atención al cliente teniendo a este satisfecho por la calidad de la misma; hecho que vemos evidenciado. Laguna (2022) de igual manera, en su investigación obtiene con respecto al nivel de calidad o atención del cliente, que predominó el regular con un 44%, el nivel malo o bajo con un 39.6% y el bueno o alto en un 16%. Cabe resaltar que los resultados de nuestra investigación son sustentados teóricamente por Medina (2018), quien afirma y concluye que una buena gestión administrativa en las empresas es fundamental porque permitirá que las personas mejoren y se esfuercen por brindar el mejor trato posible y atención a los clientes. A su vez, Peña (2022) sostiene que una buena gestión administrativas el propósito principal de la empresa para lograr sus metas establecidas, implementación de las estrategias para realizar por ende una correcta ejecución y mejora de los servicios de atención al cliente, teniendo en cuenta como meta la calidad de la misma.

Con respecto al tercer objetivo específico de la investigación que fue determinar la relación entre planeación y la atención al cliente de la empresa “Agente Clean”, Trujillo, 2023; se obtuvo que existe una relación moderadamente positiva con un coeficiente Rho de 0.576. De igual manera Zuñiga (2021), en su estudio encontró una relación positiva medida, con

un coeficiente de Rho 0.524, de esta dimensión con la segunda variable en estudio atención al cliente; estableciendo este autor al igual que se establece en nuestra investigación, una evidencia sustentable y coherente con las teorías existentes porque la dimensión es parte del proceso de gestión y esta variable también guarda una relación positiva con la otra variable de estudio ya mencionada. Estos hechos son tal como lo afirma Guerrero et al. (2020) que sostiene que a mayor planeación como dimensión y parte del proceso de ejecución de la gestión administrativa superior será la condición del servicio o atención que se le brinde al cliente.

Con respecto al cuarto objetivo específico de la investigación que fue determinar la relación entre organización y la atención al cliente de la empresa “Agente Clean”, Trujillo, 2023; se obtuvo como respuesta una moderada relación, pero positiva con un coeficiente Rho de 0.583. Por su parte Zuñiga (2021) encontró en sus resultados una relación positiva alta con un Rho de 0.774 concluyendo que existe vinculación entre esta dimensión y la atención al cliente. Podemos sustentar que ya sea una relación moderada o alta, están dentro de los estándares sostenibles por las teorías por ejemplo Guerrero et al. (2020) menciona que cuanto mayor sea la ejecución del proceso de organización, es decir exista mayor estructura dentro de la empresa se mostrará una mejor calidad de la atención o servicios brindados al cliente.

Con respecto al quinto objetivo específico de la investigación que fue determinar la relación entre dirección y la atención al cliente de la empresa “Agente Clean”, Trujillo, 2023; se encontró como resultado una relación moderada y positiva con un coeficiente Rho de 0.477. Por otro lado, con respecto a esta relación Zuñiga (2021) la encontró positiva y alta con un coeficiente de 0.769, en ambos estudios podemos decir que están sustentados por la teoría de Guerrero et. Al (2020), que menciona que la dirección es el componente del cual depende se logre todo lo planificado por los jefes y a la vez por ello se realice seguimiento de manera consecutiva para el cumplimiento de las órdenes dadas.

Con respecto al sexto objetivo específico de la investigación que fue determinar la relación entre el control y la atención al cliente de la empresa

“Agente Clean”, Trujillo, 2023; los resultados obtenidos dieron evidencia de una relación moderadamente alta con un coeficiente Rho de 0.586; podemos contrastar a favor de nuestros resultados los obtenidos por Zuñiga (2021), quien encontró en su estudio de estas variables una relación positiva alta; por consiguiente esta dimensión es determinante en la variable atención del cliente pues su relación está en niveles óptimos. Lo cual es sostenido por Guerrero et al. (2020) quien concluye que el control interno es el instrumento crucial y de relevancia para la empresa, es la etapa donde se logra fortalecer la gestión administrativa y se disminuyen por lo tanto de modo eficaz los errores.

Con lo referente objetivo general de la investigación que fue determinar la relación que existe entre gestión administrativa y atención al cliente de la empresa Agente Clean, se obtuvo como resultado, la existencia de una relación entre ambas variables, evidenciado según la correlación de Spearman por un coeficiente de Rho de 0.608 y un p valor <0.01 ; esto quiere decir que la gestión administrativa y la atención al cliente de la empresa, tienden a relacionarse significativamente. Estos resultados concuerdan con los obtenidos por Laguna (2022) quien obtuvo como resultado de su investigación que acepta la relación lineal alta muy significativo entre la gestión administrativa y la calidad de atención usando el análisis estadístico de Spearman teniendo resultado de ello un valor de 0.930. De igual manera, Zuñiga (2021) en su investigación llegó a obtener como resultado del análisis estadístico de Spearman un valor de 0.793 lo cual determina una relación directa y significativa entre las variables en estudio, las cuales también fueron las mismas que las de nuestra investigación. Ramos (2018) así mismo, en su investigación siendo esta la más antigua en nuestros antecedentes, también concluyó afirmando que si coexiste una relación entre gestión administrativa y calidad de servicio o atención al cliente.

Una estrecha asociación entre las variables, donde los consumidores perciben que la administración y el cuidado están vinculados y no pueden separarse, se explica por todos estos resultados, que claramente se pueden contrastar, validar y sostener. Del mismo modo, concluimos que estas variables son directamente proporcionales. Por ello tomamos en

consideración las teorías de Rojas (2020) quien por su parte sostiene que la gestión administrativa es importante eje para equilibrar y determinar el despegue o crecimiento de una empresa, por su parte Cruz (2019) dice que la atención al cliente debe ser de un nivel adecuado, buena o de calidad, y ello se va a ver reflejado siempre y cuando la empresa tenga una gestión administrativa de un nivel de regular a alto, este último siendo su meta principal.

Finalmente, en una generalidad con respecto a los resultados obtenidos, vale decir que, si se evidencia una eficiente ejecución de todo el proceso de gestión administrativa, esto incidirá notoriamente y de modo significativo en una atención de calidad al cliente en la empresa en estudio de esta investigación.

VI. CONCLUSIONES

1. Logró determinar el nivel de la variable gestión administrativa de la empresa Agente Clean, es predominantemente alto con un 98%, resultado que nos permite concluir a la vez que existe en esta empresa un proceso adecuado de las diferentes dimensiones de la variable en estudio evidente también en los resultados descritos anteriormente.
2. Se concluye con respecto a la variable nivel de atención al cliente de la empresa Agente Clean, que es en su totalidad alto, evidenciado con un 100%. Lo cual nos permite afirmar que las acciones llevadas a cabo dentro de la organización para mejorar la capacidad de respuesta ante dudas y objeciones del cliente, tiempos de entrega y promociones personalizadas a la necesidad de cliente, han sido efectivas.
3. Se concluyó que existe una relación moderadamente positiva entre la dimensión planeación y la atención al cliente de la empresa Agente Clean con un coeficiente Rho de 0.576, lo cual según lo evidenciado podemos afirmar que esto influye en la variable gestión administrativa y obviamente de la relación de ella con la variable atención al cliente pues la planeación es parte fundamental y determinante del proceso administrativo.
4. Se determinó una relación positiva y moderada dirigiéndose de la dimensión organización y la atención al cliente de la empresa Agente Clean, con un coeficiente Rho de 0.583, suceso que nos permite aseverar la existencia de una influencia importante de esta dimensión en la variable gestión administrativa y su relación con la variable atención del cliente pues en esta etapa se establece todo el sistema de trabajo y se empieza a ejecutar lo planeado.
5. Se determinó la existencia de una relación moderada y positiva entre la dimensión dirección y la atención al cliente de la empresa Agente Clean, evidenciada por un coeficiente Rho de 0.477, esto nos lleva a establecer que también esta dimensión es determinante e igual de importante que las anteriores para tener el proceso de la gestión

administrativa rumbo al éxito de la empresa y a la vez aumenta el nivel de la relación entre esta variable y la atención del cliente.

