



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gestión administrativa y calidad de atención al colaborador  
cesado de Atento Perú, Lima 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

Joyo Cajigao, Ana Luisa ([orcid.org/0000-0003-2970-2471](https://orcid.org/0000-0003-2970-2471))

**ASESOR**

Dr. Pazos Almeyda, Miguel Ángel ([orcid.org/0000-0002-8264-9123](https://orcid.org/0000-0002-8264-9123))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

Lima– Perú

2023

## **Dedicatoria**

A mi familia, a mi pequeña hija Luisa Francesca y mi madre que con su amor me ayudaron a continuar ya que somos guerreras, y aunque una está en el cielo, para ti mi primita María Cristina Huayanca Cajigao.

## **Agradecimiento**

A mi familia y a mis profesores por su apoyo y orientaciones para lograr culminar la presente investigación; especialmente a mi hija, a su papá y a mi madre que siempre me recordaron que si se puede.

## Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Índice de Figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.1.1 Tipo de investigación	15
3.1.2 Diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimiento	22
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7 Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	41
VI. CONCLUSIONES	47
.VII.RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS	49
ANEXOS	

## Índice de Tablas

Tabla 1: Juicio de expertos	20
Tabla 2: Rangos del coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach	21
Tabla 3: Estadística de gestión administrativa	21
Tabla 4: Estadística de fiabilidad de calidad de atención	21
Tabla 5: Valoraciones para correlación de variables	22
Tabla 6: Gestión administrativa	25
Tabla 7: Dimensión planificar	26
Tabla 8: Dimensión organización	27
Tabla 9: Dimensión dirección	28
Tabla 10: Dimensión control	29
Tabla 11: Variable calidad de atención	30
Tabla 12: Dimensión confiable	31
Tabla 13: Dimensión seguridad	32
Tabla 14: Dimensión empatía	33
Tabla 15: Dimensión capacidad	34
Tabla 16: Prueba de normalidad	35
Tabla 17: Correlación de variables gestión administrativa y calidad de atención	36
Tabla 18: Correlación de planificar y calidad de atención	37
Tabla 19: Correlación de organizar y calidad de atención	38
Tabla 20: Correlación de dirección y calidad de atención	39
Tabla 21: Correlación de control y calidad de atención	40

## Índice de Figuras

Figura 1: Esquema del diseño de investigación	196
Figura 2: Localización de la empresa Atento Perú	19
Figura 3: Diagrama de frecuencias de la variable gestión administrativa	25
Figura 4: Diagrama de frecuencias de la dimensión planificar	26
Figura 5: Diagrama de frecuencias de la dimensión organización	27
Figura 6: Diagrama de frecuencias de la dimensión dirección	28
Figura 7: Diagrama de frecuencias de la dimensión control	29
Figura 8: Diagrama de frecuencias de la variable de calidad de atención	30
Figura 9: Diagrama de frecuencias de la dimensión confiable	31
Figura 10: Diagrama de frecuencias de la dimensión de seguridad	32
Figura 11: Diagrama de frecuencias de la dimensión empatía	33
Figura 12: Diagrama de frecuencias de la dimensión capacidad	34

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo Identificar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022. La investigación fue no experimental, de tipo correlacional; aplicándose a la población a 100 colaboradores cesados. Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios, su validez se dio por juicio de expertos; su confiabilidad resultó 0,944 para la variable gestión administrativa y 0,931 a la variable calidad de atención según el coeficiente Alpha de Cronbach, tal que hubo alta la fiabilidad de los ítems de las variables. Los resultados descriptivos en la variable gestión administrativa, evidencian que el 6% consideran que es de nivel bajo, mientras que el 55% considera que tiene un nivel medio y el 39% considera que es alto. En la variable calidad de atención, se tiene que el 6% consideran que es de nivel bajo, mientras que el 50% considera que tiene un nivel medio y el 44% considera que es alto. En conclusión, según Rho de Spearman se obtuvo 0.860 siendo una relación alta positiva entre las variables, así como la significancia bilateral  $p = 0.000$ , tal que: Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención al personal cesado Atento 2022.

**Palabras clave:** Seguridad, planificación, organización, colaboradores

## **Abstract**

The objective of this research was to identify the relationship between administrative management and the quality of care for dismissed Atento 2022 personnel. The research was non-experimental, correlational; applying to the population of 100 dismissed employees. The instruments used were two questionnaires, their validity was given by expert judgment; its reliability was 0.944 for the administrative management variable and 0.931 for the quality of care variable according to Cronbach's Alpha coefficient, such that the reliability of the variable items was high. The descriptive results in the Administrative Management variable show that 6% consider it to be of low level, while 55% consider it to have a medium level and 39% consider it to be high. In the quality of care variable, 6% consider it to be of a low level, while 50% consider it to have a medium level and 44% consider it to be high. In conclusion, according to Spearman's Rho, 0.860 was obtained, being a high positive relationship between the variables, as well as bilateral significance  $p = 0.000$ , such that: There is a relationship between administrative management and the quality of care for dismissed personnel Atento 2022.

**Keywords:** Security, planning, organization, collaborators



## I. INTRODUCCIÓN

González (2020) Actualmente, la gestión administrativa está focalizada en el desarrollo seguro y según la necesidad del proceso de atención con la finalidad de lograr un deseable impacto ante las necesidades de los usuarios.

Mendoza et al. (2021) indicó que los expertos en la gestión administrativa se entiende en aceptar responsabilidades acerca de los procesos en administrar y gestionar productos o servicios para lograr los resultados esperados; teniendo conocimiento que la administración es un conjunto de acciones que requieren ser planificadas, ordenadas, consecutivas y controladas para lograr con el objetivo.

Con el tiempo la gestión administrativa se ha ido transformando y adaptando a las nuevas necesidades del mercado con la finalidad de mejorar los procesos y procedimientos aplicando estrategias que den mayor apoyo optimizando recursos y tiempos; pese a que existen herramientas, son escasas las empresas que optan por implementar o reestructurar una gestión por proceso dentro del desarrollo de sus acciones.

A partir del 2014 la gestión administrativa - recursos humanos ha dado un giro con el inicio de la Industria 4.0 o mejor conocida como Cuarta Revolución Industrial como la denominó en su libro el economista Klaus Schwab, con la aparición de máquinas inteligentes y la gestión online a nivel de la producción lo cual genera una variación en lo productivo, económico y social reconsiderando aspectos y procesos que dan lugar a una Revolución tecnológica y cambiando el modo de cómo vivimos, trabajamos y de relacionarnos

Teniendo en cuenta que los Recursos Humanos es el área principal de gestionar el talento y capital humano esta variación genera la necesidad de contar con colaboradores que puedan adaptarse a las nuevas necesidades y al cambio que trae la Era Digital que se torna cada más evidente para las compañías sin distinción de rubro. Por ello González (2020), es necesario se realice una correcta gestión administrativa que brinde un servicio de calidad, dando soluciones y a su vez generar satisfacción en los usuarios gracias a la calidad de atención.

ATENTO es una compañía de Telecomunicaciones y está registrada con la razón social TELEATENTO DEL PERÚ S.A.C, tiene sucursales en 14 países y a nivel nacional, inició su funcionamiento en 1999 y tiene 22 años en el mercado peruano y contando con dos sedes una ubicada en el departamento de la Libertad y otra en el departamento de Lima la cual tiene cliente nacionales y extranjeros.

La problemática en estudio es la gestión administrativa precisamente en el área de nómina del proceso de liquidación que inicia con el cese del colaborador sigue la extracción de datos, validación del cálculo de beneficios como de otros conceptos remunerativos de ingreso o egresos hasta generar la emisión de los documentos; los cuales se suben mediante una plataforma web para el colaborador cesado pueda acceder, verificar y firmar la documentación.

A consecuencia de la pandemia los procesos en el área de nómina sufrieron alteraciones ya que internamente algunas jefaturas de negocios tuvieron que cerrar teniendo que reubicar cierta cantidad de colaboradores en otras áreas y otros fueron desvinculados; incrementando el indicador y la carga laboral a nivel de factor humano. Estos cambios impactaron en la calidad de atención al colaborador cesado que se brinda mediante el call de la empresa por la demora en tener la información de la liquidación del personal.

Al respecto, el área de nómina presentó inconvenientes con el flujo de proceso de liquidaciones del personal, ya que al ser las bases amplias y cambios se registraban de forma manual en el sistema, los plazos atención sufrieron demora incumpliendo el plazo establecido según ley; lo cual generó un incremento de reclamos, quejas e inspecciones realizadas por SUNAFILL. De las inspecciones aproximadamente siete casos por semana solicitaban un recálculo lo cual al mes se presentan un total de 28 inspecciones. En el año 2021, se tuvo un total de 336 inspecciones referidas a los pagos de los beneficios sociales, tal como se observa en el anexo 4.

En ocasiones estos reclamos se generaban por que el colaborador no estaba de acuerdo con el monto de la liquidación, la emisión del documento demoró más de lo estipulado o porque no sabía por dónde acceder al portal web y por el no abono del monto en su cuenta de sueldo al generarse su cese.

Por lo que el planteamiento del problema general es el siguiente: ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de atención al personal cesado Atento 2022? los problemas específicos son: ¿Qué relación existe entre la planificación y la calidad de atención al personal cesado Atento 2022?, ¿Qué relación existe entre la organización y la calidad de atención al personal cesado Atento 2022?, ¿Qué relación existe entre la dirección y la calidad de atención al personal cesado Atento 2022? y ¿Qué relación existe entre el control y la calidad de atención al personal cesado Atento 2022?

Para la justificación teórica según Valderrama (2013) indicó que el investigador tiene afán de seguir nutriendo su intelecto y así ampliar su conocimiento sobre el problema a estudiar; por lo cual el presente trabajo de investigación es en identificar los problemas y dificultades que tiene la gestión administrativa con la calidad de atención, por lo que servirá de base para defender mediante las teorías de diferentes autores para ambas variables para que nos permita realizar y presentar la discusión, conclusiones y recomendaciones que seguir como fuente para futuras investigaciones.

Según Valderrama (2013) la justificación metodológica indicó que para realizar este aspecto es necesario utilizar herramientas que nos permita realizar dar validez al estudio y plantear mejores procedimientos para que la gestión administrativa se ejecute con calidad de atención al colaborador cesado. Para la justificación práctica según Valderrama (2013) mencionó que es poder alcanzar una solución idónea a los problemas planteados y el impacto social de la presente investigación es el aporte de los resultados que ayudará en beneficio de los colaboradores y mostrará la realidad de la gestión administrativa de la empresa.

Por lo cual el presente estudio se justificó, identificó y verificó si los procedimientos tal que sean idóneos para la atención de los colaboradores y para la empresa ya que se buscó brindar una atención con calidad al colaborador cesado y tuvo que ver con la planificación y control ya que al tener un orden y plazos definidos permitió transmitir veracidad, confianza y seguridad a los colaboradores cesados.

En tal sentido el objetivo general fue: Identificar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022. Los objetivos específicos son: Identificar la relación entre la planificación y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022, Identificar la relación entre la organización y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022, identificar la relación entre la dirección y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022 e identificar la relación entre el control y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022.

La hipótesis general planteada fue: Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022. Las hipótesis específicas son: Existe relación entre la planificación y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022, Existe relación entre la organización y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022, Existe relación entre la dirección y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022 y Existe relación entre el control y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022

## II. MARCO TEÓRICO

Saavedra (2019) su estudio de tesis titulada “la Gestión Administrativa Institucional y la Calidad del Servicio de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018 “, tuvo como propuesta estudiar el efecto que se da la gestión administrativa institucional y la calidad del servicio con el fin de fortalecer y generar resultados favorables para el progreso de la calidad del servicio y orientación al usuario. Su investigación fue hipotética deductiva, diseño no experimental- correlacional y como recolección de información se preparó un cuestionario con la medición en escala de Likert y obtuvo como resultado de coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.721 lo significativo que ambas variables están relacionadas. También con el análisis entre calidad de servicio con las dimensiones como planeación fue Rho de Spearman de 0.688, con organización fue Rho de Spearman de 0.666, con dirección fue Rho de Spearman de 0.710 y control fue Rho de Spearman 0.759 como coeficientes de correlación.

Orihuela (2018) con su estudio de tesis titulada “Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017 “, su finalidad fue definir el efecto de la gestión administrativa y la calidad del servicio mediante las habilidades directivas y la calidad de atención al usuario utilizando los niveles de determinó que se genera una correlación estadística en Rho de Spearman notable muy alta ( $r= 0,985-$ ,  $p< 0.05$ ), los resultados obtenidos entre la calidad de atención y las dimensiones planeación fue  $r_s = 0.911$ ,  $p< 0.05$ , con organización fue  $r_s = 0,897$ ,  $p< 0.05$ , con dirección fue  $r_s = 0.861$ ,  $p< 0.05$  y con control  $r_s = 0.821$ ,  $p< 0.05$ . Según los resultados concluye que es necesario fortalecer la gestión administrativa y promover la calidad de atención entre los mandos y colaboradores con los clientes con fin de asumir desafíos y peticiones de la sociedad, esto se logrará mediante capacitaciones que brinden a sus colaboradores. El estudio fue no experimental, tipo correlacional - cuantitativo y utilizó un cuestionario como herramienta.

Mendizábal y Palacios (2019) con su estudio de tesis titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio en la Institución Educativa Jorge Basadre del distrito de Pacaipampa”, su estudio fue descriptivo correlacional y empleó la técnica de encuestas como herramienta, elaborando un cuestionario a los padres de familia

y alumnos de 3º grado, 4º grado y 5º grado de secundaria. La investigación fue para analizar la relación entre ambas variables, por lo que concluye que el alumnado y los padres de familia puedan expresar el grado de satisfacción que perciben de ambas variables; para obtener mejores resultados se sugirió el desarrollo de capacitaciones a los profesores y poder aumentar la calidad de servicio y plantear el desarrollo de estrategias para una adecuada distribución de la jornada laboral y de promover la cooperación de los miembros de la empresa con el propósito de prestar atención a sus necesidades vinculadas con la educación.

Mendoza (2018) en su estudio de tesis titulada “Gestión administrativa y calidad de atención en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional – 2018” fue para determinar la relación entre ambas variables y de analizar los procesos administrativos cuyos resultados fueron Rho Spearman de 0,958 y un valor de  $p=0,00$  que es menor de 0,05 que indica que si hay una relación significativa entre ambas variables. También a nivel de calidad de atención y las dimensiones planeación fue un Rho Spearman de 0,776, con organización fue un Rho Spearman de 0,668 y con control fue un Rho Spearman de 0,730.

Chumioque (2021) en su trabajo de tesis titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A – Pachacamac”, su análisis fue no experimental, descriptivo correlacional – transversal, como herramienta realizó una encuesta hacia los colaboradores de la empresa. La finalidad del estudio era comprobar que la gestión administrativa son métodos que permiten perfeccionar los recursos reduciendo los riesgos para la toma de decisiones; con ello se incrementa la productividad y la colaboración de los colaboradores que se ve evidenciado en la calidad de servicio hacia los usuarios y para demostrar que ambas variables tienen confiabilidad obtuvieron el valor en Alfa de Cronbach la gestión administrativa de 0.967 y calidad de atención de 0.976.

Segura (2022) su estudio de tesis titulada “Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios del centro de servicios al contribuyente de Paita, 2021” fue de tipo correlacional, diseño no experimental logró una relación entre ambas variables con un Rho de Spearman de 0.864 y la relación entre calidad de atención y planeación un Rho de Spearman de 0.833, organización un Rho de Spearman de 0.654, dirección un Rho de Spearman de 0.745 y control un Rho de Spearman de

0.899 y alcanzó un nivel de significancia en cada uno de 0.000 con lo que indica que ambas variables están correlacionadas.

Vela (2019) en su investigación fue con el propósito de analizar la escala de gestión administrativa incide en la calidad de atención, se empleó una metodología no experimental – correlacional y mediante recopilación de datos utilizó los instrumentos como cuestionarios, entrevistas entre especialistas y pacientes con lo cual determinará las incidencias entre la gestión administrativa y la calidad de atención obtuvo un resultado entre ambas variables en Rho Spearman fue de 0,518. También entre calidad de atención y la dimensión planeación tuvo un valor Rho de Spearman de 0,507, organización 0,460, dirección 0,460 y control 0,443. Su estudio concluye que al ser un hospital con más de 50 años es prioridad renovar y mejorar la infraestructura que debe realizar la gestión administrativa, así como capacitar al talento humano para incrementar la calidad de atención.