6. Se determinó que existe una relación moderada y positiva entre la dimensión control y la atención al cliente de la empresa Agente Clean, que se muestra con la evidencia de un coeficiente de Rho de 0.586 encontrado, razón por la cual las teorías determinan que esta dimensión siendo la última fase del proceso es determinante en la gestión administrativa y sin duda influirá en su relación con la atención al cliente, ya que en esta etapa se mostrará el éxito de la empresa, no dejando de lado las dimensiones anteriores.
7. Finalmente se concluyó la relación entre la variable gestión administrativa y atención al cliente de la empresa Agente Clean es positiva alta y significativa, teniendo como Rho de Spearman de 0.67 y un $0.000 < 0.01$, aceptando la hipótesis alternativa y rechazando la hipótesis nula; esto quiere decir que, a mayor nivel de gestión administrativa, mayor es el nivel de atención al cliente en la empresa de Agente Clean. Estos resultados son evidencia y se puede deducir con ellos que una variable está influenciando en la otra por la relación que entre ellas existe, llevando a niveles mayores a esta empresa y por consiguiente si esto se logra mantener con el transcurso del tiempo al éxito.

VII. RECOMENDACIONES:

1. La recomendación para el jefe o líder de esta empresa es tener siempre actualizado su plan estratégico y operativo de modo que esto contribuya a mantener el nivel alto de su gestión administrativa y por lo ya comprobado esto mismo conllevará al éxito de misma. Así mismo, medir con investigaciones los procesos que involucran su gestión administrativa con el fin de tomar medidas y acciones para la mejora de la misma.
2. Se recomienda el equipo de gestión de esta empresa evaluar de manera periódica la satisfacción del cliente mediante un instrumento interno con los estándares que desean manejar para mantener estos niveles altos de la variable atención al cliente encontrados en nuestro estudio y a la vez incluso mejorarlos.
3. Se recomienda a los directivos de la empresa Agente Clean a evaluar de modo más profundo cada una de las dimensiones que son: planeación, organización, dirección y control, evaluar estas etapas del proceso de gestión administrativa permitirá detectar específicamente las oportunidades de mejora y tomar acciones inmediatas y a largo plazo para el triunfo de la empresa, resaltando que hasta aquí se observa que las acciones que se están tomando en esta empresa están siendo las más adecuadas a favor de ella.
4. Otra recomendación para los directivos de la empresa Agente Clean es con respecto a las dos primeras dimensiones que son planeación y organización, que en estas fases del proceso o gestión administrativa la empresa cuente con su análisis FODA actualizado y completo realizado de manera muy minuciosa para que se proceda a las siguientes fases con un fundamento o bases sólidas que conlleven al éxito de la empresa.
5. Es recomendable que los jefes superiores de la empresa para las siguientes dos dimensiones que son dirección y control, cuenten con guías de supervisión elaboradas las cuales evalúen aspectos como trabajo en equipo, liderazgo y control de los procesos con la finalidad de que esto sirva como un termómetro empresarial el cual mida el avance de la misma.

6. Se recomienda dar importancia a la participación en esta empresa de personal especialista en procesos de gestión administrativa y calidad de la atención al cliente para que esta relación entre ambas variables sea siempre positiva y significativa lo cual llevará como ya antes se ha mencionado al éxito de la empresa.
7. Es una recomendación importante también es realizar talleres de capacitación al personal de la empresa con el fin de mantener estos niveles óptimos de las variables e implementar proyectos de mejora que realcen aún más los niveles de ellas, ya que el cliente interno siempre será fundamental para el éxito empresarial y la relación entre estas variables es importante.

REFERENCIAS

- Aredo, L. (2019). Gestión administrativa y su efecto en la calidad de servicio en la atención al cliente en el centro médico Dakar Medic Trujillo 2019 [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43658>
- Arias, F. (2012). El proyecto de la investigación. Introducción a la metodología científica. Editorial Episteme, 6ª edición. Venezuela, Caracas.
- Barrera, O., y Ruiz, S. (2020). El servicio y la Experiencia del Cliente en Tiempos de Pandemia. Servicio al cliente en tiempos de pandemia. Universidad Católica de Colombia. Colombia.
- Botero, L. (2019). El liderazgo en la gestión administrativa como impulsador de la estrategia para la competitividad internacional empresarial. Revista Ciencias estrategicas Vol 25 N° 38. DOI: rces.v25n38.a1
- Chiavenato, I. (2014). Introducción a la teoría general de la administración. Octava edición. México: McGrawHill.
- Cruz, I. (2019). Importancia de la calidad del servicio al cliente. Editorial El buzón de Pacilio. Instituto Tecnológico de Sonora. México.
- Cubas, G., & Ramos, R. (2019). Nivel de calidad de atención al cliente usando el modelo SERVQUAL en la empresa hormigas CG SAC, Trujillo 2019 [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Archivo digital.
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/22111>
- Cueva, C. (2021). Plan de mejora de la gestión de la capacitación para la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector ferreterías Huanchaco - Trujillo, 2020 [Tesis de licenciatura, Universidad benedicto XVI]. Archivo digital.
http://repositorio.uct.edu.pe/bitstream/123456789/1670/1/0044902999_T_2021.pdf
- Cueva, M., & Torres, G. (2021). Atención al cliente y posicionamiento de marca en una entidad bancaria en el distrito de San Borja, Lima 2021 [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71898>

- Comex Perú (2021, 18 de Junio). Impacto en las MYPES peruanas por pandemia. Sociedad de Comercio Exterior del Perú. <https://www.comexperu.org.pe/articulo/el-numero-de-mypes-peruanas-se-redujo-un-488-en-2020-y-la-informalidad-paso-al-85-como-consecuencia-de-la-pandemia>
- Deusto (1 Febrero 2021). Qué es la gestión administrativa Deustoformación. Archivo Digital: <https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/que-es-gestion-administrativa>
- Dominguez, E. (2014). Gestión administrativa del proceso comercial. Editorial Tutor Formación. C/ San Millán, 7, bajo 10. España.
- Estela, A (2011). Cómo construir indicadores de gestión. Lima: Ediciones Estela Hermanos.
- Fuentes, G. (2020). Gestión administrativa y motivación en la producción de una empresa de productos naturales, 2020. Revista iberoamericana de innovación y conocimiento científico. pp. 43-60. Ecuador, doi.org/10.33386/593dp.2021.2.465
- Guerrero, J. & Galindo, J. (2020). Etapa mecánica del proceso administrativo. Patria Educación. Archivo digital <https://www.gestiopolis.com/fases-del-procesoadministrativo/>
- Gil, J. (2019). Fundamentos de la atención al cliente. Editorial Learning S.L. Edición 1.0. España.
- Gonzales, L. (2018). Influencia de la gestión administrativa en el servicio al cliente de Matagalpa Tour. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua]. Matagalpa, Nicaragua. Archivo digital: <https://repositorio.unan.edu.ni/10276/1/6971.pdf>
- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. 6ª ed. Mexico: Mc Graw Hill.
- Laguna, R. (2022). Gestión Administrativa y calidad de atención en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Cusco, 2022. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Archivo digital <https://hdl.handle.net/20.500.12692/98860>
- Lovelock y Wirtz (2015). Marketing de servicios. Personal, tecnología y estrategia. Séptima edición. México: Pearson.

- Luis, J. (2011). Calidad de atención en clínica odontológica de la U.N.M.S.M. Percepción de la calidad. Lima: Academia Española.
- Medina, S. (2018). Mejoramiento de la atención al cliente de Colombia Pizza [Tesis de Licenciatura, Universidad institucional de Cuenca]. Archivo digital. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/31328>
- Nicomedes, E. (2019). Tipos de investigación. Repositorio Intitucional - USDG. pp. 1-4.
- Palomo, M. (2019). Atención al ciudadano. Ediciones Paraninfo, SA. 1ª edición. Madrid, España.
- Peña, D., Sanchez, M., & Sancan, L. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. Revista recimundo Vol. 6, Ecuador. DOI: 10.26820/recimundo/6.(suppl1).
- Pincay, Y., & Ferie, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. Revista dominio de la ciencias. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Quispe, F. (2019). La calidad en atención al cliente en América Latina durante los últimos 10 años, una revisión sistemática [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Archivo deigital <http://hdl.handle.net/11537/22992>
- Ramos, E. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio en el centro de atención al cliente de movistar, Santa Anita,2018 [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24869/Ramos_SEY-SD.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Rojas, C., Hernandez, H., & Niebles, W. (2020). Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. Revista Espacios, Vol. 41 (Nº 01) pág. 6. México.
- Robbins, S, Decenzo, D y Moon, H, (2013). Fundamentos de la Administración, conceptos esenciales y aplicaciones: Pearson: México.
- Rumín, J. (2019). Gestión administrativa del proceso comercial. Ediciones de la U: México.