Poveda (2020) en su tesis titulada “Gestión administrativa y su relación en la calidad de servicio en laboratorios de psicología: Caso Pucesa” – Ecuador, el propósito del estudio fue elaborar procedimientos de gestión administrativa que permita reforzar la calidad de servicio y formar profesionales cualificados. Su investigación concluye que es importante se implemente un modelo de gestión administrativa elaborando manuales y reglamentos en donde se evidencien los procedimientos siendo accesible a los usuarios según el puesto con el fin de recibir y dar prestaciones con calidad.

Gómez (2021) en su trabajo de investigación titulada “Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas”- Ecuador, su estudio fue descriptivo no experimental con una visión mixta (cuantitativo y cualitativo) por lo que permitió utilizar herramientas como encuesta y entrevistas para la recolección de datos. Su tesis finalizó que la gestión administrativa a nivel de los colaboradores hay desconocimiento de los manuales, procedimientos y normas de atención, también evidenció la falta de recursos tecnológicos y equipos adecuados para brindar una atención con calidad, a esto se suma la falta de medicinas y especialistas capacitados. Por lo que propuso se realice capacitaciones semanales o trimestrales con la finalidad de tener un equipo

de especialistas capacitados y desarrollando sus habilidades que permita mejorar la calidad del servicio hacia el usuario.

Rodríguez (2020) en su tesis titulada “Gestión administrativa que influye en la calidad de atención de salud al usuario del área de terapia de lenguaje del centro de docencia asistencial de tecnología médica de la Universidad de Guayaquil”, su investigación tuvo la meta de analizar el efecto entre gestión administrativa y calidad de atención, empleo el método con visión cuantitativo, no experimental y como instrumento la encuesta. Las evidencias le permitieron validar que se tenía una problemática con relación a la gestión administrativa por los tiempos en atención del área como inadecuada asignación de funciones; por lo cual propuso una reorganización de funciones mediante inserción laboral nuevas que permita mejorar la calidad de atención al usuario logrando organizar los horarios y plazos. También recomendó realizar capacitaciones continuas para los terapeutas con la finalidad de motivar y fidelizar con el área.

Salazar y Suarez (2021) en su tesis titulada “La gestión administrativa y su relación con la satisfacción del cliente en una cooperativa de ahorro y crédito de Lima durante el periodo 2019” cuyo objetivo fue determinar la relación entre gestión y satisfacción, esta última es una dimensión de calidad de atención. Su trabajo fue con un enfoque cuantitativo, descriptivo- correlacional, no experimental; la cual tuvo como valor de coeficiente de Pearson = 0,490\*\* con un nivel de significancia de  $p= 0.003$  que es menor a 0.05 y un 87% si existe una correlación entre ambas variables, a nivel de la dimensión planificar obtuvo un grado de correlación en Pearson de =0,558\*\* con un valor de  $p= 0,002$ , en organización con 0,592\*\* con un valor de  $p= 0,004$ , en dirección con 0,495\*\* con un valor de  $p= 0,003$  y en control con 0,480\*\* con un valor de  $p= 0,002$ .

Según Chiavenato (2014) considera que la gestión administrativa se considera como un grupo de trabajo y acciones que ayudan a emplear de la mejor forma los recursos de una empresa que involucra acciones, políticas y orientaciones que son parte del proceso administrativo del negocio. Asimismo, este autor clasifica la gestión administrativa por dimensiones las cuales son planificar, organizar, dirección y control.



Cruz & Jiménez (2013) definió que la gestión administrativa son un conjunto tareas o etapas que ayudan a dar una solución adecuada a una dificultad administrativa. De igual manera González. et al. (2020) mencionó que gestión administrativa es la base principal de una empresa, brindando el soporte y permite el crecimiento a nivel empresarial, económico, tecnológico y entre otros mediante los cuatro funciones detalladas por Chiavenato. Además, Münch (2010) indicó que la administración es una parte esencial de una organización siendo una manera efectiva de obtener su competitividad; por lo cual la administración tiene dos fases, una estructural (mecánica) que involucran las etapas de planeación y organización; una operacional (dinámica) que involucran las etapas de integración, dirección y control.

Fonseca y Martillo (2021) afirmó que una gestión administrativa en una empresa siendo esencial para el funcionamiento y ejecución de labores que se asigne para así llegar a los objetivos trazados cooperando en el desarrollo de la misma; pero también existen factores de riesgo que puedan ocasionar un desequilibrio y será la manera de conocer sus defectos. Estos defectos se detectaron mediante indicadores lo cual permite estudiar los problemas y así generar una solución que dará un resultado que será un aporte para el desenvolvimiento y crecimiento de la organización.

Münch (2010) indicó que la dimensión planificar es donde se determina los panoramas futuros, a donde se desea llegar, así como los resultados que se desean obtener y las estrategias a utilizar para lograrlos. Además, Palacios et al. (2021) en su artículo científico afirmó que planificar es la base que sirven de guía para los futuros procedimientos que determinan los objetivos que se desean alcanzar y las acciones a tomar según el tiempo, definiendo estrategias y políticas que permitan tomar decisiones a un corto plazo.

Louffat (2018) indicó que la dimensión organizar es donde se determinan las bases que estructuran a la empresa en busca de cumplir con los objetivos trazados durante la elaboración de la planeación y afianza el vínculo entre la empresa y los colaboradores ya que se trata de la armonía del entorno de trabajo.

Huisa (2019) señala que la dimensión dirección se basa en la conducción hacia el seguimiento de los objetivos ya establecidos como el orientar al equipo humano a conseguir y lograr los resultados, y para ello es necesario tener un equipo capacitado y responsable para lograrlo. Por su parte García et al. (2018) en su artículo científico comentó que para dirección se debe tener mandos que puedan diseñar e implementar planes de acciones y que deben comprender las fortalezas y debilidades de sus colaboradores. De esta manera se designa a un responsable, el cual debe cumplir ciertas habilidades y competencias que le permite dirigir, supervisar y generar las condiciones óptimas para así lograr el cumplimiento como grupo y a la vez como organización.

Münch (2010) indicó que para la dimensión de control es el proceso donde se evalúa los resultados obtenidos con la finalidad de corregir, prevenir y mejorar de manera continua los procedimientos. Por su parte Masaquiza et al. (2020) en su artículo científico mencionó que el control es monitorear y evaluar la calidad de ejecución en las áreas de la empresa y detecta los quiebres potenciales posibles o reales. Además, Ordoñez et al. (2021) se basó en la dimensión de control interno con la finalidad de asegurar el cumplimiento de la norma y permita la fiabilidad de la información como la seguridad y veracidad de la misma obteniendo un 68% de confianza con lo cual detalla que es necesario implementar un manual o procesos que permitan disminuir el impacto con el medio ambiente.

Según Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1993) definió la calidad de atención como la interacción entre el colaborador que representa a la empresa y el usuario que es el cliente al cual se le ofrece un producto o servicio. Asimismo, este autor clasifica la calidad de atención por dimensiones las cuales son: capacidad, confiable, seguridad y empatía. Además, Matsumoto (2014) en su artículo científico define la calidad como el resultado de la evaluación por parte del cliente entre lo que espera recibir y con lo que percibe por parte de la empresa; es decir que si la empresa entiende lo que sus clientes necesitan lograra generar valor agregado y creara productos y servicios con calidad.

Shroeder (2011) planteó que la manera más inmediata de medir la calidad de un servicio es mediante un cuestionario por el cual el cliente responde en base de las perspectivas del servicio. Este tipo de cuestionario lo denomino como SERVQUAL

que es un modelo de la escuela americana, que tomó como base para crear una herramienta que facilite medir la calidad y así poder calcular por separado las expectativas y las percepciones del usuario. También debe ser confiable que involucra cumplimiento, ejecutar el servicio exacto y sin errores, también debe medir la seguridad que es la manera de involucrar el conocimiento con la amabilidad y transmitirla hacia el cliente, empatía que es la capacidad de demostrar interés por el cliente y por el servicio que se está ofreciendo.

De igual manera, Terán et al. (2021) en su artículo científico definió que el objetivo de su investigación fue recopilar la información sobre los artículos científicos relacionados con calidad de servicio, mediante el método cualitativo, no experimental y de tipo descriptivo. Su estudio concluye la mayor parte de los estudios utilizaron el instrumento de evaluación SERVQUAL ya que facilita conocer la percepción que tiene los usuarios con los servicios que ofrecen las entidades.

Wellington (2011) indicó que para la dimensión seguridad es la actitud que tiene el colaborador para inspirar confianza y credibilidad durante su atención. Por su parte Aldana y Piña (2017) ) en su artículo científico indican que la dimensión de seguridad transmite la comprensión y capacidad que las empresas deben tener para atender a los clientes respetando los protocolos y ofreciendo espacios idóneos para que el cliente se sienta satisfecho. Además, Paul et al. (2016) definió la dimensión de seguridad como la capacidad de transmitir firmeza y de manera transparente los propósitos de la empresa hacia los usuarios generando comodidad; mediante el conocimiento y la amabilidad de los colaboradores y el don de inspirar confianza y seguridad.

Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1993) menciona que la dimensión capacidad es la actitud para ayudar a los demás, brindando un servicio rápido y cumpliendo con los plazos de atención de los procesos. Por su parte Ding et al.(2017) en su artículo científico definió la dimensión capacidad como la manera de brindar una respuesta sin perder mucho tiempo, con la finalidad de generar un efectivo positivo en el usuario reduciendo posible incomodidades. Además, Vargas (2016) la dimensión capacidad es dar respuesta a un problema en un plazo mínimo de tiempo; por lo que la empresa debe dar un servicio rápido y dando el soporte necesario para cumplir con los procedimientos y acuerdos ya pactados.

Matsumoto (2014) la dimensión empatía es el nivel de atención personalizada que ofrece las empresas hacia sus clientes para lograrlo se debe transmitir por medio de un servicio individualizado. Por su parte Palli et al. (2012) en su artículo científico se refirió a la dimensión empatía es la disposición de una empresa que brindar a sus clientes una atención individualizada y personalizada, siendo cortés utilizando un lenguaje claro y dando la comprensión necesaria de cada caso. Además, Paul et al.(2016) definió a la empatía como la capacidad de tratar una atención de manera única. De igual manera, Calle et al. (2020) indicó que la empatía es la aptitud de una persona en ponerse en los zapatos del otro; es decir que entiende el problema como si fuera suyo como si uno mismo lo estaría viviendo

Wellington (2011) sostuvo que la dimensión confiable es la habilidad de inspirar confianza al cliente mediante gestos amables y paciencia. Además, Zeithaml (1998) en su artículo científico indica que confiable que es la habilidad para realizar un trabajo teniendo un desempeño confiable y preciso para brindar un servicio de manera cuidadosa y a la vez el cliente pueda tener la confianza que se realizara lo prometido. Por su parte Ding et al.(2017) en su artículo científico indicó que la dimensión confiable es la capacidad de realizar lo que espera el cliente de una manera precisa, continua y segura.

Trigoso (2022) en su artículo científico su estudio fue una referencia que la calidad de servicio es un requisito esencial para la sociedad porque involucra un compromiso por parte de la empresa. La investigación tuvo enfoque cuantitativo, diseño transversal no experimental y utilizó la encuesta para recolectar los datos de una muestra de 81 personas y obtuvo los siguientes resultados en Rho de Spearman en calidad servicio con gestión administrativa 0.688, con planificación un Rho de Spearman 0.612, con organización un Rho de Spearman 0.688, con dirección un Rho de Spearman 0.175 y con control un Rho de Spearman 0.681.

Para Bao et al.(2020) en su artículo científico su estudio fue fijar la conexión con gestión administrativa y calidad de servicio por parte de los alumnos de la Escuela de Posgrado, siendo cuantitativo, correlacional y transversal para el cual utilizaron fórmula para obtener la cantidad de encuestados necesarios para la investigación. Para la validación de datos utilizando SPSS y mediante la correlación de Spearman y agrupando por dimensiones obtuvieron los siguientes resultados para gestión

administrativa (planificar, organizar, dirección y ejecución, control de 69.4% siendo aceptable, 23.1% siendo ineficaz y 7.5% eficaz; con respecto calidad 67.4% (99) lo consideran como buena, un 26.5% (39) consideran regular y 6.1% (9) consideran muy buena.

Torres (2022) en su artículo científico tuvo la finalidad hallar la relación gestión administrativa y sus alcances como planificar, organizar, mando y control con la calidad de servicio y sus dimensiones capacidad de reacción, confianza, satisfacción y empatía. A nivel de Alfa de Cronbach – fiabilidad de ambas variables obtuvo 0.915. Su análisis fue de manera cuantitativa correlacional no experimental utilizo un cuestionario a 60 personas y obtuvo los siguientes resultados en Rho de Spearman entre gestión administrativa y calidad de atención de 0.651, con capacidad de respuesta 0.645, con seguridad 0.626, con satisfacción 0.371 y empatía 0.418.

Palacios et al. (2021) en su artículo científico tuvo como base los resultados de las encuestas aplicadas a los colaboradores, demostrando las deficiencias de la calidad de atención del hospital. Su investigación fue descriptiva, no experimental y transversal generando los siguientes datos 59% de los usuarios no se siente satisfecho con la atención, 34% que la calidad de atención es regular. Este resultado se genera por los diversos problemas del hospital, la demora en atención al cliente y el trato. Además, Masaquiza et al. (2020) indicó que los colaboradores que laboran para una empresa trabajan en conjunto para lograr un objetivo común en donde se puede evidenciar el tipo de trabajo en equipo que realizan para llegar a la meta.

Por su parte Pérez, et al. (2022) en su artículo científico fue demostrar el vínculo e influencia con gestión administrativa y calidad de servicio tomando en consideración los estudios realizados desde el 2010 al 2021, el estudio concluye que gestión administrativa cuenta con diferentes herramientas que permite fortalecer a la empresa a nivel económico con la finalidad de alcanzar los objetivos planteados por la empresa y a su vez optimizar la calidad de servicio mediante estrategias que ayude a fortalecer la gestión administrativa.

Riffo (2019) en su artículo científico trató de averiguar sobre el impacto de la gestión administrativa con los procesos de calidad utilizando un estudio cuantitativo, tipo básico sustantivo con diseño no experimental transversal por lo cual mediante una evaluación a una población de 80 profesoras concluyó que personal directivo son los responsables de la gestión administrativa en cada centro de estudios y su misión es diseñar y controlar que las políticas establecidas se cumplan para el bienestar de integrantes de cada institución por lo cual es bueno replantear el diseño de las estrategias y de esta manera lograr un trato justo y equitativo.

Gavilánez et al. (2018) en su artículo científico analizó el impacto e importancia sobre la gestión administrativa ya que es utilizar los medios para conseguir los objetivos propuestos por medio los cuatro principios que son planificar, organizar, dirección y control; con la finalidad de optimizar los recursos y lograr brindar un servicio con calidad en beneficios de los usuarios.

Córdova et al. (2022) en su artículo científico tuvo objetivo analizar la gestión administrativa y sus dimensiones en los niveles de sector público. Teniendo por resultados 58.6% en planificación, 50% en organización, 55% en dirección y 58.6% en control por lo que hace mención que la gestión administrativa durante la Covid-19 en los colaboradores de entidades públicas hubo una buena gestión resaltando la dimensión de control por las medidas correctivas de los procesos

### **III. Metodología**

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

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

La presente investigación fue de tipo aplicada por que mediante la gestión administrativa y calidad de atención al colaborador cesado de Atento Perú, se busca aportar en la mejora de la atención al personal cesado. Al respecto Ñaupas et. al (2018) señala que una investigación es aplicada cuando se considera las bases teoricas que fueron estudiadas con anterioridad para brindar una contribución en el ámbito científico resultando práctico el aporte que se da con el estudio.

El alcance del presente estudio es descriptivo describiendo el fenómeno observado; por lo que también es de manera correlacional ya que investiga examina la relación que presentan las variantes. Por su parte Hernández y Mendoza (2018) al hacer referencia al análisis de manera correlacional indicaron que se calcula el vínculo entre las mismas a nivel del entorno del estudio.

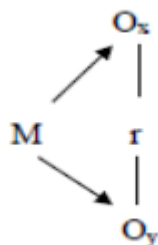
De acuerdo a la naturaleza: del estudio se consideró cuantitativa dado que los con datos cuantitativos se busca hallar el vínculo de las variantes. En tal sentido Hernández y Mendoza (2018) precisaron que hubo deducción tal que se hizo la investigación de lo individual a lo total y hubo prueba de hipótesis procesando estadísticamente.

##### **3.1.2 Diseño de investigación**

La presente tesis se define como una investigación no experimental en vista que no se manipula las variables, de tal manera que se hacen las mediciones sin realizar variaciones algunas. Al respecto los autores Hernández y Mendoza (2018) precisaron que es un estudio sistémico pero que no se manipulan variables durante el proceso investigativo. Por otra parte, es transversal dado que la información recolectada se obtiene en un solo momento. El esquema de investigación se muestra a continuación:

## Figura 2

*Esquema del diseño de investigación*



Fuente: Elaboración propia

### 3.2. Variables y operacionalización

Para la presente investigación tenemos dos variables, que son características cuantitativas. Así mismo, pertenecen parte del problema y se refuerza en las hipótesis.

Donde:

M = Muestra

Ox = Gestión administrativa

Oy = Calidad atención

r = Relación entre las variables

#### Variable 1: Gestión Administrativa “

**Definición conceptual:** Para Chiavenato (2014) La gestión administrativa de una empresa involucra acciones, políticas y orientaciones que se forma en cada integrante en el proceso de administrar de un negocio que van más allá que en supervisar o controlar sino directo y claro para entablar relaciones humanas entre los colaboradores y los clientes; con la finalidad de mejorar gradualmente los servicios.

**Definición operacional:** La gestión administrativa tiene como dimensiones: planificar, organizar, dirección y control para su medición se utilizó la escala Likert.

**Indicadores:**



Para dimensión planificar: procedimiento y reducir tiempos.

Para dimensión organizar: reorganizar cronograma y funciones administrativas.

Para dimensión dirección: supervisar y orientar.

Para dimensión control: capacitación y evaluación de resultados.

**Escala de medición:** Para Tamayo (2017) la medición del estudio es una manera que proporciona al investigador información; por su parte Hernández et al. (2014) la medición en escala de Likert es un instrumento confiable que permite evaluar la percepción del encuestado. Por lo antes mencionado, para la variable se utilizó la medición en escala de Likert.

## **Variable 2: Calidad de atención**

**Definición conceptual:** Según Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1993) La calidad de atención es la interacción entre el colaborador que representa a la empresa y el usuario que es el cliente al cual se le ofrece un producto o servicio. Según teoría del autor hace mención sobre el modelo de la escuela americana que es el modelo SERVQUAL, que lo tomó como base para crear una herramienta que le facilite medir la calidad y así poder calcular por separado las expectativas y las percepciones del usuario.

**Definición operacional:** La calidad de atención cuenta con los siguientes dimensiones: confiable, seguridad, empatía y capacidad para su medición se utilizó la escala Likert.

### **Indicadores:**

Para dimensión confiable: atención al cliente y equidad en la atención.

Para dimensión seguridad: confianza y veracidad.

Para dimensión empatía sus indicadores son: servicio personalizado y trato adecuado.

Para dimensión: capacidad sus indicadores son: solución de problemas y atención de consultas.

**Escala de medición:** Para Tamayo (2017) define que el instrumento para la medición del estudio es una ayuda que permite al investigador elabora para obtener información; por su parte Hernández et al. (2014) la medición en escala de Likert es un instrumento fiable que mediante preguntas se logra medir la precepción del encuestado. Por lo antes mencionado, para la variable se utilizó la medición en escala de Likert

(ver anexo 01 – Cuadro de variables y operacionalización)

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1 Población**

Tamayo (2017), contempla el cúmulo de los acontecimientos estudiados, tal que las cifras examinadas se calculen para la investigación de manera global.

El grupo de colaboradores cesados de la sede del departamento de Lima consta de una base de datos semestral que son 100 colaboradores cesados que no han sido reingresos de la empresa.

Según Shukla (2020), precisó es parte integrante de la población la cual es representativa, tal que mantiene las características poblacionales, por su parte Hernández et al. (2014) enfatiza que una muestra puede ser conformada por una fracción del grupo total, considerando de esta manera un grupo de personas que fueron seleccionadas y que son parte de la población.

En tal sentido el presente estudio según López y Fachelli (2015) definen como muestra de tipo censal, aquella en la que la muestra y muestreo son iguales a la población. Tal que la muestra lo conforma los 100 colaboradores cesados.

En conclusión, como se indicó la presente investigación que se realizó al colaborador cesado es de tipo censal.

**Criterio de inclusión:** El estudio lo conforman los colaboradores cesados que no fueron reincorporados al Contac Center sede Lima.

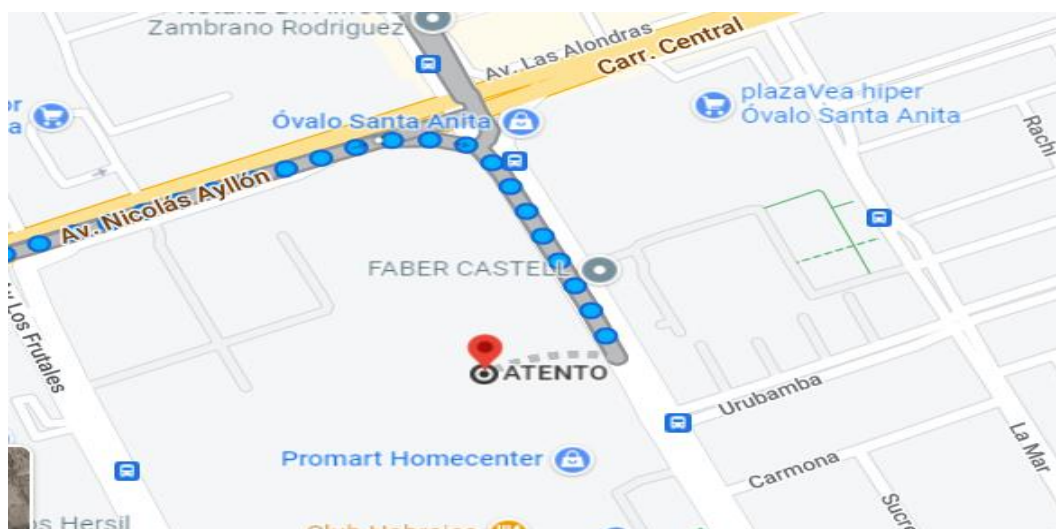
**Criterio de exclusión:** No se considera a los colaboradores que actualmente fueron reincorporados en el Contac Center sede Lima.

### 3.3.2 Escenario de estudio

El lugar de estudio es la empresa Atento Perú que se encuentra ubicado en la Av. la Molina 200, Ate.

### Figura 3

*Localización de la empresa Atento Perú*



Fuente: Google maps

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Ponto (2020), toma en cuenta el análisis mediante encuestas se realiza la recolección de datos de un grupo de personas que mediante sus respuestas a las preguntas. Según López y Fachelli (2015), la encuesta es un procedimiento de recolección de información que se da a través de interrogantes resueltas por los participantes, cuyo propósito principal es conseguir información sobre los conceptos que procedan de la problemática a investigar previamente mencionada. De igual manera Ainsworth (2021) nos indica que las encuestas suelen utilizarse para plantear preguntas cerradas a la población de manera que se dé fácil solución e interpretación.

De acuerdo a la encuesta se consiguió alcanzar las contestaciones por los ex colaboradores encuestados, respecto a las variantes. Por lo que se empleó la escala Likert.

Matas (2018), define la calificación de las preguntas de la siguiente manera: Nunca (1=N), Casi Nunca (2= CN), A Veces (3=AV), Casi Siempre (4=CS), Siempre (5=S). Esta escala ayuda a poder realizar el análisis estadístico con los datos obtenidos realizar la apreciación de los datos, tiene la finalidad de ver el proceder de los datos y prueba de la hipótesis.

Por las razones antes expuestas, se empleó un cuestionario como herramienta de recolección de datos; se utiliza un lenguaje sencillo dirigido al personal cesado con preguntas cerradas de acuerdo al tema de la investigación y su realidad problemática.

Para su validez, según Ríos (2017), quien mencionó que es relevante que los instrumentos tengan validez, tal que, se consideró la validez del juicio de expertos para su fortalecimiento y medición de las variables.

En este sentido se realiza la autenticación cumpliendo con las normas: relevantes, pertinentes y finalmente con la claridad que son requeridos en los ítems.

### **Tabla 1**

#### *Juicio de expertos*

<b>Número</b>	<b>Nombres y apellidos</b>	<b>Grado</b>	<b>Resultado</b>
1	Juan Santa Cruz Carhuamaca	Doctor	Aplicable
2	Miguel Ángel Pazos Almeyda	Doctor	Aplicable
3	Luis Renato Méndez Navarro	Magister	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Para la confiabilidad del instrumento, según Yuni y Urbano (2014) consideraron agrupan situaciones dadas en el contexto real. Los datos que se obtienen son provenientes de la empresa en estudio.

Por tanto, se hace el análisis por medio del Alfa de Cronbach, para la evaluación se utilizó el cuadro de equivalencia que representa la valoración precisa de los logros alcanzados.

**Tabla 2**

*Rangos del coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach*

<b>Coeficiente de Alfa</b>	<b>Rango</b>
> 0.9 a 0.95	Excelente
> 0.8	Bueno
> 0.7	Aceptable
> 0.6	Cuestionable
> 0.5	Pobre
> 0.4	Inaceptable

Fuente: Frías (2019)

**Tabla 2**

*Estadística de gestión administrativa*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,944	16

**Tabla 3**

*Estadística de fiabilidad de calidad de atención*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,931	16

Del análisis de fiabilidad de ambas variables mediante el software SPSS - 25, resultó 0,944 y 0.931 respectivamente siendo excelente, con lo que se reafirma la consistencia en los ítems.

### 3.5. Procedimiento

**Primero**, se estableció la población considerar la información de un semestre y solo al grupo de colaboradores cesado sede Lima que no han sido reingresos de la empresa que serían 100 colaboradores cesados.

**Segundo**, como herramienta de recolección de datos, sea creó un cuestionario que consta de un total de 32 preguntas, según a las dimensiones e indicadores del cuadro de operacionalización de variables.

**Tercero**, se presentó el instrumento para la validación y aprobación de los especialistas en materia laboral los mismos que son expertos en metodología de la investigación.

**Cuarto**, se procedió a analizar los datos re coleccionados.

**Quinto**, se realizó estudio del instrumento validado por los especialistas laborales a los colaboradores cesado de la empresa, mediante un formulario virtual de manera anónima, a cada uno de ellos se le envió el siguiente link: precisando que respondan de manera sincera y bajo su experiencia al cese, informando del trabajo de investigación para obtener el título administrador.

### 3.6. Método de análisis de datos

**Estadística descriptiva:** Según Kaur, Stoltzfus y Yellapu (2021), precisaron que la estadística descriptiva tiene que ver con las medidas de frecuencia, tendencia central, de los datos que fueron procesados.

Por lo cual se analizó los logros alcanzados con las tablas y figuras correspondientes, de tal manera que se hizo la interpretación del comportamiento de los datos.

**Estadística inferencial:** Según Tarek (2019), considero que se hace la inferencia de los grupos de muestra de una población de tal manera que es significativo el resultado logrado.

Se consideró en el estudio el procedimiento de validación de las hipótesis mediante el estadístico correspondiente de tal manera que se obtenga también el nivel de relación de las variables. Se toma en consideración la tabla de correlación de Spearman.

**Tabla 4**

*Valoraciones para correlación de variables*

CORRELACIÓN DE SPEARMAN	NIVEL
-0,91 a - 1,00	Correlación negativa perfecta
-0,76 a -0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,51 a -0,75	Correlación negativa considerable
-0,11 a -0,50	Correlación negativa media
-0,01 a -0,10	Correlación negativa débil
0,00	No hay correlación
0,01 a 0,10	Correlación positiva débil
0,11 a 0,50	Correlación positiva media
0,51 a 0,75	Correlación positiva considerable
0,76 a 0,90	Correlación positiva muy fuerte
0,91 a 1,00r	Correlación intensa positiva
1,00	Perfecta correlación positiva

Fuente: Mondragón (2014, p.100)

### 3.7 Aspectos éticos

Fleming y Zegwaard (2018), precisaron que lo correcto hace posible el cumplimiento de las investigaciones de primera categoría y ser reconocidos socialmente.

Mediante la presente doy fe que el siguiente proyecto de investigación cumple con el código ético de la Universidad César Vallejo, la cual es original no plagio de otras investigaciones. la redacción del presente trabajo de investigación se dará de acuerdo a la norma APA. Para asegurar la originalidad de la investigación se validó mediante la herramienta Turnitin,

obteniendo un porcentaje menor al 25% en nivel de similitud con otras investigaciones.

Para realizar la investigación, manteniendo la confidencialidad de la información que pueda ser compartida para el análisis de la presentes investigación, cuya información obtenida fue utilizada solo para los fines académicos.



## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultado descriptivo

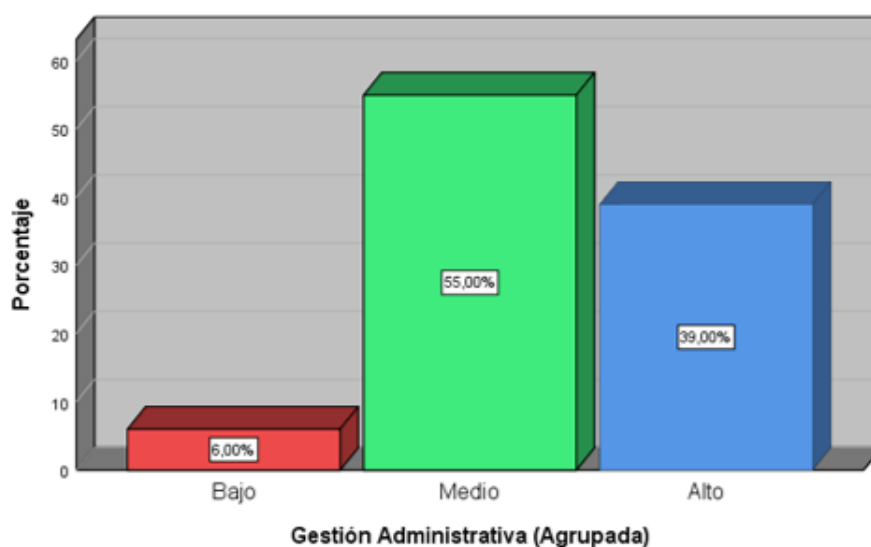
**Tabla 5**

*Gestión administrativa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	6,0	6,0	6,0
	Medio	55	55,0	55,0	61,0
	Alto	39	39,0	39,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Figura 4**

*Diagrama de frecuencias de la variable gestión administrativa*



*Nota.* Según la tabla 6 y figura 3, respecto a la variante Gestión Administrativa, obtiene el 6% que se considera de nivel bajo, mientras que el 55% considera que tiene un nivel medio y un 39% considera que un nivel alto. Al respecto a la gran parte de los encuestados confirmaron que la Gestión Administrativa en la corporación tiene un nivel medio respecto a las labores que se realizan a nivel administrativo.