- Salazar, F.y Suarez, A. (2021). Gestión administrativa y su relación con la satisfacción del cliente en una cooperativa de ahorro y crédito de Lima durante le periodo 2019. [Tesis de Licenciatura, Universidad de Piura]. Archivo digital. https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5192/AE-L_025.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Santa Cruz , F., & Alvarado, M. (2020). Estrategias de gestión administrativa y la convivencia de una institución educativa de Usquil, Región La Libertad - 2019 [Tesis de Maestris, Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI]. Archivo digital.
<http://repositorio.uct.edu.pe:8080/handle/123456789/771>
- Torres , O., Enriquez, J., & Vallejos , A. (2019). Atención al cliente: Un análisis al servicio que bridnan los restaurantes en la ciudad de Ibarra - Ecuador. Revista Holopraxis ciencia, tecnologia e innovación, Vol. 3 Nº 1, pp. 1-14.
- Tschohl , J. (2015). Servicio al cliente, técnicas, estrategias y una verdadera cultura para generar beneficios. Service Quality Institute Latin America 10ª edición. Estados Unidos.
- Urrosolo, M., & Martinez, E. (2018). Gestión administrativa del comercio internacional. Ediciones Paroninfo 1ª edición. España.
- Vargas, D. (2018). Gestión administrativa y atención al cliente en la empresa Pronet System S.A.C. distrito de San Juan de Lurigancho [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59125/Vargas_ADR-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Vasquez, J. (2018). Diseño de un plan estratégico para mejorar la atención al cliente de la empresa Pública Municipal Mancomunada Aguapen - EP de la provincia de Santa Elena, 2018 [Tesis de licenciatura, Universidad de Guayaquil]. Archivo digital.
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/42553>
- Villegas, E. (2019). Gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Anta, Departamento de Cuzco, 2019. [Tesis de licenciatura, Universidad Andina del Cuzco] Archivo digital:
https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3321/Eduardo_Tesis_bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zeithaml, V. y Bitner, M. (2002). Marketing de Servicios. Segunda Edición. México: Editorial Mc Graw Hill.

Zuñiga, F. (2021). administrativa y la calidad de atención al cliente en la Empresa W&C San Juan Almacenes S.A.C., en la ciudad de Jaén en el año 2021 [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85569>

ANEXOS

Anexo 1:

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Gestión administrativa y la atención al cliente de la empresa Agente Clean, Trujillo, 2023

Investigador (es): Miranda Alcántara, Gabriel y Santiago Gutiérrez, Leydi Marina

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión administrativa y la atención al cliente de la empresa Agente Clean, Trujillo, 2023”, cuyo objetivo es Identificar el nivel de la gestión administrativa y la atención al cliente de la empresa “Agente Clean”, Trujillo, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional Administración o programa 2023- I, de la Universidad César Vallejo del campus de Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Universidad Cesar Vallejo.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Las empresas tuvieron una baja productividad dado que el gobierno saco restricciones por el bienestar de la salud, sin embargo, la empresa “Agente Clean” tuvo un alza de productividad de sus productos, fue la mejor temporada que la empresa pudo haber presentado, dado que todas las familias se encontraban en la necesidad de comprar implementos de limpieza (alcohol, jabón líquido, ambientadores, lejías, limpiador, desinfectaste para baño, mascarillas). Por otro lado, la atención del cliente fue una debilidad ya que no contaba con colaboradores necesarios, dado que el estado puso restricciones para evitar la propagación del virus.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente

1. Se le brinda una encuesta donde encontrará una serie de preguntas y en donde tiene que responder usando una escala del 1 al 5 (donde 1 es muy bajo, 2 bajo, 3 medio, 4 alto y 5 muy alto) la respuesta de la encuesta responde a la investigación titulada “Gestión administrativa y la atención al cliente de la empresa Agente Clean, Trujillo, 2023.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de la institución de la empresa Agente Clean. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria:

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo:

NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios:

Los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la sociedad.

Confidencialidad:

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador(es)

Miranda Alcántara, Gabriel email: mirandaal@ucvvirtual.edu.pe y Santiago Gutiérrez, Leydi Marina email: lsantiagogu@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Cedrón Medina, Carlos Alberto email: ccedronm@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: clientes de la empresa agente clean

Fecha y hora: 20/05/2023 a las 4pm

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

Anexo 2:
CUESTIONARIO:

Estimados clientes, la presente "Agente Clean" está diseñada con la finalidad de medir la Atención al Cliente en la Ciudad de Trujillo - Perú en el año 2023. Sus aportes al responder estas preguntas serán muy valiosos para nuestra investigación. La encuesta es completamente anónima y solo será utilizada con fines de diagnóstico académicos, de tal manera que deberá responder con un aspa (X) cualquiera de las cinco alternativas que considere pertinente.

DIMENSIONES E ÍTEMS		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN						
1	La empresa agente clean realiza acciones específicas (publicidad digital, comunicación virtual, llamadas a usuarios) para el cumplimiento de los objetivos de atención al usuario.					
2	Percibe que la empresa agente clean tiene lo necesario para crecer como empresa.					
3	Percibe que la empresa agente clean cumpla con los objetivos propuestos hacia la población respecto a oferta, promoción y descuento					
4	La empresa agente clean toma en cuenta, sus aportes o sugerencias orientadas para mejorar la atención al usuario.					
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN						
5	Le brindan información de los representantes de cada cargo de la empresa agente clean, para dirigirse al personal específico que absuelva sus requerimientos.					
6	Existe una coordinación efectiva con otras oficinas, para el cumplimiento de sus actividades administrativas, orientadas a la atención que requiere el usuario.					
7	Percibes que se reorganiza la empresa agente clean, cuando hay cambio de gobierno.					
8	Considera que los colaboradores de la empresa agente clean están capacitados para el desarrollo de sus funciones.					
9	Percibes que la empresa agente clean, brinda charlas y capacitaciones a la población en temas de limpieza en el hogar					
DIMENSIÓN: DIRECCIÓN						
10	Observas alguna supervisión a las actividades de trabajo que realizan los colaboradores de empresa agente clean					
11	Existe un líder que pueda aceptar reclamos y desconformidad					

12	Percibe que los directivos y autoridades de la empresa toman en cuenta las sugerencias opiniones y necesidades de los usuarios.					
13	Observas la toma de decisiones oportunas para solucionar conflictos					
DIMENSIÓN: CONTROL						
14	La empresa agente clean realiza constantemente una evaluación y control para medir la satisfacción del cliente (llamadas y/o correos).					
15	Considera usted que el área de atención al usuario se capacita permanente para generar un mayor control en el área de atención a los usuarios.					
16	Observa usted una supervisión y control en el desarrollo de las funciones					
17	Cree usted que la empresa agente clean brinda con las herramientas para el cumplimiento de ser una de las mejores empresas					

CUESTIONARIO:

Estimados clientes, la presente "Agente Clean" está diseñada con la finalidad de medir la Atención al Cliente en la Ciudad de Trujillo - Perú en el año 2023. Sus aportes al responder estas preguntas serán muy valiosos para nuestra investigación. La encuesta es completamente anónima y solo será utilizada con fines de diagnóstico académicos, de tal manera que deberá responder con un aspa (X) cualquiera de las cinco alternativas que considere pertinente.

DIMENSIONES E ÍTEMS		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN : TANGIBILIDAD						
1	Observa usted si la empresa agente clean brinda medidas para el bienestar físico del personal. (ambiente acogedor de espera)					
2	Cuenta con oficinas acondicionadas y tecnología necesaria para la realización de las actividades diarias.					
3	Cuenta con una infraestructura física segura para los que laboran en la institución.					
4	Observa usted al personal con aspecto impecable.					
DIMENSIÓN: FIABILIDAD						
5	Percibes que la empresa agente clean asegure el cumplimiento de los servicios.					
6	Se realiza la atención en orden y respetando el orden de llegada.					
7	Se brinda una atención igualitaria a los usuarios.					
8	El personal soluciona el problema dentro del plazo previsto.					
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
9	El personal lo atiende con amabilidad.					
10	El personal aclara sus dudas e inquietudes y apoya en su pedido.					
11	El personal brinda todo el apoyo necesario para que usted se sienta contento.					
12	El personal brinda un servicio rápido					
13	Se siente conforme con el servicio brindado.					
DIMENSIÓN: SEGURDAD						
14	El personal provee los servicios en condiciones apropiadas.					
15	El personal le brinda confianza necesaria para solicitarle su atención.					
16	El personal realiza los trámites documentarios con estándares de calidad.					
17	El personal brinda el tiempo necesario para atenderlo.					
DIMENSIÓN: EMPATÍA						
18	El personal lo atiende amablemente.					
19	El personal proporciona una atención personalizada.					
20	El personal es empático a la hora de atenderlo.					
21	El personal demuestra buena disposición para orientar.					