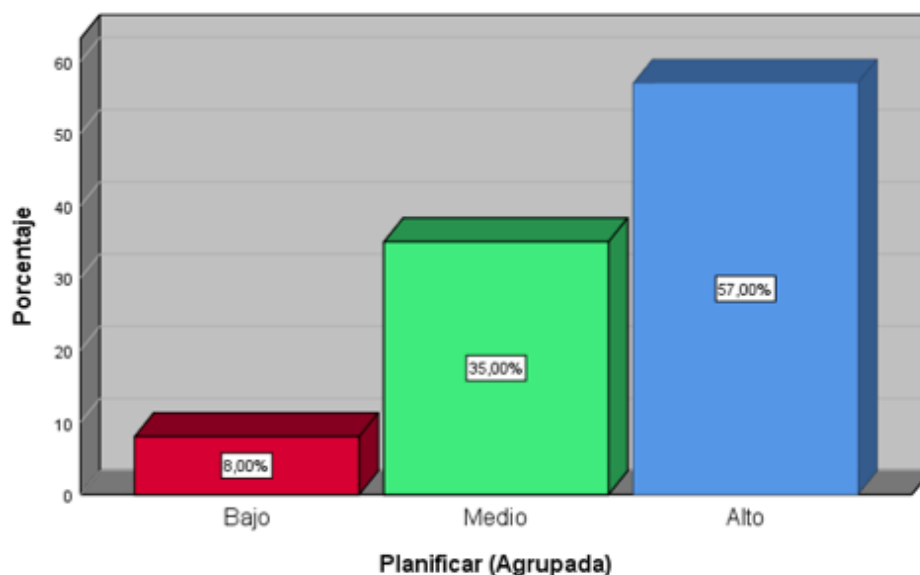
**Tabla 6**

*Dimensión planificar*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	8,0	8,0	8,0
	Medio	35	35,0	35,0	43,0
	Alto	57	57,0	57,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Figura 5**

*Diagrama de frecuencias de la dimensión planificar*



*Nota.* Según la tabla 7 y figura 4, respecto a la dimensión Planificar, se obtiene el 6% consideran que es de nivel bajo, mientras el 35% considera que tiene un nivel medio y el 57% considera que es un nivel alto. Al respecto la gran parte de los encuestados confirma que la Planificación en la organización tiene un nivel alto respecto a las labores de planificación que se efectúa.

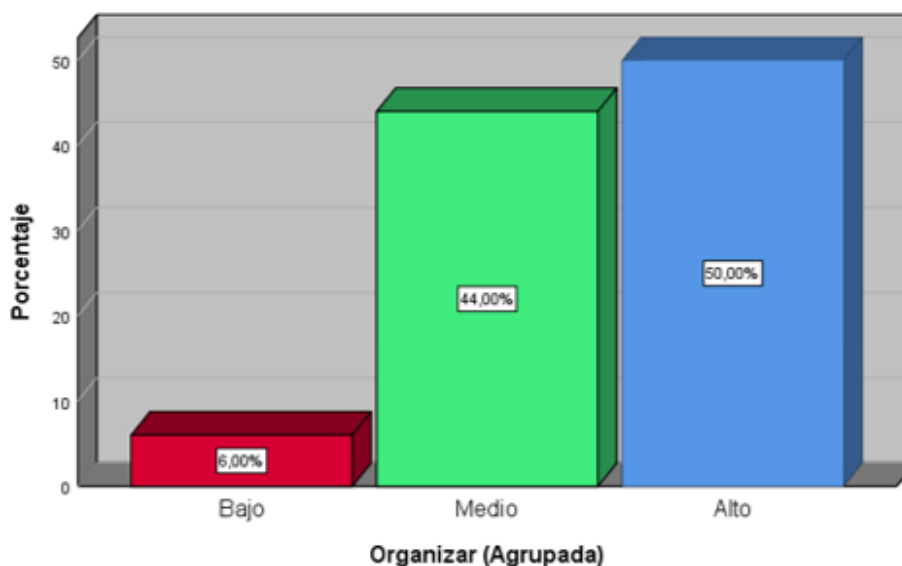
**Tabla 7.**

*Dimensión organización*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	6,0	6,0	6,0
	Medio	44	44,0	44,0	50,0
	Alto	50	50,0	50,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Figura 6**

*Diagrama de frecuencias de la dimensión organización*



*Nota.* Según lo obtenido en la tabla 8 y figura 5, respecto a la dimensión Organizar, se obtiene el 6% opinan que es de nivel bajo, mientras que el 44% opinan que tiene un nivel medio y el 50% considera que es un nivel alto. Al respecto la gran parte de los encuestados confirma que la organización tiene un nivel alto respecto a las labores de organización que se efectúa.

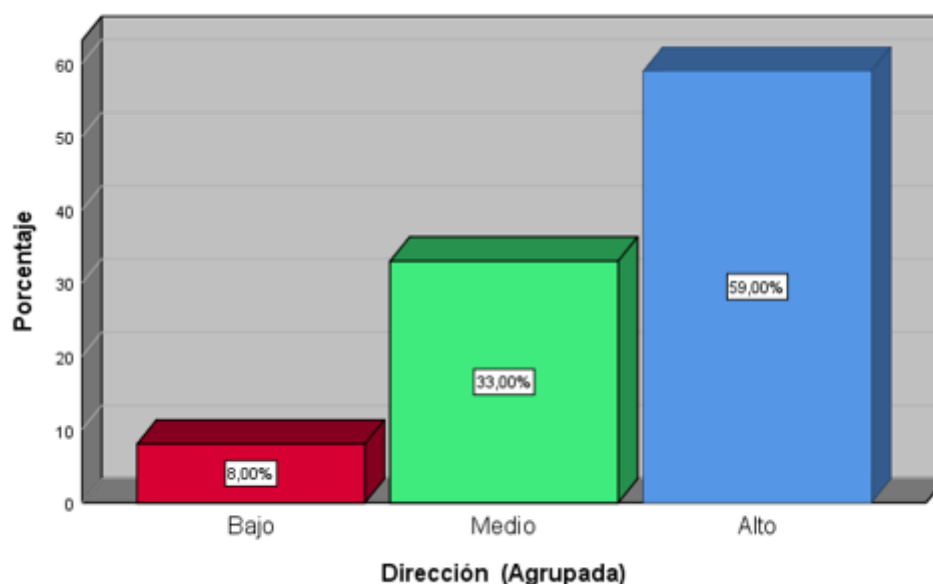
**Tabla 8**

*Dimensión dirección*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	8,0	8,0	8,0
	Medio	33	33,0	33,0	41,0
	Alto	59	59,0	59,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Figura 7**

*Diagrama de frecuencias de la dimensión dirección*



*Nota.* Según lo obtenido en la tabla 9 y figura 6, respecto a la dimensión Dirección, se tiene que el 8% consideran que es de nivel bajo, mientras que el 33% considera que tiene un nivel medio y el 59% considera que es alto. Al respecto la mayoría de los encuestados afirma que la Dirección en la entidad tiene un nivel alto respecto a las labores de dirección que se efectúa.

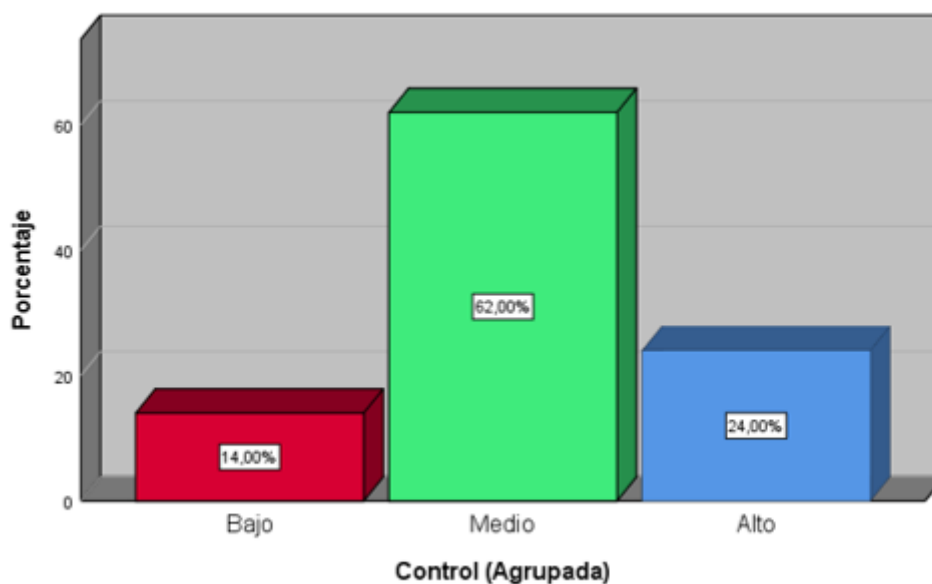
**Tabla 9**

*Dimensión control*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	14	14,0	14,0	14,0
	Medio	62	62,0	62,0	76,0
	Alto	24	24,0	24,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Figura 8**

*Diagrama de frecuencias de la dimensión control*



*Nota.* Según lo obtenido en la tabla 10 y figura 7, respecto a la dimensión Control, se obtiene que el 14% opinan que es de nivel bajo, mientras que el 62% opinan que tiene un nivel medio y el 24% considera que es un nivel alto. Al respecto la gran parte de los encuestados confirman que el control en la organización tiene un nivel medio respecto a las labores de control que se efectúa.

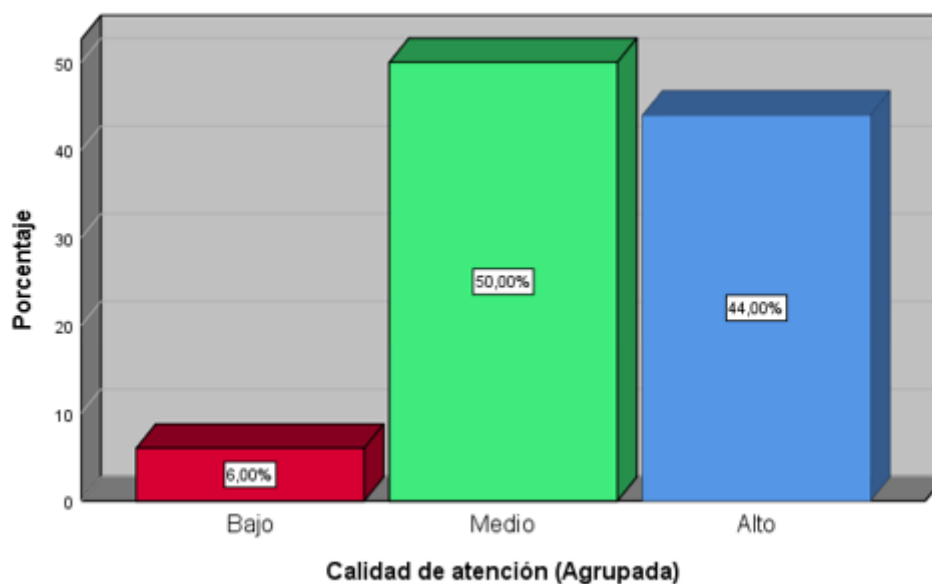
**Tabla 10**

*Variable calidad de atención*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	6,0	6,0	6,0
	Medio	50	50,0	50,0	56,0
	Alto	44	44,0	44,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Figura 9**

*Diagrama de frecuencias de la variable de calidad de atención*



*Nota.* Según lo obtenido en la tabla 11 y figura 8, respecto a la calidad de atención, se aprecia que el 6% opinan que es de nivel bajo, mientras que el 50% opinan que tiene un nivel medio y el 44% considera que es un nivel alto. Al respecto la gran parte de los encuestados confirma que la calidad de atención en la entidad tiene un nivel medio respecto a la forma como se brinda la atención en el área.

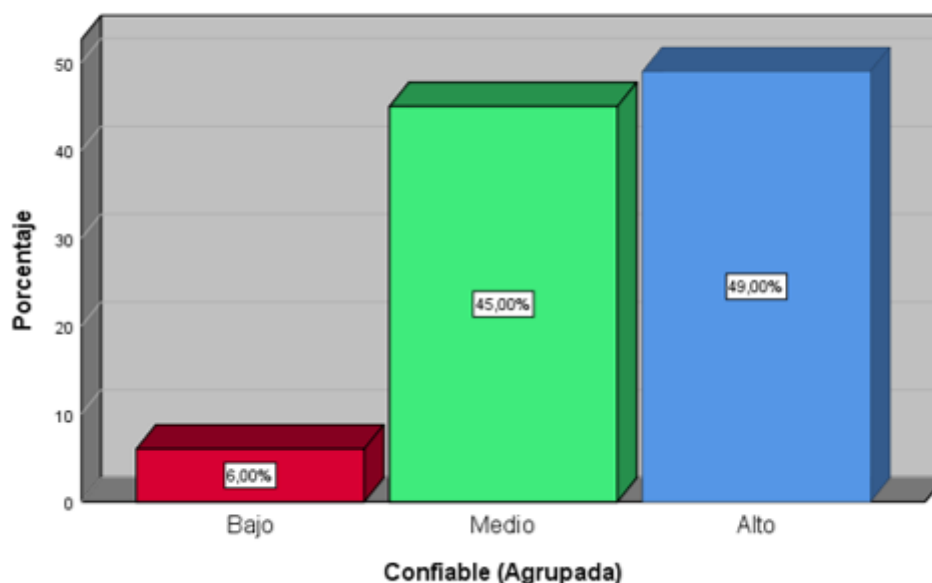
**Tabla 11**

*Dimensión confiable*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	6,0	6,0	6,0
	Medio	45	45,0	45,0	51,0
	Alto	49	49,0	49,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Figura 10**

*Diagrama de frecuencias de la dimensión confiable*



*Nota.* Según lo obtenido en la tabla 12 y figura 9, respecto a la dimensión confiable, se aprecia que el 6% opinan que es de nivel bajo, mientras que el 45% opinan que tiene un nivel medio y el 49% opinan que es alto. Al respecto la gran parte de los encuestados confirma que las labores en el área de la organización en estudio son confiables.

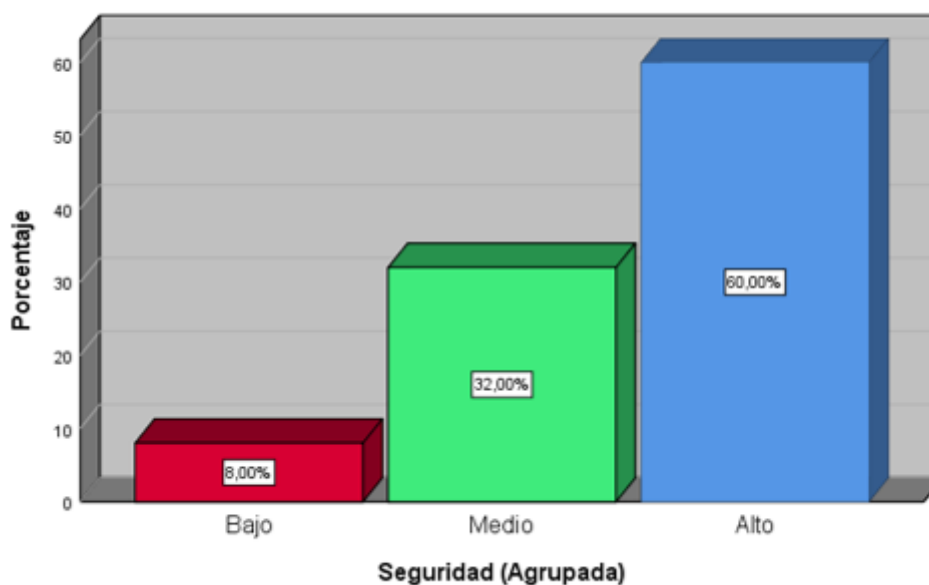
**Tabla 12**

*Dimensión seguridad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	8,0	8,0	8,0
	Medio	32	32,0	32,0	40,0
	Alto	60	60,0	60,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Figura 11**

*Diagrama de frecuencias de la dimensión de seguridad*



*Nota.* Según lo obtenido en la tabla 13 y figura 10, respecto a la dimensión seguridad, se aprecia que el 8% opinan que es de nivel bajo, mientras que el 32% opinan que tiene un nivel medio y el 60% considera que es un nivel alto. Al respecto la gran parte de los encuestados confirman que hay un nivel alto en la organización y se garantiza seguridad en trámites realizados.



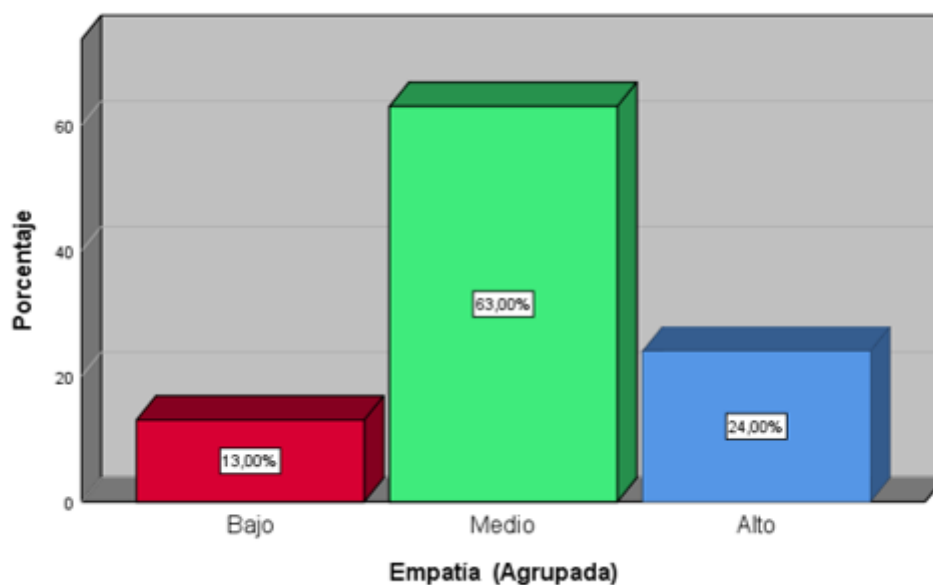
**Tabla 13**

*Dimensión empatía*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	13	13,0	13,0	13,0
	Medio	63	63,0	63,0	76,0
	Alto	24	24,0	24,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Figura 12**

*Diagrama de frecuencias de la dimensión empatía*



*Nota.* Según lo obtenido en la tabla 14 y figura 11, respecto a la dimensión empatía, se aprecia que el 13% opinan que es de nivel bajo, mientras que el 63% opinan que obtienen un nivel medio y el 24% opinan que es un nivel alto. Al respecto la gran parte de los encuestados confirma que en la entidad la empatía de nivel medio, lo cual refleja la manera como se brinda el servicio.

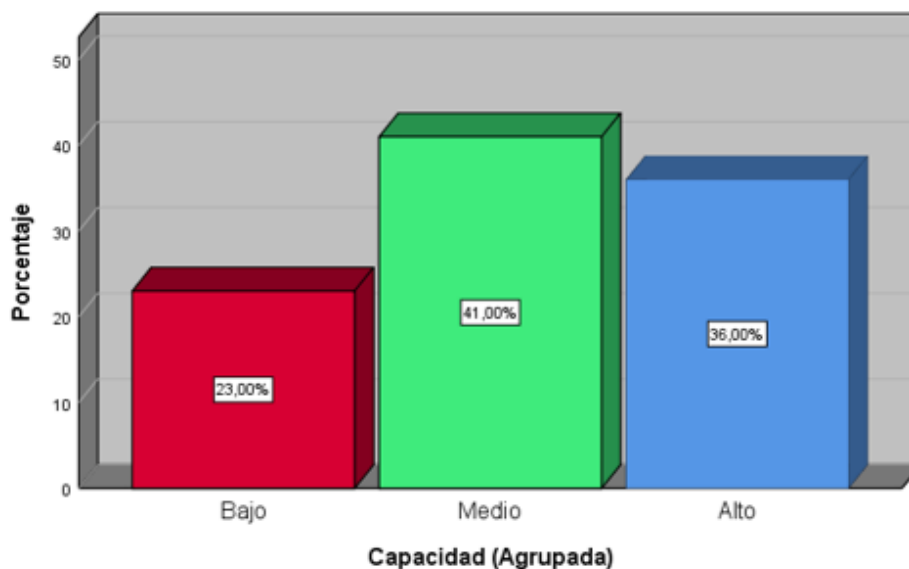
**Tabla 14**

*Dimensión capacidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	23	23,0	23,0	23,0
	Medio	41	41,0	41,0	64,0
	Alto	36	36,0	36,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Figura 13**

*Diagrama de frecuencias de la dimensión capacidad*



*Nota.* Según lo obtenido en la tabla 15 y figura 12, respecto a la dimensión capacidad, se aprecia que el 23% opinan que es de nivel bajo, mientras que el 41% opinan que tiene un nivel medio y el 36% opinan que es un nivel alto. Al respecto la gran parte de los encuestados confirma que en la capacidad es de nivel medio, siendo un factor relevante que asegura la calidad del servicio.

## 4.2 Resultado estadístico inferencial

### Prueba de normalidad

En el presente estudio se utilizó el estadígrafo Kolmogorov-Smirnov ya que son mayores que 50 datos, confines de evaluar el comportamiento de los datos, tomando en consideración el siguiente condicional:

Si  $p > 0.05$ , se deduce que la información tiene una distribución normal

Si  $p < 0.05$ , se deduce que la información no tiene distribución normal

**Tabla 15**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión	,113	100	,003
Administrativa			
Calidad de atención	,174	100	,200*

Fuente: SPSS – 25

*Nota.* De la tabla 16 se tiene como resultado que la significancia resulta menor y mayor que 0.05, por lo que se concluye que los datos no obtienen distribución normal, eso envuelve que no son paramétricos, por lo que se emplea el Rho de Spearman en el análisis de hipótesis, estadístico con el cual se hará la evaluación de la validez las mismas.

### Contrastación de hipótesis

En este caso se considera el bajo el criterio:

Considerando  $p > 0.05$ , se admite la hipótesis nula ( $H_0$ )

Considerando  $p < 0.05$  es rechazada la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se admite la hipótesis alterna ( $H_a$ )

## Hipótesis general

Ho: No existe vínculo entre la gestión administrativa y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022

H1: Existe vínculo entre la gestión administrativa y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022

**Tabla 16**

*Correlación de variables gestión administrativa y calidad de atención*

			Gestión Administrativa	Calidad de atención
Rho Spearman	de Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	de 1,000	,860**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	de ,860**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

Fuente: SPSS – 25

*Nota.* Del resultado logrado en la tabla 17 se observó que la correlación de Spearman resultó 0.860 siendo una relación alta positiva existente entre las variables, así como la significancia bilateral  $p = 0.000$ , por lo que se desestimó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna comprobando que: Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022.

## Hipótesis específica 1

Ho: No existe vínculo entre la planificación y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022.

H1: Existe vínculo entre la planificación y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022.

**Tabla 17***Correlación de planificar y calidad de atención*

		Planificar	Calidad de atención
Rho de Spearman	de Planificar	Coeficiente de correlación	,618**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100
de Calidad de atención	de Planificar	Coeficiente de correlación	,618**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100

Fuente: SPSS – 25

*Nota.* Del resultado logrado en la tabla 18 se examinó que la correlación de Spearman resultó 0.618 siendo una relación media positiva existente entre el planificar y calidad de atención, así como la significancia bilateral  $p = 0.000$ , por lo que se rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna comprobando que: Existe relación entre la planificación y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022.

**Hipótesis específica 2**

Ho: No existe vínculo entre la organización y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022

H1: Existe vínculo entre la organización y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022

**Tabla 18***Correlación de organizar y calidad de atención*

		Organizar	Calidad de atención
Rho de Spearman	de Organizar	Coeficiente de correlación	,817**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100
Calidad de atención	de Organizar	Coeficiente de correlación	,817**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100

Fuente: SPSS – 25

*Nota.* Del resultado logrado en la tabla 19 se examinó que la correlación de Spearman resultó 0.817 siendo una relación alta positiva existente entre el organizar y calidad de atención, así como la significancia bilateral  $p = 0.000$ , por lo que se rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna comprobando que: Existe relación entre la organización y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022

**Hipótesis específica 3**

Ho: No existe vínculo entre la dirección y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022

H3: Existe vínculo entre la dirección y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022

**Tabla 19***Correlación de dirección y calidad de atención*

		Dirección	Calidad de atención
Rho de Spearman	de Dirección	Coeficiente de correlación	1,000
			,643**
		Sig. (bilateral)	.
		N	100
Calidad de atención	de Dirección	Coeficiente de correlación	,643**
			1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100

Fuente: SPSS – 25

*Nota.* Del resultado logrado en la tabla 20 se examinó que la correlación de Spearman resultó 0.643 siendo una relación media positiva existente entre la dirección y calidad de atención, así como la significancia bilateral  $p = 0.000$ , por lo que se rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna comprobando que: Existe relación entre la dirección y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022

**Hipótesis específica 4**

Ho: No existe vínculo entre el control y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022

H4: Existe vínculo entre el control y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022

**Tabla 20***Correlación de control y calidad de atención*

		Control	Calidad de atención
Rho de Spearman	de Control	Coefficiente de correlación	,710**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100
Calidad de atención	de Control	Coefficiente de correlación	,710**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100

Fuente: SPSS – 25

*Nota.* Del resultado logrado en la tabla 21 se examinó que la correlación de Spearman resultó 0.710 siendo una relación alta positiva existente entre la dirección y calidad de atención, así como la significancia bilateral  $p = 0.000$ , por lo que se rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna comprobando que: Existe relación entre el control y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022



## V. DISCUSIÓN

La actual investigación se verificaron los objetivos cuyo motivo principal era determinar e identificar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022.

Al realizar el análisis de los resultados descriptivos obtenidos, como se destaca respecto a la gestión administrativa, en la tabla 6 tal que el 6% opinan que es de nivel inferior, en tanto que el 55% opinan que tiene un nivel medio y el 39% opinan que es de nivel elevado, comprobando que gran parte de los colaboradores cesados destacaron que la Gestión Administrativa tiene un nivel medio sobre la labor administrativo. Con respecto a la calidad de atención, según la tabla 11 nos muestra el 6% opinan que es de nivel inferior, en tanto que el 50% opinan que tiene un nivel medio y el 44% opinan que es de nivel elevado, tal que la gran parte de los colaboradores cesados confirman que la calidad de atención en la empresa tiene un nivel medio. Del resultado inferencial sobre la correlación de Spearman resultó 0.860 obteniendo una relación alta positivo existente entre las variables.

Estos hallazgos encuentran similitud con lo que realizó el investigador Chumioque (2021) que ambas variables tienen confiabilidad obtuvieron el valor en Alfa de Cronbach la gestión administrativa de 0.967 y calidad de atención de 0.976, por su parte el investigador Orihuela (2018) logró establecer el efecto de la gestión administrativa y la calidad del servicio mediante las habilidades directivas y calidad de atención al usuario utilizando los niveles de determino que se genera una correlación estadística notable muy alta ( $r= 0,985-$ ,  $p < 0.05$ ), tal que concluye que es necesario fortalecer la gestión administrativa y promover la calidad de atención. De igual manera se encontró similitud de resultados con los artículos científicos de Torres (2022) ya que en su estudio de gestión administrativa con relación con la calidad de atención obtuvo 0,915 en la prueba fiabilidad siendo una correlación alta y de impacto tal como Mendoza (2018) que obtuvo un Rho se Spearman de 0,958. Por su parte Salazar y Suarez (2021) los resultados de su investigación fueron como valor de coeficiente de Pearson = 0,490\*\* con un nivel de significancia de  $p= 0.003$  que es menor a 0.05 que equivale a un 87% y se consideró que si existe una correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción que es una dimensión de calidad de atención.

Sin embargo, los resultados señalados difieren de los obtenidos de los artículos de investigación de Torres (2022) a nivel de las dimensiones con los resultados entre gestión administrativa y calidad de atención con un Rho de Spearman de 0.651, capacidad de respuesta con un Rho de Spearman de 0.645, seguridad con un Rho de Spearman de 0.626, satisfacción con un Rho de Spearman de 0.371 y empatía con un Rho de Spearman de 0.418. De igual manera Trigos (2020) en su investigación obtuvo un resultado mediante el Rho de Spearman un coeficiente de correlación de 0.688 siendo una relación media positiva entre ambas variables teniendo la gestión administrativa las mismas dimensiones que el investigador antes mencionado. Por su parte con la investigación de tesis de Vela (2019) fue un Rho Spearman de 0,518. En conclusión, como indicó el investigador Pérez, et al. (2022) en su estudio que para una gestión administrativa se debe contar con las herramientas necesarias que permita fortalecer el nivel económico de la empresa y mediante estrategias optimizar la calidad de servicio.

Con respecto a la hipótesis específica 1 que fue identificar la relación entre la planificación y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022, según Chiavenato (2014) la planificación es la guía que permite determinar los objetivos que se desean lograr y las acciones que tomaran para llegar al cumplimiento de los mismos. Para lo cual se tuvo el resultado inferencial con una correlación de Spearman de 0.618 siendo una relación media positiva existente entre el planificar y calidad de atención; del objetivo específico 1 se tuvo como resultados descriptivos obtenidos, como se destaca respecto a la planificación, en la tabla 7, se obtiene que el 6% opinan que es de nivel inferior, en tanto que el 35% opinan que tiene un nivel medio y el 57% opinan que es elevado.

Al respecto la gran parte de los colaboradores cesados confirman que la planificación tiene un nivel alto que tienen que ver con las labores de planificación que se efectúa. De la calidad de atención, según la tabla 11 se obtiene que el 6% opinan que es de nivel inferior, en tanto que el 50% opinan que tiene un nivel medio y el 44% opinan que es de nivel elevado, tal que la gran parte de los colaboradores cesados confirman que la calidad de atención en la empresa tiene un nivel medio. Estos hallazgos encuentran similitud con los artículos científico que realizó Trigos (2022) por los resultados en Rho Spearman obtuvo un coeficiente de correlación de 0.668 siendo una relación media positiva tal como Mendoza(2021) que obtuvo

un Rho se Spearman de 0,776 y con Córdova et al (2022) que obtuvo un 58.6% en planeación y con la tesis de Salazar y Suarez (2021) a nivel de la dimensión planificar obtuvo un grado de correlación de Pearson de 0,558\*\* con un valor de  $p=0,002$  con la que rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna.

Sin embargo, los resultados señalados difieren de los obtenidos con el investigador Orihuela (2018) con la dimensión planeación logró establecer una correlación ( $r=0.911$ ,  $p<0.05$ ) siendo positiva alta entre la planificación y la calidad de atención, por su parte el investigador Segura (2022) logró alcanzar una correlación Rho de Spearman 0.833, como Vela (2018) que fue un Rho de Spearman de 0,507. Con ello se debe tener en cuenta que una entidad de muchos años es preciso la renovación física y buena gestión administrativa, logrando capacitar al talento humano para incrementar la calidad de atención.

Con respecto a la hipótesis específica 2 que fue identificar la relación de organización y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022, que según Louffat (2018) la organización es la dimensión que afianza los lazos entre la empresa y los colaboradores por que clasifica las tareas y actividades para alcanzar objetivos mediante la designación de grupo de personas ciertas habilidades. Para lo cual se tuvo del resultado inferencial una correlación de Rho de Spearman tal que resultó 0.817 siendo una relación alta positiva existente entre el organizar y calidad de atención; del objetivo específico 2 se tuvo como resultados descriptivos obtenidos, como se destaca respecto a la organización, de la tabla 8, se obtiene que el 6% opinan que es de nivel inferior, en tanto que el 44% opinan que tiene un nivel medio y el 50% opinan que es de nivel alto. Al respecto la gran parte de los colaboradores cesados confirman que la organización en la empresa tiene un nivel elevado. De la calidad de atención, según la tabla 11 se obtuvieron que el 6% opinan que es de nivel inferior, en tanto que el 50% opinan que tiene un nivel medio y el 44% opinan que es de nivel elevado, tal que la gran parte de los colaboradores cesados confirman que la calidad de atención en la empresa tiene un nivel medio.

Estos hallazgos encuentran similitud con lo que realizó investigador Orihuela (2018) que obtuvo mediante Rho Spearman 0.897 que sería una relación alta tal como Mendoza(2018) que obtuvo un Rho se Spearman de 0,668 y a través de los artículos científicos como de Trigoso (2020) fue de Rho de Spearman de 0.668

siendo una relación media positiva y con Córdova et al. (2022) que obtuvo un 55% en organización y Salazar y Suarez (2021) con la dimensión organización un grado de correlación de 0,592\*\* con un valor de  $p= 0,004$  de coeficiente de Pearson con lo rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna.