Anexo 3:

Matriz operacional de variables

VARIABLE	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	PREGUNTAS
Gestión Administrativa	Nos dice que en la administración hay numerosos principios que deben ser aplicados para lograr el éxito de la empresa, sin embargo, resalta con vital importancia a 4 principios: la planeación esto refiere la mira que debe tener la empresa hacia el futuro, organización conservar la estructura que identifica a la empresa, dirección orientar a los colaboradores y controlar que se cumpla con lo establecido (p.56)	Planeación	• Presupuestos	1-2
			• Metas	3-4
		Organización	• Estructura organizacional	5-6-7
			• Procesos y procedimientos	8-9
		Dirección	• Influencia.	10-11
			• Motivación.	12-13
		Control	• Evaluación desempeño del personal.	14-15
			• Cumplimiento de metas	16-17
Atención al Cliente	Señala que para lograr una excelente atención al cliente debe contar con empleados capacitados que destaquen en su labor, ya que resalta la importancia que tiene cuando el cliente desde el primer momento que interactúa con el personal ya percibe su interés. no todas las organizaciones ven lo importante que es el servicio al cliente y que esta debe poseer actitudes y cualidades satisfactorias para lograr éxito en la empresa (p. 138)	Elementos tangibles	• Medio físico	1-2
			• Imagen	3-4
		Fiabilidad	• Cumplimiento de servicio	5-6-7-8
		Capacidad de respuesta	• Tiempo de respuesta y rapidez	9-10-11-12-13
		Seguridad	• Competencia profesional	14-15-16-17
		Empatía	• Cortesía	18-19
			• Comunicación	20-21

Anexo 4: **Matriz de consistencia**

TITULO: "Gestión Administrativa y la Atención al Cliente de la Empresa "Agente Clean", Trujillo, 2023"							
AUTORAS: MIRANDA ALCANTARA, GABRIEL Y SANTIAGO GUTIERREZ, LEYDI MARINA							
PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA	POBLACIÓN	
¿Cuál es la relación de la gestión administrativa y la atención al cliente de la empresa Agente Clean en Trujillo, 2023?	<p>GENERAL: Determinar la relación de la gestión administrativa y la atención al cliente de la empresa Agente Clean en Trujillo en el año 2023.</p> <p>OE1: Determinar el nivel de gestión administrativa de la empresa Agente Clean, Trujillo, 2023.</p> <p>OE2: Determinar el nivel de atención al cliente de la empresa Agente Clean, Trujillo, 2023.</p> <p>OE3: Determinar la relación que existe entre planeación y atención al cliente de la empresa Agente Clean, Trujillo 2023.</p> <p>OE4: Determinar la relación que existe entre organización y atención al cliente de la empresa Agente Clean, Trujillo 2023.</p> <p>OE5: Determinar la relación que existe entre dirección y atención al cliente de la empresa Agente Clean, Trujillo 2023.</p> <p>OE6: Determinar la relación que existe entre control y atención al cliente de la empresa Agente Clean, Trujillo 2023.</p>	Gestión Administrativa	Planeación	Presupuestos	TIPO: Aplicada	POBLACIÓN: En esta investigación se conforma una población 50 clientes.	
				Metas			
			Organización	Estructura organizacional			NIVEL: Descriptiva
				Procesos y procedimientos			
			Dirección	Influencia			DISEÑO: No experimental
				Motivación			
			Control	Evaluación desempeño del personal			TECNICA: Encuesta
				Cumplimiento de metas			
		Atención al Cliente	Elementos Tangibles	Medio físico	INSTRUMENTO: Cuestionario		
				Imagen			
			Fiabilidad	Cumplimiento de servicio			
			Capacidad de respuesta	Tiempo de respuesta y rapidez			
			Seguridad	Competencia profesional			
			Empatía	Cortesía			
Comunicación							
MUESTRA: La muestra estuvo conformada por el total de la población, por ser pequeña y finita, es decir, por los 50 clientes.							

Anexo 5:

Tabla 1. Tabla Estadística de Fiabilidad del Instrumento de Gestión Administrativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
,864	16

Fuente: Elaborado por los autores

Tabla 2. Tabla Estadística de Fiabilidad del Instrumento de Atención al Cliente

Alfa de Cronbach	N de elementos
,698	21

Fuente: Elaborado por los autores

Anexo 6: Prueba piloto de 15 clientes de la empresa Agente Clean de la variable Gestión Administrativa

Alfa de Cronbach																	
N° Encuestas Piloto	Preguntas/ítems																Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	Sum fila (t)
1	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	70
2	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	70
3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	74
4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	70
5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	73
6	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	72
7	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	70
8	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	71
9	5	5	4	5	5	5	3	3	2	3	3	4	4	5	5	3	64
10	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	77
11	4	4	4	3	3	2	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	55
12	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	2	60
13	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	57
14	4	4	2	4	4	4	4	2	4	3	5	3	2	2	4	5	56
15	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	64
PROMEDIO	4,33	4,40	4,13	4,33	4,07	4,27	4,00	4,13	4,40	4,00	4,07	4,33	4,00	4,07	4,33	4,00	Varianza Total
DESV EST S_i	0,72	0,51	0,74	0,72	0,80	0,88	0,93	0,92	0,91	0,53	0,59	0,72	0,76	0,88	0,62	0,85	Columnas
VARIANZA por ítem	0,52	0,26	0,55	0,52	0,64	0,78	0,86	0,84	0,83	0,29	0,35	0,52	0,57	0,78	0,38	0,71	Varianzas total de ítems S_i^2
SUMA DE VARIANZAS de los ítems S_i^2	9,41																49,55

Prueba piloto de 15 clientes de la empresa Agente Clean de la variable atención al cliente.

Alfa de Cronbach

N° Encuestas Piloto	Preguntas/items																				Total	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	Sum fila (t)
1	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	97
2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	86
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	104
4	5	5	5	2	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	97
6	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	97
7	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	99
8	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	100
9	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	101
10	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	3	4	5	4	5	5	93
11	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	95
12	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	97
13	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	102
14	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	96
15	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	98
PROMEDIO	4,67	4,73	4,33	4,47	4,47	4,53	4,40	4,47	4,60	4,67	4,73	4,80	4,73	4,67	4,60	4,53	4,67	4,87	4,80	4,73	4,67	Varianza Total
DESV EST S_i	0,49	0,46	0,72	0,83	0,52	0,64	0,51	0,52	0,51	0,49	0,46	0,41	0,46	0,49	0,63	0,64	0,49	0,35	0,41	0,46	0,49	Columnas
VARIANZA por ítem	0,24	0,21	0,52	0,70	0,27	0,41	0,26	0,27	0,26	0,24	0,21	0,17	0,21	0,24	0,40	0,41	0,24	0,12	0,17	0,21	0,24	Varianzas total de ítems S_j^2
SUMA DE VARIANZAS de los ítems S_i^2	5,98																				17,84	

Anexo 7: Evaluación por juicio de experto

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión Administrativa y la Atención al cliente de la empresa Agente Clean Trujillo, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Mg. Miguel Elías Pínglo Bazán	
Grado profesional:	Maestría <u>(/)</u>	Doctor <u>(/)</u>
Área de formación académica:	Clinica <u>(/)</u>	Social <u>(/)</u>
	Educativa <u>(x)</u>	Organizacional <u>(/)</u>
Áreas de experiencia profesional:	Innovación, Marketing, Finanzas, Recursos Humanos	
Institución donde labora:	Instituto Tecnológico de la Producción / Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años <u>(/)</u>	Más de 5 años <u>(x)</u>



2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autora:	Miranda Alcántara, Gabriel Santiago Gutiérrez, Leydi Marina

Procedencia:	Adaptada de la investigación de postgrado del autor Laguna (2022), validada por el Dr. Hugo Enríquez, Dr. Flavio Sánchez y la Dra. Pamela Quispe
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Empresa "Agente Clean"
Significación:	Esta compuesta por dos variables: - La primera variable contiene Gestión Administrativa, con 4 dimensiones, 8 indicadores y 18 ítems. - La segunda variable Atención al Cliente con 5 dimensiones, 7 indicadores y 24 ítems.

3. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> > Planificación > Organización > Dirección > Control 	Chiavenato (2007) Nos dice que en la administración hay numerosos principios que deben ser aplicados para lograr el éxito de la empresa, sin embargo, resalta con vital importancia a 4 principios: la planeación esto refiere la mira que debe tener la empresa hacia el futuro, organización conservar la estructura que identifica a la empresa, dirección orientar a los colaboradores y controlar que se cumpla con lo establecido. (p.56)
Atención al Cliente	<ul style="list-style-type: none"> > Tangibilidad > Fiabilidad > Capacidad de respuesta > Seguridad 	Tschohl (2015) señala que para lograr una excelente atención al cliente debe contar con empleados capacitados que destaquen en su labor, ya que resalta la importancia que tiene cuando el cliente desde el primer momento que interactúa con el personal ya percibe su interés. no todas las organizaciones ven lo significativo que es el servicio al comprador y que esta debe poseer actitudes y cualidades satisfactorias para lograr éxito en la empresa (p. 138)

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario instrumento "Gestión Administrativa y la Atención al cliente de la empresa Agente Clean Trujillo,2023" elaborado por MIRANDA ALCANTARA, GABRIEL Y SANTIAGO GUTIERREZ, LEYDI MARINA. En el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente



1 <u>No</u> cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: GESTION ADMINISTRATIVA

• Primera dimensión: Planificación

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Presupuestos	1-2	4	4	4	
Metas	3-4	4	4	4	

• Segunda dimensión: Organización

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estructura organizacional	5-6-7	4	4	4	
Procesos y procedimientos	8-9	4	4	4	

• Tercera dimensión: Dirección

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
influencia	10-11	4	4	4	
Motivación	12-13	4	4	4	

• Cuarta dimensión: Control

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluación desempeño del personal	14-15	4	4	4	
Cumplimiento de metas	16-17	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Atención al Cliente

• Primera dimensión: Tangibilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Medio físico	1-2	4	4	4	
imagen	3-4	4	4	4	

• Primera dimensión: Fiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de servicio	5-6- 7-8-	4	4	4	

• Primera dimensión: Capacidad de Respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de respuesta y rapidez	9-10- 11-12- 13	4	4	4	

• Primera dimensión: Seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Competencia profesional	14-15- 16-17	4	4	4	

• Primera dimensión: Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
cortesía	18-19	4	4	4	
Comunicación	20-21	4	4	4	



MIGUEL ELIAS PINGLO BAZAN
40717454

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Youtilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003). Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión Administrativa y la Atención al cliente de la empresa Agente Clean Trujillo, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	José A. Guevara Bautista
Grado profesional:	Maestría <input type="checkbox"/>) Doctor (<input checked="" type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clinica <input type="checkbox"/>) Social (<input type="checkbox"/>)
	Educativa <input type="checkbox"/>) Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Docente De La Escuela Profesional De Administración
Institución donde labora:	Universidad cesar vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años <input type="checkbox"/>) Más de 5 años <input type="checkbox"/> x)



2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autora:	Miranda Alcántara, Gabriel Santiago Gutiérrez, Leydi Marina
Procedencia:	Adaptada de la investigación de postgrado del autor laguna (2022), validada por el Dr. Hugo Enríquez, Dr. Flavio Sánchez y la Dra. Pamela Quispe
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Empresa "Agente Clean"

Significación:	<p><u>Esta</u> compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene Gestión Administrativa, con 4 dimensiones, 8 indicadores y 17 ítems. - La segunda variable Atención al Cliente con 5 dimensiones, <u>7</u> indicadores y 21 ítems.
----------------	--

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Planificación <input type="radio"/> Organización <input type="radio"/> Dirección <input type="radio"/> Control 	<p>Chievenato (2007) Nos dice que en la administración hay numerosos principios que deben ser aplicados para lograr el éxito de la empresa, sin embargo, resalta con vital importancia a 4 principios: la planeación esto refiere la mira que debe tener la empresa hacia el futuro, organización conservar la estructura que identifica a la empresa, dirección orientar a los colaboradores y controlar que se cumpla con lo establecido. (p.56)</p>
Atención al Cliente	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Tangibilidad <input type="radio"/> Fiabilidad <input type="radio"/> Capacidad de respuesta <input type="radio"/> Seguridad 	<p>Tschohl (2015) señala que para lograr una excelente atención al cliente debe contar con empleados capacitados que destaquen en su labor, ya que resalta la importancia que tiene cuando el cliente desde el primer momento que interactúa con el personal ya percibe su interés. no todas las organizaciones ven lo significativo que es el servicio al comprador y que esta debe poseer actitudes y cualidades satisfactorias para lograr éxito en la empresa (p. 138)</p>

5. Presentación de Instrucciones para el Juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario instrumento "Gestión Administrativa y la Atención al cliente de la empresa Agente Clean Trujillo, 2023" elaborado por MIRANDA ALCANTARA, GABRIEL Y SANTIAGO GUTIERREZ, LEYDI MARINA. En el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: GESTION ADMINISTRATIVA

* Primera dimensión: Planificación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Presupuestos	La empresa agente clean realiza acciones específicas (publicidad digital, comunicación virtual, llamadas a usuarios) para el cumplimiento de los objetivos de atención al usuario. Percibe que la empresa agente clean tiene lo necesario para crecer como empresa.	3	3	3	
Metas	Percibe que la empresa agente clean cumpla con los objetivos propuestos hacia la población respecto a oferta, promoción y descuento La empresa agente clean toma en cuenta, sus aportes o sugerencias orientadas para mejorar la atención al usuario.	3	3	3	

• Segunda dimensión: Organización

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estructura organizacional	Le brindan información de los representantes de cada cargo de la empresa agente clean, para dirigirse al personal específico que absuelva sus requerimientos.	3	3	3	
	Existe una coordinación efectiva con otras oficinas, para el cumplimiento de sus actividades administrativas, orientadas a la atención que requiere el usuario				
	Percibes que se reorganiza la empresa agente clean, cuando hay cambio de gobierno.				
Procesos y procedimientos	Considera que los colaboradores de la empresa agente clean están capacitados para el desarrollo de sus funciones.	3	3	3	
	Percibes que la empresa agente clean, brinda charlas y capacitaciones a la población en temas de limpieza en el hogar				

Tercera dimensión: Dirección

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
influencia	Observas alguna supervisión a las actividades de trabajo que realizan los colaboradores de empresa agente clean	3	3	3	
	Existe un líder que pueda aceptar reclamos y desconformidad				
Motivación	Percibe que los directivos y autoridades de la empresa toman en cuenta las sugerencias opiniones y necesidades de los usuarios.	3	3	3	
	Observas la toma de decisiones oportunas para solucionar conflictos				



• Cuarta dimensión: Control

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluación desempeño del personal	Considera usted que el área de atención al usuario se capacita permanente para generar un mayor control en el área de atención a los usuarios.	3	3	3	
	La empresa agente clean realiza constantemente una evaluación y control para medir la satisfacción del cliente (llamadas y/o correos).				
Cumplimiento de metas	Observa usted una supervisión y control en el desarrollo de las funciones	3	3	3	
	Cree usted que la empresa agente clean brinda con las herramientas para el cumplimiento de ser una de las mejores empresas				

Dimensiones del instrumento: Atención al Cliente

• Primera dimensión: Tangibilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Medio físico	Observa usted si la empresa agente clean brinda medidas para el bienestar físico del personal. (ambiente acogedor de espera)	3	3	3	
	Cuenta con oficinas acondicionadas y tecnología necesaria para la realización de las actividades diarias.				
imagen	Cuenta con una infraestructura física segura para los que laboran en la institución.	3	3	3	
	Observa usted al personal con aspecto impecable.				

Primera dimensión: Seguridad

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Competencia profesional	El personal provee los servicios en condiciones apropiadas.	3	3	3	
	El personal le brinda confianza necesaria para solicitarle su atención.				
	El personal realiza los trámites documentarios con estándares de calidad.				
	El personal brinda el tiempo necesario para atenderlo.				

Primera dimensión: Empatía

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
cortesía	El personal lo atiende amablemente .	3	3	3	
	El personal proporciona una atención personalizada.				
Comunicación	El personal es empático a la hora de atenderlo.	3	3	3	
	El personal demuestra buena disposición para orientar.				



(Grado, Nombres y Apellidos del juez)

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y ~~Webb~~ (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras ~~Cabe~~ y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en ~~McCartney~~ et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, ~~Hyslop~~ et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un Instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al Instrumento (~~McCartney~~ et al. 2003). 1995, citados en ~~Hyslop~~ et al. (2003).

Ver : <https://www.revistasapacios.com/iles/2017/ctied2017/23.pdf> entre otra bibliografía.

• Primera dimensión: Fiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de servicio	<p>Percibes que la empresa agente clean asegure el cumplimiento de los servicios.</p> <p>Se realiza la atención en orden y respetando el orden de llegada.</p> <p>Se brinda una atención igualitaria a los usuarios.</p> <p>El personal soluciona el problema dentro del plazo previsto.</p>	3	3	3	

• Primera dimensión: Capacidad de Respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de respuesta y rapidez	<p>El personal lo atiende con amabilidad.</p> <p>El personal aclara sus dudas e inquietudes y apoya en su pedido.</p> <p>El personal brinda todo el apoyo necesario para que usted se sienta contento.</p> <p>El personal <u>brinda un</u> servicio rápido</p> <p>Se siente conforme con el servicio brindado.</p>	3	3	3	

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión Administrativa y la Atención al cliente de la empresa Agente Clean Trujillo, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Denitza Susan Uceda Trujillo	
Grado profesional:	Maestría <input checked="" type="checkbox"/> (X)	Doctor <input type="checkbox"/> ()
Área de formación académicos:	Clinica <input type="checkbox"/> ()	Social <input type="checkbox"/> ()
	Educativa <input type="checkbox"/> ()	Organizacional <input checked="" type="checkbox"/> (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente De La Escuela Profesional De Administración	
Institución donde labora:	Universidad cesar vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años <input type="checkbox"/> () Más de 5 años <input checked="" type="checkbox"/> (X)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autora:	Miranda Alcántara, Gabriel Santiago Gutiérrez, Leydi Marina
Procedencia:	Adaptada de la investigación de postgrado del autor laguna (2022), validada por el Dr. Hugo Enriquez, Dr. Flavio Sánchez y la Dra. Pamela Guispe
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Empresa "Agente Clean"
Significación:	<u>Esta</u> compuesta por dos variables: - La primera variable contiene Gestión Administrativa, con 4 dimensiones, 8 indicadores y 17 ítems. - La segunda variable Atención al Cliente con 5 dimensiones, 7 indicadores y 21 ítems.



Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> > Planificación > Organización > Dirección > Control 	Chiavenato (2007) Nos dice que en la administración hay numerosos principios que deben ser aplicados para lograr el éxito de la empresa, sin embargo, resalta con vital importancia a 4 principios: la planeación esto refiere la mira que debe tener la empresa hacia el futuro, organización conservar la estructura que identifica a la empresa, dirección orientar a los colaboradores y controlar que se cumpla con lo establecido. (p.56)
Atención al Cliente	<ul style="list-style-type: none"> > Tangibilidad > Fiabilidad > Capacidad de respuesta > Seguridad 	Tschohl (2015) señala que para lograr una excelente atención al cliente debe contar con empleados capacitados que destaquen en su labor, ya que resalta la importancia que tiene cuando el cliente desde el primer momento que interactúa con el personal ya percibe su interés. no todas las organizaciones ven lo significativo que es el servicio al comprador y que esta debe poseer actitudes y cualidades satisfactorias para lograr éxito en la empresa (p. 138)

Presentación de Instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario instrumento "Gestión Administrativa y la Atención al cliente de la empresa Agente Clean Trujillo,2023" elaborado por MIRANDA ALCANTARA, GABRIEL Y SANTIAGO GUTIERREZ, LEYDI MARINA. En el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: GESTION ADMINISTRATIVA

* Primera dimensión: Planificación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Presupuestos	La empresa agente clean realiza acciones específicas (publicidad digital, comunicación virtual, llamadas a usuarios) para el cumplimiento de los objetivos de atención al usuario.	4	4	4	
	Percibe que la empresa agente clean tiene lo necesario para crecer como empresa.	4	4	4	
Metas	Percibe que la empresa agente clean cumpla con los objetivos propuestos hacia la población respecto a oferta, promoción y descuento	4	4	4	
	La empresa agente clean toma en cuenta, sus aportes o sugerencias orientadas para mejorar la atención al usuario.	4	4	4	

• Segunda dimensión: Organización



INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estructura organizacional	Le brindan información de los representantes de cada cargo de la empresa agente clean, para dirigirse al personal específico que absuelva sus requerimientos.	4	4	4	
	Existe una coordinación efectiva con otras oficinas, para el cumplimiento de sus actividades administrativas, orientadas a la atención que requiere el usuario	4	4	4	
	Percibes que se reorganiza la empresa agente clean, cuando hay cambio de gobierno.	4	4	4	
Procesos y procedimientos	Considera que los colaboradores de la empresa agente clean están capacitados para el desarrollo de sus funciones.	4	4	4	
	Percibes que la empresa agente clean, brinda charlas y capacitaciones a la población en temas de limpieza en el hogar	4	4	4	

• Tercera dimensión: Dirección

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
influencia	Observas alguna supervisión a las actividades de trabajo que realizan los colaboradores de empresa agente clean	4	4	4	
	Existe un líder que pueda aceptar reclamos y desconformidad	4	4	4	
Motivación	Percibe que los directivos y autoridades de la empresa toman en cuenta las sugerencias opiniones y necesidades de los usuarios.	4	4	4	
	Observas la toma de decisiones oportunas para solucionar conflictos	4	4	4	

• Cuarta dimensión: Control

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluación desempeño del personal	Considera usted que el área de atención al usuario se capacita permanente para generar un mayor control en el área de atención a los usuarios.	4	4	4	
	La empresa agente clean realiza constantemente una evaluación y control para medir la satisfacción del cliente (llamadas y/o correos).	4	4	4	
Cumplimiento de metas	Observa usted una supervisión y control en el desarrollo de las funciones	4	4	4	
	Cree usted que la empresa agente clean brinda con las herramientas para el cumplimiento de ser una de las mejores empresas	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Atención al Cliente

• Primera dimensión: Tangibilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Medio físico	Observa usted si la empresa agente clean brinda medidas para el bienestar físico del personal. (ambiente acogedor de espera)	4	4	4	
	Cuenta con oficinas acondicionadas y tecnología necesaria para la realización de las actividades diarias.	4	4	4	
imagen	Cuenta con una infraestructura física segura para los que laboran en la institución.	4	4	4	
	Observa usted al personal con aspecto impecable.	4	4	4	

• Primera dimensión: Fiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de servicio	Percibes que la empresa agente clean asegure el cumplimiento de los servicios.	4	4	4	
	Se realiza la atención en orden y respetando el orden de llegada.	4	4	4	
	Se brinda una atención igualitaria a los usuarios.	4	4	4	
	El personal soluciona el problema dentro del plazo previsto.	4	4	4	

• Primera dimensión: Capacidad de Respuesta

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de respuesta y rapidez	El personal lo atiende con amabilidad.	4	4	4	
	El personal aclara sus dudas e inquietudes y apoya en su pedido.	4	4	4	
	El personal brinda todo el apoyo necesario para que usted se sienta contento.	4	4	4	
	El personal brinda un servicio rápido	4	4	4	
	Se siente conforme con el servicio brindado.	4	4	4	

• Primera dimensión: Seguridad

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Competencia profesional	El personal provee los servicios en condiciones apropiadas.	4	4	4	
	El personal le brinda confianza necesaria para solicitarle su atención.	4	4	4	
	El personal realiza los trámites documentarios con estándares de calidad.	4	4	4	
	El personal brinda el tiempo necesario para atenderlo.	4	4	4	

• Primera dimensión: Empatía

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
cortesía	El personal lo atiende amablemente.	4	4	4	
	El personal proporciona una atención personalizada.	4	4	4	
Comunicación	El personal es empático a la hora de atenderlo.	4	4	4	
	El personal demuestra buena disposición para orientar.	4	4	4	



Mg. Danitza Susan Uceda Trujillo
DNI N.º 44602494

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Uceda (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McCarty et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Uceda et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Youssouf & Ussouf, 1995, citados en Uceda et al. (2003). Ver: <https://www.revistaespanola.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 8: Base de datos de muestra encuestada de ambas variables