Sin embargo, los resultados señalados difieren de Vela (2018) tuvo un Rho Spearman de 0,460 y Segura (2022) que obtuvo un resultado mediante el Rho de Spearman un coeficiente de correlación de 0.654. En tal sentido es necesario para la gestión administrativa es reducir los riesgos para la toma de decisiones; con idónea organización evidenciado en la calidad de servicio hacia los clientes.

Con respecto a la hipótesis específica 3 que fue identificar la relación de dirección con la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022. Para lo cual se obtuvo resultado inferencial una correlación de Rho de Spearman resultó de 0.643 siendo una relación media positiva existente entre la dirección y calidad de atención, con el objetivo específico 3 se obtuvo como resultados descriptivos, como se destaca respecto a la organización, de la tabla 9 y figura 5, respecto a la dimensión dirección, se tiene que el 8% opinan que es de nivel inferior, en tanto que el 33% opinan que tiene un nivel medio y el 59% opinan que es de nivel elevado.

Al respecto la gran parte de los colaboradores cesados confirman que la dirección en la empresa tiene un nivel alto respecto a las labores de dirección que se efectúa. De la calidad de atención, según la tabla 11 se obtuvo que el 6% opinan que es de nivel inferior, en tanto que el 50% opinan que tiene un nivel medio y el 44% opinan que es de nivel elevado, tal que la gran parte de los colaboradores cesados confirman que la calidad de atención en la empresa tiene un nivel medio.

Estos hallazgos encuentran similitud con lo que realizó investigador por el investigador Saavedra (2019) que obtuvo con su estudio un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.710 siendo una relación media positiva alta y con el análisis del investigador Segura (2022) obtuvo el resultado de Rho de Spearman de 0.745 siendo también una relación media positiva alta positiva y con los artículos científicos de Córdova et al. (2022) que obtuvo un 55% en dirección y con Salazar y Suarez (2021) con un nivel de la dimensión dirección un grado de correlación de  $=0,495^{**}$  con un valor de  $p= 0,003$  de coeficiente de Pearson con lo rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna.

Sin embargo, los resultados señalados difieren con el artículo científico del investigador Trigoso (2020) que obtuvo un resultado mediante el Rho de Spearman un coeficiente de correlación de 0.175 siendo la relación de porcentaje bajo y con Vela (2019) que fue de Rho de Spearman 0,460; por lo que pone énfasis en labores de dirección mediante la incidencia en el desarrollo de capacitaciones a los profesores y poder aumentar la calidad de servicio. En tal sentido fue relevante el uso de estrategias para prestar atención a las necesidades en la entidad.

Con respecto a la hipótesis específica 4 que fue identificar la relación de control con la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022, según Riffo (2019) esta dimensión permite detectar los errores en el proceso con el fin de corregir y prevenir que sucedan nuevamente. Para cual se tuvo del resultado una correlación de Rho de Spearman resultó 0.710 siendo una relación alta positiva existente entre control y calidad de atención, con el objetivo específico 4 tuvo como resultados descriptivos obtenidos, como se destaca respecto control, de la tabla 10, se obtiene que el 14% opinan que es de nivel inferior, en tanto que el 62% opinan que tiene un nivel medio y el 24% opinan que es de nivel elevado. Al respecto la gran parte de los colaboradores cesados afirma que el control en la empresa tiene un nivel medio respecto a las labores de control que se efectúa. De la calidad de atención, según la tabla 11 se obtiene que el 6% opinan que es de nivel inferior, en tanto que el 50% opinan que tiene un nivel medio y el 44% opinan que es de nivel elevado, tal que la gran parte de los colaboradores cesados confirman que la calidad de atención en la entidad tiene un nivel medio.

Estos hallazgos encuentran similitud con lo que realizó por el investigador Segura (2022) dado que su resultado fue de Rho de Spearman de 0.899 como coeficiente de correlación siendo una relación alta positiva. De igual manera con el investigador Orihuela (2018) con el análisis de esta dimensión obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.821 siendo una relación alta positiva; como del estudio del investigador Saavedra (2022) que obtuvo un resultado de Rho de Spearman de 0.759 siendo una relación alta positiva y con los artículos científicos de Córdova et al. (2022) que obtuvo un 58.6% en control. Ordoñez et al. (2021) obtuvo un 68% de confianza por lo que su estudio se basó en la dimensión de control y detalla que es necesario implementar proceso que permitan reducir los riesgos tal como Mendoza (2018) que obtuvo un Rho se

Spearman de 0,730 y con Salazar y Suarez (2021) con un nivel de la dimensión control un grado de correlación de  $=0,480^{**}$  con un valor de  $p= 0,002$  de coeficiente de Pearson con lo que rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna.

Sin embargo, los resultados señalados difieren con los artículos científicos del investigador Trigoso (2020) que obtuvo un resultado en Rho de Spearman de 0.681 de coeficiente de correlación dado a una relación media positiva y más con los resultados de Vela (2019) que fue un Rho de Spearman de 0,443. En tal sentido, resultados favorables para el progreso de la calidad del servicio y orientación al usuario, de tal manera que se pone énfasis en el seguimiento y control a las labores.

## VI. CONCLUSIONES

PRIMERA. Sí existe una relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención por la hipótesis general fue una correlación lograda fue un Rho de Spearman de 0.860 siendo un vínculo alto positivo existente entre las variables; también la importancia lograda fue menor a 5% tal que se desestima la hipótesis nula finalizando que existe relación entre la gestión administrativa con la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022. Sin embargo, es necesario que ambas variables estén en un nivel óptimo tanto para la empresa como para los colaboradores cesados.

SEGUNDA. Por la primera hipótesis específica, sí existe una relación entre la planificación y la calidad de atención obtuvo un Rho de Spearman de 0.618 siendo una relación media positiva. Este resultado determina que los procesos pueden ser mejor diseñados para que tengan un impacto positivo en tiempos.

TERCERA. Por la segunda hipótesis específica sí existe una relación entre la organización y la calidad de atención, con una correlación de Rho de Spearman de 0.817 siendo una relación media positiva. Este resultado determina que es necesario mediante una análisis interno validar el buen funcionamiento de los procedimientos y si se cumplen con los objetivos establecidos.

CUARTA. Por la tercera hipótesis específica sí existe una relación entre dirección y la calidad de atención, con una correlación de Rho de Spearman de 0.643 siendo una relación media positiva. Este resultado determina que también es necesario un análisis interno verificar si se cumple con los plazos establecidos y si son idóneos los proceso para alcanzar los objetivos

QUINTA. Por la cuarta hipótesis específica sí existe una relación entre control y la calidad de atención, con una correlación de Rho de Spearman de 0.710 siendo una relación media positiva. Sin embargo, se detecta que es necesario capacitaciones continuas para los controles en proceso del área de nómina hacia los colaboradores cesados.

## **VII. RECOMENDACIONES**

PRIMERA. Establecer una gestión dinámica individualizada y tener contacto con el colaborador que tenga alguna duda con respecto a su liquidación. De esta manera se mejora los procesos administrativos, que permita realizar una buena atención al colaborador cesado ya que se busca tener una buena imagen en la empresa con el personal que sigue laborando.

SEGUNDA. Respecto a planificar se recomienda elaborar una mejor distribución del menú de opciones de call center de RRHH con el colaborador cesado, de esta manera podrían obtener información detallada, clara y de fácil acceso. Con ello, se evitaría quejas y malestar que afecta la imagen institucional.

TERCERA. Respecto a organizar se recomienda realizar cursos virtuales sobre el procedimiento antes de generarse el cese y después del cese se recomienda crear alertas o un instructivo que notifique a los colaboradores cesados que tienen una liquidación pendiente, de esta manera se evitaría futuros inconvenientes e inspecciones.

CUARTA. Respecto a dirección se recomienda tener un manual de procesos en donde se contemple los procedimientos y plazos según la legislación laboral vigente con el fin de detectar posibles casos críticos evitando que lleguen a otras instancias.

QUINTA. Respecto a control se recomienda contar y capacitar al personal para que realice seguimiento a los trámites buscando así subsanar inconvenientes oportunamente; la finalidad es mejorar e implementar controles que se pueden identificar mediante una auditoría interna trimestral.



## REFERENCIAS

- Aldana, J., & Piña, J. (2017). Calidad del servicio prestado al cliente por los instructores de gimnasios. *Revista Arbitrada Interdisciplinada de Ciencias de la Educación, Turismo, Ciencias Sociales y Economía, Ciencias Del Agro y Mar y Ciencias Exactas y Aplicadas*.
- Bao-Condor, C. L., Marcelo-Armas, M. L., Gutierrez-Solorzano, M. B., Bardales-Gonzales, R. V., Corcino-Barrueta, F. E., & Huamanyauri-Cornelio, W. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta Científica*, 6(2), 104–114. <https://doi.org/10.46794/gacien.6.2.787>
- Calle, N., & Montenegro, A. (2020). La empatía como factor de calidad en los servicios bancarios del Ecuador. 593 *Digital Publisher CEIT*, 5(5), 219-232. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5.305>
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw-Hill. México.
- Chumioque, S. (2021) *Gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A- Pachacamac. [Tesis de Licenciatura, Universidad Autónoma del Perú]*
- <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1225/Chumioque%20Huayta%2c%20Sandy%20Josselyn%20Dallana.pdf?sequence=7&isAllowed=y>
- Córdova, J. W., García, N., Puicón, V. E., y Merino, M. (2022). Gestión administrativa durante la Covid-19 en los colaboradores de las municipalidades en Perú. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVIII(3), 294-305. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8526458>
- <https://doi.org/10.31876/rcs.v28i3.38475>
- Cruz, J., & Jiménez, V. (10 de agosto de 2013). *Proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control. Grandes Pymes*. <https://www.grandespymes.com.ar/2013/08/10/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control>

- Daft, R. (2011). *Teoría y Diseño Organizacional. Décim Edición. Ciudad de México: Edición Cengage learning.*
- Ding, S., Wang, Z., Wu, D., & Olson, S. (2017). *Utilizar la satisfacción del cliente en la predicción de clasificación para la selección personalizada de servicios en la nube. Sistemas de soporte a la decisión.*
- Fleming y Zegwaard (2018), *Methodologies, methods and ethical considerations for conducting research in work-integrated learning.*
- Fonseca, J., Martillo, A. (2021) *Gestión administrativa y su efecto en la operatividad de un departamento de producción.* Editorial Grupo Compás.
- García, S. L. A., Vejar, M. L. L., & Paguay, S. L. G. (2018). Alternativa Metodológica Para El Desarrollo De la Competencia Comunicativa Oral En Idioma Inglés. *European Scientific Journal*, ESJ, 14(5), 160. <https://doi.org/10.19044/esj.2018.v14n5p160>
- González Rodríguez, Sergio Sixto, Viteri Intriago, Danilo Augusto, Izquierdo Morán, Aída Margarita, & Verdezoto Córdova, Guillermo Omar. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. Epub 02 de agosto de 2020. Recuperado en 14 de octubre de 2022, [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000400032&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032&lng=es&tlng=es).
- González, S. S. (Julio de 2020). Modelo de Gestión Administrativa para el Desarrollo Empresarial. (R. C. Cienfuegos, Ed.) *Revista Universidad y Sociedad*, XII(IV), 33-34. Recuperado el 16 de Julio de 2021, d e [https://www.youtube.com/watch?v=qlaDy\\_7\\_PIE&list=RDcx5qVmtfayA&index=8](https://www.youtube.com/watch?v=qlaDy_7_PIE&list=RDcx5qVmtfayA&index=8)
- Gómez, M. (2021) *Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]*
- <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2392/1/G%c3%93MEZ%20MENDOZA%20MAR%c3%8dA%20JOS%c3%89.pdf>

- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación (6ª ed.)*. McGraw-Hill Education. 600 pp. ISBN: 978-1-4562-2396-0.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. Editorial McGrawHill.
- Huisa, T. (2019). *Administrative management. (6ª ed.)*. Madrid: Morata.
- Kaur, Stoltzfus y Yellapu (2021). *Descriptive statistics*. Bioestics, 4 (1): 60—63.  
[https://www.researchgate.net/publication/327496870\\_Descriptive\\_statistics](https://www.researchgate.net/publication/327496870_Descriptive_statistics)
- Krajewski, Ritzman, Malhotra (2007) *Administración de Operaciones – octava edición* Pearson Educación de México, S.A. de C.V
- Louffat, D. (2018)- *Planificación administrativa. (2ª ed.)*. México: Limusa.
- María Isabel Gavilánez, María Elena Espín Oleas y Mariela Arévalo Palacios (2018): "Impacto de la gestión administrativa en las PYMES del Ecuador", *Revista Observatorio de la Economía latinoamericana*, (julio 2018).
- Masaquiza Jerez, Túpac Amaru, Palacios Ocaña, Adrián Marcelo, & Moreno Gavilánez, Klever Armando. (2020). Gestión Administrativa y ejecución presupuestaria de la Coordinación Zonal de Educación - Zona 3. *Revista Científica UISRAEI*, 7(3), 51-65.  
<https://doi.org/10.35290/rcui.v7n3.2020.305>
- Matas, A. (2018). *Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión*. *Likert-Type Scale Format Design: State of Art*. 20(1): 38-47.  
<https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sciarttext&pid=S1607-40412018000100038>
- Matsumoto, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa*. (U. C. Pablo, Ed.) *Perspectivas* (34), 181-209.
- Mendizábal y Palacios (2019) *Gestión Administrativa y Calidad del Servicio en la Institución Educativa Jorge Basadre del Distrito de Pacaipampa. [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada del Norte]*

<http://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/2657>

Mendoza-Fernandez, V. M., & Moreira-Chóez, J. S. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Revista Científica FIPCAEC* (Fomento De la investigación Y publicación científico-técnica multidisciplinaria). ISSN: 2588-090X . Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP), 6(3), 608-620. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>

Mendoza Quispe, W. R. (2018). *Gestión administrativa y calidad de atención en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional - 2018. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]*

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23833>

Mondragón, M. (2014). *Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. Mov.cient.Vol.8 (1): 98-104.* <https://revmovimientocientifico.iberu.edu.co/article/view/mct.08111/645>

Münch, L. (2010) *Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo. PEARSON EDUCACIÓN, México, 2010 ISBN: 978-607-442-389-1.*

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de tesis (5ta. ed.)*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.

Orihuela, J. (2018). *Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]*

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15274>

Palacios-Vega, P., Álvarez-Gavilanes, J., & Ramírez-Valarezo, C. (2021). Gestión de calidad del proceso de Atención al Usuario. *CIENCIAMATRIA*, 7(12), 67-96. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.421>

Palli, J. y Mamilla, R. (2012). Opiniones de los estudiantes sobre la calidad del servicio en el campo de la educación superior. *Educación Creativa*, 3,430-438. doi:10.4236/ce.2012.34067.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de los servicios*. Madrid: Díaz de Santos.
- Ordóñez, J., Cárdenas, J., Cuadrado, G., y Zamora, G. (2021). Gestión administrativa de las instituciones de educación superior: Universidad Católica de Cuenca-Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVII(1), 347-356. <https://doi.org/10.31876/rcs.v27i1.35320>
- Ramírez, M. (2012). Estilos de liderazgo
- Paul, J., Mittal, A., y Srivastav, G. (2016). Impacto de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente en los bancos del sector público y privado. *Revista Internacional de Marketing Bancario*, 34(5),606-622.
- Pérez Benites, Washington Enrique, Serrano Aguilar, Jorge Fernando, Colcha Ortiz, Raquel Virginia & Moreno Albuja, María del Carmen (2022) Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de Acuerdo a la Normativa legal. *Revista Universidad de Guayaquil* Vol. 7, N°. 2, 2022 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8354894#>
- Ponto, J. (2020). *Understanding and Evaluating Survey Research*. [https://www.researchgate.net/publication/286445115\\_Understanding\\_and\\_Evaluating\\_Survey\\_Research](https://www.researchgate.net/publication/286445115_Understanding_and_Evaluating_Survey_Research)
- Poveda, K. (2020) *Gestión administrativa y su relación en la calidad de servicio en laboratorios de psicología: Caso PUCESA. [Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato]* <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3086/1/77256.pdf>
- Riffo San Martín, R. S. (2019). Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos. *Revista Scientific*, 4(Ed. Esp.), 153–172. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.9.153-172>
- Ríos, R. (2017) *Metodología para la Investigación y Redacción*. (1ra ed.) España.
- Rodríguez, N. (2020) *Gestión administrativa que influye en la calidad de atención de salud al usuario del área de terapia de lenguaje del centro de docencia asistencial de tecnología médica de la Universidad de Guayaquil. [Tesis de*

*Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]*

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15026/1/T-UCSG-POS-MGSS-250.pdf>

Saavedra, J (2019). *la Gestión Administrativa Institucional y la Calidad del Servicio de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal*, 2018. [Tesis de Licenciatura, Universidad Federico Villarreal]

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/773/TESIS%20MAESTRIA%20SAAVEDRA%20IOPEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Salazar, F. y Suarez A. (2021). *la gestión administrativa y su relación con la satisfacción del cliente en una cooperativa de ahorro y crédito de Lima durante el periodo 2019* [Tesis de Licenciatura, Universidad de Piura]

<https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/5192>

Segura, M (2022). *Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios del centro de servicios al contribuyente de Paita, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82861/Segura\\_YMA-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82861/Segura_YMA-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)

Schroeder, R. (2011). *Administración de operaciones* - Quinta edición. España: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S. A. de C. V.