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

CLIENTES	PLANEACIÓN						ORGANIZACIÓN						DIRECCIÓN						CONTROL					SUD TOTAL		
	P1	P2	P3	P4	TOTAL	Satisfecho	P5	P6	P7	P8	P9	TOTAL	Satisfecho	P10	P11	P12	P13	TOTAL	Satisfecho	P14	P15	P16	P17		TOTAL	Satisfecho
1	4	5	5	5	19	Satisfecho	5	5	5	4	4	23	Satisfecho	5	4	5	5	19	Satisfecho	5	5	5	4	19	Satisfecho	80
2	5	5	5	5	20	Satisfecho	5	4	5	5	5	24	Satisfecho	4	5	4	5	18	Satisfecho	5	5	4	5	19	Satisfecho	81
3	4	4	5	5	18	Satisfecho	5	5	4	5	5	24	Satisfecho	5	4	4	5	18	Satisfecho	5	5	4	5	19	Satisfecho	79
4	5	5	3	4	17	Satisfecho	5	4	4	4	5	22	Satisfecho	5	5	4	5	19	Satisfecho	4	5	5	5	19	Satisfecho	77
5	4	5	5	5	19	Satisfecho	5	5	4	5	5	24	Satisfecho	4	5	5	4	18	Satisfecho	5	4	5	4	18	Satisfecho	79
6	5	4	4	4	17	Satisfecho	4	4	4	5	5	22	Satisfecho	3	4	5	4	16	Satisfecho	4	5	5	3	17	Satisfecho	72
7	5	5	3	5	18	Satisfecho	5	5	5	5	5	25	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	4	4	5	5	18	Satisfecho	81
8	5	5	5	5	20	Satisfecho	5	5	5	4	5	24	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	84
9	5	4	5	5	19	Satisfecho	4	5	5	5	5	24	Satisfecho	5	5	4	5	19	Satisfecho	4	5	4	5	18	Satisfecho	80
10	5	4	3	4	16	Satisfecho	4	4	3	4	5	20	Satisfecho	4	5	5	5	19	Satisfecho	4	4	5	5	18	Satisfecho	73
11	4	5	5	5	19	Satisfecho	5	5	5	5	4	24	Satisfecho	5	5	5	4	19	Satisfecho	5	5	4	5	19	Satisfecho	81
12	5	3	3	4	15	Indesiso	4	4	5	5	5	23	Satisfecho	4	5	4	5	18	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	76
13	4	5	5	5	19	Satisfecho	4	5	5	5	5	24	Satisfecho	5	4	5	5	19	Satisfecho	5	5	5	4	19	Satisfecho	81
14	4	4	4	5	17	Satisfecho	5	4	5	5	5	24	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	5	5	4	5	19	Satisfecho	80
15	4	5	4	5	18	Satisfecho	4	5	4	4	5	22	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	4	4	5	5	18	Satisfecho	78
16	4	5	5	5	19	Satisfecho	5	5	5	5	4	24	Satisfecho	5	4	5	5	19	Satisfecho	4	5	5	3	17	Satisfecho	79
17	5	4	5	5	19	Satisfecho	5	5	5	4	5	24	Satisfecho	5	4	5	5	19	Satisfecho	5	4	5	5	19	Satisfecho	81
18	5	5	5	5	20	Satisfecho	3	2	2	2	2	11	Insatisfecho	2	3	4	4	13	Indesiso	3	5	4	4	16	Satisfecho	60
19	4	5	5	5	19	Satisfecho	5	5	4	5	5	24	Satisfecho	5	5	4	5	19	Satisfecho	5	5	4	5	19	Satisfecho	81
20	5	5	3	4	17	Satisfecho	4	5	5	5	5	24	Satisfecho	5	4	5	5	19	Satisfecho	4	5	5	5	19	Satisfecho	79
21	5	5	5	5	20	Satisfecho	4	2	2	5	5	18	Indesiso	4	4	5	5	18	Satisfecho	3	5	5	3	16	Satisfecho	72
22	5	4	5	4	18	Satisfecho	5	4	5	4	4	22	Satisfecho	5	5	2	4	16	Satisfecho	5	4	5	5	19	Satisfecho	75
23	5	5	5	5	20	Satisfecho	4	5	5	5	4	23	Satisfecho	5	5	4	5	19	Satisfecho	4	5	5	5	19	Satisfecho	81
24	3	4	4	5	16	Satisfecho	5	5	5	5	5	25	Satisfecho	4	5	5	5	19	Satisfecho	4	5	5	5	19	Satisfecho	79
25	4	5	5	5	19	Satisfecho	5	5	5	5	4	24	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	5	4	5	5	19	Satisfecho	82
26	5	5	5	5	20	Satisfecho	4	5	5	4	5	23	Satisfecho	5	4	5	4	18	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	81
27	5	4	5	5	19	Satisfecho	5	5	5	5	4	24	Satisfecho	4	5	5	5	19	Satisfecho	4	5	4	5	18	Satisfecho	80
28	3	5	5	4	17	Satisfecho	1	5	4	4	4	18	Indesiso	4	5	4	5	18	Satisfecho	5	4	4	5	18	Satisfecho	71
29	4	5	4	4	17	Satisfecho	5	4	5	5	4	23	Satisfecho	4	4	4	5	17	Satisfecho	5	5	4	5	19	Satisfecho	76
30	4	5	5	5	19	Satisfecho	4	4	4	5	5	22	Satisfecho	5	4	5	5	19	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	80
31	4	5	4	4	17	Satisfecho	4	5	5	5	5	24	Satisfecho	5	4	5	4	18	Satisfecho	5	4	5	5	19	Satisfecho	78
32	4	2	2	2	10	Indesiso	2	4	4	4	5	19	Satisfecho	5	4	4	4	17	Satisfecho	4	4	4	5	17	Satisfecho	63
33	4	5	5	4	18	Satisfecho	5	5	5	5	3	23	Satisfecho	4	5	5	5	19	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	80
34	5	5	5	4	19	Satisfecho	4	4	4	4	4	20	Satisfecho	4	4	4	5	17	Satisfecho	5	4	5	5	19	Satisfecho	75
35	5	4	4	3	16	Satisfecho	4	4	4	4	4	20	Satisfecho	4	3	4	5	16	Satisfecho	5	4	5	4	18	Satisfecho	70
36	4	5	5	5	19	Satisfecho	4	3	5	5	5	22	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	4	5	4	5	18	Satisfecho	79
37	5	4	5	5	19	Satisfecho	4	5	5	4	4	22	Satisfecho	5	5	5	4	19	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	80
38	5	4	4	4	17	Satisfecho	2	4	4	4	4	18	Indesiso	4	5	5	5	19	Satisfecho	4	5	4	5	18	Satisfecho	72
39	4	5	5	2	16	Satisfecho	3	3	4	4	4	18	Indesiso	4	5	4	4	18	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	72
40	4	4	5	5	18	Satisfecho	5	5	4	4	5	23	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	4	4	5	3	16	Satisfecho	77
41	5	5	5	5	20	Satisfecho	5	5	5	5	5	25	Satisfecho	4	4	4	4	16	Satisfecho	4	5	5	5	19	Satisfecho	80
42	5	4	5	5	19	Satisfecho	4	5	5	4	4	22	Satisfecho	5	5	4	5	19	Satisfecho	5	4	5	5	19	Satisfecho	79
43	5	4	4	4	17	Satisfecho	4	4	4	4	4	20	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	4	4	2	4	14	Indesiso	71
44	4	5	5	5	19	Satisfecho	5	4	4	4	4	21	Satisfecho	4	3	4	5	16	Satisfecho	4	5	4	5	18	Satisfecho	74
45	5	5	5	4	19	Satisfecho	1	4	4	5	5	19	Satisfecho	5	5	5	4	19	Satisfecho	5	4	5	5	19	Satisfecho	76
46	5	5	5	4	19	Satisfecho	4	3	5	5	5	22	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	81
47	4	5	5	5	19	Satisfecho	4	5	5	5	5	24	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	5	5	5	5	5	Insatisfecho	68
48	5	5	5	4	19	Satisfecho	5	5	5	5	5	25	Satisfecho	4	5	5	5	19	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	83
49	5	5	5	5	20	Satisfecho	5	5	5	5	5	25	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	5	5	3	5	18	Satisfecho	83
50	5	5	5	5	20	Satisfecho	4	5	5	5	5	24	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	84

ATENCIÓN AL CLIENTE

CLIENTES	ELEMENTOS TANGIBLES						FIABILIDAD						CAPACIDAD DE RESPUESTA						SEGURIDAD						EMPATÍA						SUD TOTAL	
	P1	P2	P3	P4	TOTAL	Satisfecho	P5	P6	P7	P8	TOTAL	Satisfecho	P9	P10	P11	P12	P13	TOTAL	Satisfecho	P14	P15	P16	P17	TOTAL	Satisfecho	P18	P19	P20	P21	TOTAL		Satisfecho
1	5	5	4	5	19	Satisfecho	5	4	4	4	17	Satisfecho	5	5	5	5	5	25	Satisfecho	5	4	4	4	18	Satisfecho	5	4	4	4	17	Satisfecho	96
2	4	4	3	4	15	Indesiso	4	4	4	4	16	Satisfecho	4	4	4	4	4	20	Satisfecho	4	4	4	4	16	Satisfecho	5	5	4	5	19	Satisfecho	86
3	5	5	5	5	20	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	5	5	5	5	5	25	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	104
4	5	5	5	5	20	Satisfecho	4	3	4	4	15	Indesiso	4	5	5	4	5	23	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	95
5	5	5	3	4	17	Satisfecho	4	4	5	5	18	Satisfecho	5	5	5	5	5	25	Satisfecho	5	5	4	4	18	Satisfecho	5	4	5	4	18	Satisfecho	96
6	5	5	4	5	19	Satisfecho	4	5	4	5	18	Satisfecho	4	5	4	5	4	22	Satisfecho	5	4	5	5	19	Satisfecho	5	5	4	5	19	Satisfecho	97
7	5	5	4	5	19	Satisfecho	4	5	4	5	18	Satisfecho	4	5	5	5	5	24	Satisfecho	4	5	5	5	19	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	100
8	5	5	5	5	20	Satisfecho	4	5	5	4	18	Satisfecho	5	4	5	5	5	24	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	4	5	5	4	18	Satisfecho	100
9	4	5	5	5	19	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	5	5	4	5	5	24	Satisfecho	5	5	4	5	19	Satisfecho	5	5	4	5	19	Satisfecho	101
10	5	4	4	4	17	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	5	4	5	5	4	23	Satisfecho	4	3	3	4	14	Indesiso	5	4	5	5	19	Satisfecho	93
11	5	4	5	5	19	Satisfecho	4	5	4	4	17	Satisfecho	5	4	5	4	5	23	Satisfecho	4	5	4	5	18	Satisfecho	4	5	5	5	19	Satisfecho	96
12	4	5	5	4	18	Satisfecho	5	4	5	4	18	Satisfecho	4	5	4	5	5	23	Satisfecho	4	5	5	4	18	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	97
13	4	5	5	5	19	Satisfecho	5	5	4	4	18	Satisfecho	5	5	5	5	5	25	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	102
14	4	5	4	5	18	Satisfecho	4	4	4	4	16	Satisfecho	4	4	5	5	5	23	Satisfecho	5	4	5	5	19	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	96
15	5	4	4	4	17	Satisfecho	4	4	4	5	17	Satisfecho	5	5	5	5	4	24	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	5	4	5	5	19	Satisfecho	97
16	4	5	4	4	17	Satisfecho	5	4	4	4	17	Satisfecho	4	4	4	4	4	20	Satisfecho	4	4	4	4	16	Satisfecho	4	4	4	4	16	Satisfecho	86
17	4	5	5	5	19	Satisfecho	4	4	4	4	16	Satisfecho	4	4	5	5	5	23	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	98
18	5	5	5	5	20	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	5	5	5	5	5	25	Satisfecho	4	5	5	4	18	Satisfecho	4	4	4	4	16	Satisfecho	99
19	4	5	5	5	19	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	5	5	5	5	5	25	Satisfecho	4	4	4	4	16	Satisfecho	4	5	5	4	18	Satisfecho	98
20	5	4	4	5	18	Satisfecho	4	5	4	5	18	Satisfecho	4	4	5	4	5	22	Satisfecho	5	3	3	4	15	Indesiso	4	4	4	4	16	Satisfecho	89
21	5	5	5	5	20	Satisfecho	5	4	5	4	18	Satisfecho	5	5	4	5	4	23	Satisfecho	4	4	5	5	18	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	99
22	5	4	4	5	18	Satisfecho	4	4	4	4	16	Satisfecho	4	4	4	4	4	20	Satisfecho	4	4	4	4	16	Satisfecho	4	4	4	5	17	Satisfecho	87
23	5	5	5	5	20	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	5	5	5	5	5	25	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	105
24	5	5	5	5	20	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	5	5	5	5	4	24	Satisfecho	4	5	5	5	19	Satisfecho	5	4	5	5	19	Satisfecho	102
25	5	5	5	5	20	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	5	5	5	5	5	25	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	5	4	5	5	19	Satisfecho	104
26	5	5	4	4	18	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	4	5	5	5	5	24	Satisfecho	4	5	5	5	19	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	101
27	5	5	4	5	19	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	5	5	5	5	5	25	Satisfecho	4	5	5	5	19	Satisfecho	4	5	5	5	19	Satisfecho	102
28	4	4	5	5	18	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	4	5	5	5	5	24	Satisfecho	5	5	5	5	19	Satisfecho	5	5	5	4	19	Satisfecho	100
29	4	5	5	5	19	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	5	5	5	5	5	25	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	104
30	5	5	5	5	20	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	4	4	5	5	4	22	Satisfecho	5	4	4	4	17	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	99
31	5	5	4	5	19	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	5	5	5	5	5	25	Satisfecho	5	4	4	4	18	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	102
32	5	5	5	5	20	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	5	5	5	5	5	25	Satisfecho	4	5	5	5	19	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	104
33	5	4	5	5	19	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	5	5	5	5	5	25	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	104
34	5	5	4	5	19	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	5	5	5	4	5	24	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	103
35	5	4	5	5	19	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	5	5	5	5	5	25	Satisfecho	4	5	5	4	18	Satisfecho	5	4	5	5	19	Satisfecho	101
36	4	5	4	5	18	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	5	5	5	5	5	25	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	5	4	5	5	19	Satisfecho	102
37	4	4	3	5	16	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	5	5	5	5	5	25	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	101
38	4	4	4	4	16	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	5	5	5	5	5	25	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	102
39	4	4	4	5	17	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	5	5	4	5	5	24	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	101
40	5	5	5	5	20	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	5	5	5	5	5	25	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	105
41	5	5	4	5	19	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	5	5	5	5	5	25	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	104
42	5	5	4	5	19	Satisfecho	5	4	4	4	15	Satisfecho	4	4	5	5	5	23	Satisfecho	4	4	4	4	17	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	97
43	5	5	5	5	20	Satisfecho	5	4	5	5	19	Satisfecho	4	5	5	5	5	24	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	5	4	5	4	18	Satisfecho	101
44	5	5	5	5	20	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	4	5	5	4	4	22	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	4	5	5	5	19	Satisfecho	101
45	5	5	4	5	19	Satisfecho	4	4	5	4	17	Satisfecho	5	5	5	5	5	25	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	5	5	4	4	18	Satisfecho	99
46	5	4	5	5	19	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	5	4	5	4	5	23	Satisfecho	5	5	5	4	19	Satisfecho	5	5	4	4	19	Satisfecho	100
47	5	4	5	5	19	Satisfecho	5	5	4	5	19	Satisfecho	5	4	4	5	5	23	Satisfecho	4	4	5	5	18	Satisfecho	4	4	5	4	17	Satisfecho	96
48	5	5	4	5	19	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	5	5	5	4	4	23	Satisfecho	4	5	4	4	17	Satisfecho	5	4	4	4	17	Satisfecho	96
49	5	5	5	5	20	Satisfecho	4	5	5	5	19	Satisfecho	5	5	4	5	5	24	Satisfecho	5	5	5	4	19	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	102
50	5	5	5	5	20	Satisfecho	5	4	4	5	18	Satisfecho	5	5	5	4	5	24	Satisfecho	5	4	5	5	19	Satisfecho	5	5	5	5	20	Satisfecho	101

Anexo 9:

Pruebas de normalidad Shapiro-Wilk			
	Estadístico	gl	Sig. (p)
G.Administrativa	,971	50	,247
A.Cliente	,976	50	,392

* Esto es un límite inferior de la significación verdadera.
a Corrección de significación de Lilliefors

Ho: La muestra sigue una distribución normal.

H1: La muestra no sigue una distribución normal.

Regla de decisión:

Si p - Valor ≤ 0.05 se rechaza la hipótesis nula

Si p - Valor > 0.05 se rechaza la hipótesis nula

Las variables de estudio que son gestión administrativa y atención al cliente con una muestra de 50 clientes muestra una corrección que se amolde a la distribución normal de acuerdo a la prueba de Shapiro-Wilk



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CEDRON MEDINA CARLOS ALBERTO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y la atención al cliente de la empresa Agente Clean, Trujillo, 2023", cuyos autores son MIRANDA ALCANTARA GABRIEL, SANTIAGO GUTIERREZ LEYDI MARINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 01 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CEDRON MEDINA CARLOS ALBERTO DNI: 18070929 ORCID: 0000-0002-4025-764X	Firmado electrónicamente por: CCEDRONM el 07- 07-2023 09:50:37

Código documento Trilce: TRI - 0562590