Shukla, S. (2020). *Concept of population and sample*.  
<https://www.researchgate.net/publication/346426707>

Tamayo, M. (2017). *El proceso de investigación científica*. 5ta. Edic. Editorial Limusa: México, pp. 444. ISBN: 9786070501388

Tarek (2019). *Inferential statistics*.

[https://www.researchgate.net/publication/331874135\\_Inferential\\_Statistics](https://www.researchgate.net/publication/331874135_Inferential_Statistics).

Terán Ayay , N. T., Gonzáles Vásquez , J., Ramirez-López , R., & Palomino Alvarado, G. del P. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de latinoamérica. *Ciencia latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184-1197. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.320](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320)

- Torres Sánchez, G. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio en el personal del área de desarrollo urbano de la Municipalidad Distrital de Breña, Lima Perú 2020. *Polo del Conocimiento*, 7(10), 2112-2132. doi: <http://dx.doi.org/10.23857/pc.v7i10.4832>
- Trigoso Yalta, M. J.. (2022). Gestión administrativa para la calidad del servicio en la escuela Ingeniería Zootecnista, Universidad Nacional, Chachapoyas. *Revista Ñeque*, 5(11), 99–104. <https://doi.org/10.33996/revistaneque.v5i11.66>
- Vargas Espinosa, A. E., & León, L. (2016). la gestión del conocimiento respecto a la organización que aprende, enfocado por teorías y tendencias a nivel nacional e internacional. *Ciencia Y Poder Aéreo*, 11(1). <https://doi.org/10.18667/cienciaypoderaereo.528>
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica cuantitativa, cualitativa y mixta*. Lima: San Marcos.
- Vela Vasquez, J. (2020). Gestión Administrativa en la calidad de atención en los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019. *In Crescendo*, 11(1), 67 - 80. <https://doi.org/10.21895/increc.2020.v11n1.05>
- Yuni, J. y Urbano, C. (2014). *Técnicas para investigar. Recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*. Editorial Brujas, 2a edic. Argentina. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/01/IIBRO-T%C3%A9cnicas-para-investigar-1.pdf>
- Zeithaml, V. A. (1988). Consumer perceptions of price, quality and value: A means-end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*, 52, 2-22.
- Wellington, H. (2011). *Comprensión del cliente*. Barcelona: Paidós

## **ANEXOS**



## Anexo 1: Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	MEDICIÓN	INSTRUMENTO
Gestión administrativa	La gestión administrativa de una empresa involucra acciones, políticas y orientaciones que se forma en cada integrante en el proceso de administrar de un negocio que van más allá que en supervisar o controlar sino directo y claro para entablar relaciones humanas entre los colaboradores y los clientes; con la finalidad de mejorar gradualmente los servicios. (Chiavenato, 2014)	La variable gestión administrativa será evaluado por medio de un cuestionario de 16 ítems con Escala de Likert que se aplicó a los colaboradores cesados de Atento 2022	Planificar	Procedimiento	ordinal	Cuestionario
				Reducir tiempos		
			Organizar	Reorganizar cronograma		
				Funciones administrativas		
			Dirección	Supervisar		
				Orientar		
			Control	Capacitación		
				Evaluación de resultados		
Calidad de atención	La calidad de atención es la interacción entre el colaborador que representa a la empresa y el usuario que es el cliente al cual se le ofrece un producto o servicio. Según teoría del autor hace mención sobre el modelo de la escuela americana que es el modelo SERVQUAL, que lo tomó como base para crear una herramienta que le facilite medir la calidad y así poder calcular por separado las expectativas y las percepciones del usuario. (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1993)	La variable calidad de atención será evaluado por medio de un cuestionario de 16 ítems con Escala de Likert que se aplicó a los colaboradores cesados de Atento 2022	Confiable	Atención al cliente	ordinal	Cuestionario
				Equidad en la atención		
			Seguridad	Confianza		
				Veracidad		
			Empatía	Servicio personalizado		
				Trato adecuado		
			Capacidad	Solución de problemas		
				Atención de consultas		

Anexo 2: Matriz de consistencia

<b>PROBIEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>METODOIOGIA</b>
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis general</b>		
¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022?	Identificar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022	Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022.	<b>Variable Independiente:</b> Gestión administrativa  <b>Dimensión:</b> Planificar Organizar Dirección Control	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo  <b>Método:</b> Hipotético deductivo  <b>Diseño:</b> No -experimental - correlacional.  <b>Técnica:</b> Cuestionario  <b>Población:</b> 100 colaboradores  <b>Muestra:</b> 100 colaboradores
<b>Problema específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicos</b>		
¿Qué relación existe entre la planificación y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022?	Identificar la relación entre la planificación y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022	Existe relación entre la planificación y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022		
¿Qué relación existe entre la organización y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022?	Identificar la relación entre la organización y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022	Existe relación entre la organización y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022	<b>Variable dependiente:</b> calidad de atención  <b>Dimensión:</b> Confiable Seguridad Empatía Capacidad	
¿Qué relación existe entre la dirección y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022?	Identificar la relación entre la dirección y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022	Existe relación entre la dirección y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022		
¿Qué relación existe entre el control y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022?	Identificar la relación entre el control y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022	Existe relación entre el control y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022		

Anexo 3: Instrumento de medición (cuestionario)

Tema: **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL COLABORADOR CESADO DE ATENTO PERÚ, LIMA 2022”**

**INSTRUCCIONES:** El presente cuestionario consta de 32 preguntas y es de carácter confidencial y reservado ya que los resultados serán utilizados sólo para la investigación. Se pide que conteste con sinceridad y deberán marcar con una “X” el valor de la calificación correspondiente.

CATEGORÍA	ESCALA
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

**CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

N.º	PREGUNTAS	ESCALA				
	DIMENSIONES / ítems					
	<b>DIMENSIÓN 1: PLANIFICAR</b>					
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Consideras que el procedimiento de la gestión administrativa retrasa la labor operativa?					
2	¿Considera que en el procedimiento de cese se regula con el estándar de trabajo?					
	<b>REDUCIR TIEMPOS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
3	¿Consideras que la planificación establece tiempos de atención al colaborador cesado?					
4	¿Existe una consideración en el tiempo y tramites por el colaborador cesado?					
	<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZAR</b>					
	<b>REORGANIZAR CRONOGRAMA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5	¿Considera que la reorganización del cronograma contempla las necesidades del colaborador cesado?					
6	¿Se toman acciones para reducir la gestión de trámite de los colaboradores cesados?					
	<b>FUNCIONES ADMINISTRATIVAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7	¿Considera que la función administrativa asegura la atención adecuada a los colaboradores cesados?					
8	¿Considera que las funciones administrativas se adecuan a las necesidades de atención de los colaboradores cesados?					
	<b>DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN</b>					
	<b>SUPERVISAR</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

9	¿En la labor de supervisión se toma en cuenta las insatisfacciones de los colaboradores cesados?					
10	¿Consideras que la supervisión de los trámites realizados por los colaboradores cesados agilizar la atención?					
	<b>ORIENTAR</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	¿Consideras que la orientación a los colaboradores cesados es favorable para los trámites que realizan?					
12	¿Considera que el personal que orienta en los trámites realizados esta capacitados para dicha función?					
	<b>DIMENSIÓN 4: CONTROL</b>					
	<b>CAPACITACIÓN</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	¿Se toma en cuenta la capacitación del personal para atender mejor a los colaboradores cesados?					
14	¿la capacitación que se realiza permite que se tenga mejor conocimiento de los trámites de cese a los colaboradores?					
	<b>EVALUACIÓN DE RESULTADOS</b>					
15	¿Considera que con los procedimientos actuales se deberían tomar acciones correctivas?					
16	¿Considera que las evaluaciones de los resultados sirven para optimizar los trámites de los colaboradores cesados?					

## CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCIÓN

N.º	PREGUNTAS	ESCALA				
	DIMENSIONES / ítems					
	<b>DIMENSIÓN 1: CONFIABLE</b>					
	<b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Consideras que la atención que se brinda al colaborador cesado es adecuada?					
2	¿Considera que la atención al colaborador cesado no tiene la misma celeridad que el cliente externo?					
	<b>EQUIDAD EN LA ATENCIÓN</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
3	¿Consideras que no se guarda relación entre la atención a un colaborador activo que un colaborador cesado?					
4	¿Existe diferencia en las atenciones que brinda el personal de RRHH a los colaboradores cesados?					
	<b>DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD</b>					
	<b>CONFIANZA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5	¿Considera que el colaborador cesado tiene poca confianza en el desempeño del personal de RRHH?					
6	¿Considera que el colaborador cesado tiene poca confianza con el tiempo de los trámites y su respuesta dentro del plazo previsto?					

	<b>VERACIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7	¿Considera que el personal de RRHH brinda información veraz respecto a los trámites de cese?					
8	¿Considera que la falta de confianza que tiene el colaborador cesado en sus trámites realizados se debe a que no se les brinda información veraz respecto a los plazos que demoran en obtener resultados favorables?					
	<b>DIMENSIÓN 3: EMPATÍA</b>					
	<b>SERVICIO PERSONALIZADO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	¿Considera que hay poca empatía con el colaborador cesado durante el trámite que realizan?					
10	¿Consideras que el servicio que brindan al colaborador cesado no asegura los resultados esperados?					
	<b>TRATO ADECUADO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	¿Consideras que el trato que se brinda al personal cesado es insatisfacción por la demora en resolver los inconvenientes?					
12	¿Consideras que el personal encargado de atender al colaborador cesado desconoce de los procedimientos?					
	<b>DIMENSIÓN 4: CAPACIDAD</b>					
	<b>SOLUCIÓN DE PROBLEMAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	¿Se pone énfasis en la resolución de los problemas que presentan en los trámites que realiza los colaboradores cesados?					
14	¿Considera que se resuelven adecuadamente los problemas que se presentan durante los trámites que realiza el colaborador cesado?					
	<b>ATENCIÓN DE CONSULTAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15	¿Considera que hay disponibilidad del personal de RRHH en atender las consultas del colaborador cesado?					
16	¿El personal de RRHH hace uso de medios Digitales para atender las consultas del colaborador cesado?					

Gracias

#### Anexo 4: Consolidado de inspecciones

MES	N°	CARGO	JEFATURA	MOTIVO
ENERO	1	RAC VENTAS	JEFATURA DE TELEVENTAS MOVISTAR OUTBOUND	NO CONFORME CON CALCULO LBS
ENERO	2	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE TELEVENTAS ARGENTINA III	PAGO INTERES - NO COBRO LBS
ENERO	3	ASESOR DE SERVICIOS	UNIDAD DE REASIGNACIONES	NO CONFORME CON CALCULO LBS
ENERO	4	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE MOVILES ARGENTINA CROSSSELLING	NO CONFORME CON CALCULO LBS
ENERO	5	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA PRIMERA LINEA MINSA	NO CONFORME CON CALCULO LBS
ENERO	6	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS2 - BBVA MULTICANALIDAD III	NO CONFORME CON CALCULO LBS
ENERO	7	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE SEGMENTO EMPRESAS	NO CONFORME CON CALCULO LBS
ENERO	8	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA FACTURACION FIJA 1	REACTIVACION LBS + INTERES
ENERO	9	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA FACTURACION FIJA 1	NO CONFORME CON CALCULO LBS
ENERO	10	ASESOR DE SERVICIOS	UNIDAD DE REASIGNACIONES	NO CONFORME CON CALCULO LBS
ENERO	11	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA TECNICA 2	DESACUERDO CON DSCTO - REINTEGRO
ENERO	12	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE SOPORTE OPERATIVO ESPECIALIZADO	NO CONFORME CON CALCULO LBS
ENERO	13	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE TELEVENTAS ARGENTINA III	NO CONFORME CON CALCULO LBS
ENERO	14	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA CCEE 2DA LINEA	NO CONFORME CON CALCULO LBS
ENERO	15	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA CCEE 2DA LINEA	NO CONFORME CON CALCULO LBS
ENERO	16	ANALISTA SISTEMAS	JEFATURA DE SOPORTE TECNOLOGICO	PAGO INTERES - NO COBRO LBS
ENERO	17	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS2 - BBVA MULTICANALIDAD I	NO CONFORME CON CALCULO LBS
ENERO	18	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MULTICLIENTE II	NO CONFORME CON CALCULO LBS
ENERO	19	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MASIVO MOVIL PERU TRUJILLO	NO CONFORME CON CALCULO LBS
ENERO	20	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE TELEVENTAS MOVISTAR OUTBOUND	NO CONFORME CON CALCULO LBS
ENERO	21	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE TELEVENTAS ARGENTINA IN	NO CONFORME CON CALCULO LBS
ENERO	22	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE TELEVENTAS ARGENTINA III	NO CONFORME CON CALCULO LBS
ENERO	23	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE TELEVENTAS ARGENTINA III	NO CONFORME CON CALCULO LBS
ENERO	24	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA ESPECIALIZADOS MOVIL PERU	NO CONFORME CON CALCULO LBS
ENERO	25	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS2 - BBVA RECLAMOS	NO CONFORME CON CALCULO LBS
ENERO	26	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE RETENCIONES	NO CONFORME CON CALCULO LBS
ENERO	27	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA TECNICA 3	NO CONFORME CON CALCULO LBS
ENERO	28	RAC TELEFONICO	JEFATURA CCEE 2DA LINEA	NO CONFORME CON CALCULO LBS
FEBRERO	29	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS2 - BBVA RECLAMOS	NO CONFORME CON CALCULO LBS
FEBRERO	30	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE RETENCIONES	NO CONFORME CON CALCULO LBS
FEBRERO	31	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA TECNICA 3	NO CONFORME CON CALCULO LBS
FEBRERO	32	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA PRIMERA LINEA TECNICA	NO CONFORME CON CALCULO LBS
FEBRERO	33	RAC VENTAS	JEFATURA DE TELEVENTAS MOVISTAR OUTBOUND	NO CONFORME CON CALCULO LBS
FEBRERO	34	RAC TELEFONICO	JEFATURA MASIVO MOVIL PERU TRUJILLO	NO CONFORME CON CALCULO LBS
FEBRERO	35	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE TELEVENTAS MOVISTAR OUTBOUND	NO CONFORME CON CALCULO LBS
FEBRERO	36	RAC TELEFONICO	JEFATURA MASIVO MOVIL PERU TRUJILLO	NO CONFORME CON CALCULO LBS
FEBRERO	37	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA ESPECIALIZADOS MOVIL PERU	NO CONFORME CON CALCULO LBS

FEBRERO	38	RAC VENTAS	JEFATURA DE TELEVENTAS MOVISTAR OUTBOUND	REACTIVACION LBS + INTERES
FEBRERO	39	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE TELEVENTAS ARGENTINA IN	NO CONFORME CON CALCULO LBS
FEBRERO	40	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS6 - CENCOSUD REGIONAL VENTAS / UNICEF / ALAMO	NO CONFORME CON CALCULO LBS
FEBRERO	41	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA CCEE 1ERA LINEA	NO CONFORME CON CALCULO LBS
FEBRERO	42	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE TELEVENTAS MOVISTAR CHILE	NO CONFORME CON CALCULO LBS
FEBRERO	43	RAC TELEFONICO	JEFATURA TECNICA 1	NO CONFORME CON CALCULO LBS
FEBRERO	44	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS3 - RIPLEY II	NO CONFORME CON CALCULO LBS
FEBRERO	45	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MASIVO MOVIL PERU TRUJILLO	NO CONFORME CON CALCULO LBS
FEBRERO	46	ASESOR DE SERVICIOS	UNIDAD DE REASIGNACIONES	NO CONFORME CON CALCULO LBS
FEBRERO	47	ASESOR DE SERVICIOS	UNIDAD DE REASIGNACIONES	NO CONFORME CON CALCULO LBS
FEBRERO	48	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE SOPORTE OPERATIVO ESPECIALIZADO	NO CONFORME CON CALCULO LBS
FEBRERO	49	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS2 - BBVA MULTICANALIDAD III	NO CONFORME CON CALCULO LBS
FEBRERO	50	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA TECNICA 3	REACTIVACION LBS + INTERES
FEBRERO	51	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MASIVO MOVIL PERU TRUJILLO	NO CONFORME CON CALCULO LBS
FEBRERO	52	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA TECNICA 3	NO CONFORME CON CALCULO LBS
FEBRERO	53	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS2 - BBVA MULTICANALIDAD III	NO CONFORME CON CALCULO LBS
FEBRERO	54	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA CCEE 2DA LINEA	NO CONFORME CON CALCULO LBS
FEBRERO	55	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE TELEVENTAS MOVISTAR CHILE	REACTIVACION LBS + INTERES
FEBRERO	56	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MASIVO MOVIL PERU TRUJILLO	NO CONFORME CON CALCULO LBS
MARZO	57	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA FACTURACION FIJA 1	REACTIVACION LBS + INTERES
MARZO	58	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA FACTURACION FIJA 1	NO CONFORME CON CALCULO LBS
MARZO	59	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MASIVO MOVIL PERU TRUJILLO	NO CONFORME CON CALCULO LBS
MARZO	60	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MASIVO MOVIL PERU TRUJILLO	PAGO INTERES - NO COBRO LBS
MARZO	61	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS2 - BBVA MULTICANALIDAD III	PAGO INTERES - NO COBRO LBS
MARZO	62	RAC TELEFONICO	JEFATURA CCEE 1ERA LINEA	NO CONFORME CON CALCULO LBS
MARZO	63	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA PRIMERA LINEA MINSA	NO CONFORME CON CALCULO LBS
MARZO	64	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE TELEVENTAS MOVISTAR INBOUND	NO CONFORME CON CALCULO LBS
MARZO	65	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE TELEVENTAS ARGENTINA IN	NO CONFORME CON CALCULO LBS
MARZO	66	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE TELEVENTAS MOVISTAR INBOUND	NO CONFORME CON CALCULO LBS
MARZO	67	RAC TELEFONICO	JEFATURA CCEE 2DA LINEA	NO CONFORME CON CALCULO LBS
MARZO	68	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS2 - BBVA MULTICANALIDAD V	DESACUERDO CON DSCTO - REINTEGRO
MARZO	69	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE TELEVENTAS MOVISTAR INBOUND	NO CONFORME CON CALCULO LBS
MARZO	70	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA FACTURACION FIJA 1	NO CONFORME CON CALCULO LBS
MARZO	71	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA PRIMERA LINEA ESPECIALISTA	NO CONFORME CON CALCULO LBS
MARZO	72	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA FACTURACION FIJA 1	NO CONFORME CON CALCULO LBS
MARZO	73	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS3 - NATURA REGIONAL III	NO CONFORME CON CALCULO LBS
MARZO	74	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE RETENCIONES	NO CONFORME CON CALCULO LBS
MARZO	75	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE TELEVENTAS ARGENTINA III	NO CONFORME CON CALCULO LBS
MARZO	76	ASESOR DE SERVICIOS	UNIDAD DE REASIGNACIONES	NO CONFORME CON CALCULO LBS
MARZO	77	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA FACTURACION FIJA 1	NO CONFORME CON CALCULO LBS
MARZO	78	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS2 - BBVA MULTICANALIDAD I	NO CONFORME CON CALCULO LBS

MARZO	79	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE TELEVENTAS ARGENTINA III	NO CONFORME CON CALCULO LBS
MARZO	80	RAC TELEFONICO	JEFATURA FACTURACION FIJA 1	NO CONFORME CON CALCULO LBS
MARZO	81	RAC VENTAS	JEFATURA DE TELEVENTAS MOVISTAR OUTBOUND	NO CONFORME CON CALCULO LBS
MARZO	82	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA TECNICA 3	NO CONFORME CON CALCULO LBS
MARZO	83	RAC TELEFONICO	JEFATURA CCEE 1ERA LINEA	NO CONFORME CON CALCULO LBS
MARZO	84	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE TELEVENTAS ARGENTINA III	NO CONFORME CON CALCULO LBS
ABRIL	85	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MASIVO MOVIL PERU TRUJILLO	NO CONFORME CON CALCULO LBS
ABRIL	86	RAC VENTAS	JEFATURA DE TELEVENTAS MOVISTAR OUTBOUND	NO CONFORME CON CALCULO LBS
ABRIL	87	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA PRIMERA LINEA ESPECIALISTA	NO CONFORME CON CALCULO LBS
ABRIL	88	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA CCEE 1ERA LINEA	NO CONFORME CON CALCULO LBS
ABRIL	89	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE TELEVENTAS MOVISTAR CHILE	NO CONFORME CON CALCULO LBS
ABRIL	90	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA CCEE 2DA LINEA	REACTIVACION LBS + INTERES
ABRIL	91	RAC VENTAS	JEFATURA DE TELEVENTAS MOVISTAR OUTBOUND	NO CONFORME CON CALCULO LBS
ABRIL	92	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS3 - NATURA REGIONAL III	NO CONFORME CON CALCULO LBS
ABRIL	93	SUPERVISOR *	JEFATURA BACK OFFICE RECLAMOS	NO CONFORME CON CALCULO LBS
ABRIL	94	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA TECNICA 3	NO CONFORME CON CALCULO LBS
ABRIL	95	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS2 - BBVA MULTICANALIDAD II	NO CONFORME CON CALCULO LBS
ABRIL	96	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA PRIMERA LINEA MINSA	NO CONFORME CON CALCULO LBS
ABRIL	97	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE TELEVENTAS MOVISTAR OUTBOUND	DESACUERDO CON DSCTO - REINTEGRO
ABRIL	98	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS4 - SKY	NO CONFORME CON CALCULO LBS
ABRIL	99	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA ESPECIALIZADOS MOVIL PERU	NO CONFORME CON CALCULO LBS
ABRIL	100	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS3 - NATURA REGIONAL III	NO CONFORME CON CALCULO LBS
ABRIL	101	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS4 - ENEL 2	NO CONFORME CON CALCULO LBS
ABRIL	102	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE RETENCIONES	NO CONFORME CON CALCULO LBS
ABRIL	103	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA ESPECIALIZADOS MOVIL PERU	NO CONFORME CON CALCULO LBS
ABRIL	104	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS3 - RIPLEY II	NO CONFORME CON CALCULO LBS
ABRIL	105	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA CCEE 1ERA LINEA	NO CONFORME CON CALCULO LBS
ABRIL	106	RAC PRESENCIAL	JEFATURA MS3 - COBRANZAS MULTISECTOR	NO CONFORME CON CALCULO LBS
ABRIL	107	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE TELEVENTAS MOVISTAR CHILE	NO CONFORME CON CALCULO LBS
ABRIL	108	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE TELEVENTAS ARGENTINA IN	NO CONFORME CON CALCULO LBS
ABRIL	109	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS2 - BBVA MULTICANALIDAD II	NO CONFORME CON CALCULO LBS
ABRIL	110	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS2 - BBVA MULTICANALIDAD V	NO CONFORME CON CALCULO LBS
ABRIL	111	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE MOVILES ARGENTINA BLENDING	NO CONFORME CON CALCULO LBS
ABRIL	112	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS3 - NATURA REGIONAL III	NO CONFORME CON CALCULO LBS
MAYO	113	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE TELEVENTAS MOVISTAR CHILE	NO CONFORME CON CALCULO LBS
MAYO	114	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS2 - BBVA MULTICANALIDAD I	NO CONFORME CON CALCULO LBS
MAYO	115	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA CCEE 2DA LINEA	REACTIVACION LBS + INTERES
MAYO	116	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE SOPORTE OPERATIVO ESPECIALIZADO	NO CONFORME CON CALCULO LBS
MAYO	117	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS6 - BBVA OUTBOUND	NO CONFORME CON CALCULO LBS
MAYO	118	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS4 - SKY	NO CONFORME CON CALCULO LBS
MAYO	119	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA FACTURACION FIJA 1	NO CONFORME CON CALCULO LBS
MAYO	120	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS4 - ENEL 2	NO CONFORME CON CALCULO LBS



MAYO	121	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA TECNICA 3	NO CONFORME CON CALCULO LBS
MAYO	122	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS4 - ENEL 2	NO CONFORME CON CALCULO LBS
MAYO	123	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS3 - RIPLEY II	NO CONFORME CON CALCULO LBS
MAYO	124	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS4 - SKY	DESACUERDO CON DSCTO - REINTEGRO
MAYO	125	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA CCEE 2DA LINEA	NO CONFORME CON CALCULO LBS
MAYO	126	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS4 - SKY	DESACUERDO CON DSCTO - REINTEGRO
MAYO	127	RAC TELEFONICO	JEFATURA MULTICLIENTE III	NO CONFORME CON CALCULO LBS
MAYO	128	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE TELEVENTAS MOVISTAR OUTBOUND	NO CONFORME CON CALCULO LBS
MAYO	129	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA FACTURACION FIJA 1	NO CONFORME CON CALCULO LBS
MAYO	130	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS2 - BBVA MULTICANALIDAD V	NO CONFORME CON CALCULO LBS
MAYO	131	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS2 - BBVA MULTICANALIDAD III	NO CONFORME CON CALCULO LBS
MAYO	132	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE TELEVENTAS ARGENTINA IN	NO CONFORME CON CALCULO LBS
MAYO	133	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS4 - SKY	NO CONFORME CON CALCULO LBS
MAYO	134	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS4 - SKY	NO CONFORME CON CALCULO LBS
MAYO	135	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS3 - RIPLEY II	NO CONFORME CON CALCULO LBS
MAYO	136	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MULTICLIENTE III	NO CONFORME CON CALCULO LBS
MAYO	137	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MASIVO MOVIL PERU TRUJILLO	NO CONFORME CON CALCULO LBS
MAYO	138	RAC TELEFONICO	JEFATURA CCEE 2DA LINEA	NO CONFORME CON CALCULO LBS
MAYO	139	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS2 - BBVA MULTICANALIDAD I	NO CONFORME CON CALCULO LBS
MAYO	140	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MASIVO MOVIL PERU TRUJILLO	NO CONFORME CON CALCULO LBS
JUNIO	141	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS4 - ENEL 2	NO CONFORME CON CALCULO LBS
JUNIO	142	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA CCEE 2DA LINEA	NO CONFORME CON CALCULO LBS
JUNIO	143	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS4 - FALABELLA CHILE / SAMSUNG	NO CONFORME CON CALCULO LBS
JUNIO	144	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MASIVO MOVIL PERU TRUJILLO	NO CONFORME CON CALCULO LBS
JUNIO	145	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE SOPORTE OPERATIVO ESPECIALIZADO	REACTIVACION LBS + INTERES
JUNIO	146	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS2 - BBVA MULTICANALIDAD II	NO CONFORME CON CALCULO LBS
JUNIO	147	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA CCEE 2DA LINEA	NO CONFORME CON CALCULO LBS
JUNIO	148	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS2 - BBVA MULTICANALIDAD I	NO CONFORME CON CALCULO LBS
JUNIO	149	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MASIVO MOVIL PERU TRUJILLO	NO CONFORME CON CALCULO LBS
JUNIO	150	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA TECNICA 3	NO CONFORME CON CALCULO LBS
JUNIO	151	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS4 - SKY	NO CONFORME CON CALCULO LBS
JUNIO	152	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE TELEVENTAS ARGENTINA IN	NO CONFORME CON CALCULO LBS
JUNIO	153	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA ESPECIALIZADOS MOVIL PERU	NO CONFORME CON CALCULO LBS
JUNIO	154	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS2 - BBVA MULTICANALIDAD III	NO CONFORME CON CALCULO LBS
JUNIO	155	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS6 - CENCOSUD REGIONAL VENTAS / UNICEF / ALAMO	NO CONFORME CON CALCULO LBS
JUNIO	156	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE TELEVENTAS ARGENTINA IN	NO CONFORME CON CALCULO LBS
JUNIO	157	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS2 - BBVA MULTICANALIDAD III	NO CONFORME CON CALCULO LBS
JUNIO	158	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS4 - SKY	NO CONFORME CON CALCULO LBS
JUNIO	159	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS3 - RIPLEY II	NO CONFORME CON CALCULO LBS
JUNIO	160	ASESOR DE SERVICIOS	UNIDAD DE REASIGNACIONES	NO CONFORME CON CALCULO LBS
JUNIO	161	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA CCEE 2DA LINEA	NO CONFORME CON CALCULO LBS
JUNIO	162	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE SOPORTE OPERATIVO ESPECIALIZADO	NO CONFORME CON CALCULO LBS

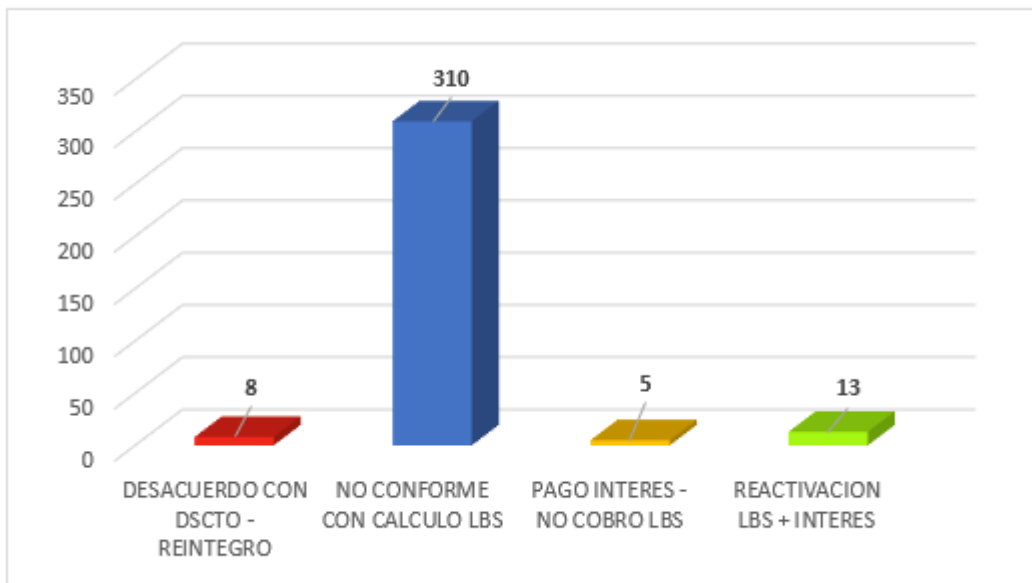
JUNIO	163	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MASIVO MOVIL PERU TRUJILLO	NO CONFORME CON CALCULO LBS
JUNIO	164	RAC TELEFONICO	JEFATURA DISTRILUZ	NO CONFORME CON CALCULO LBS
JUNIO	165	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS3 - NATURA REGIONAL III	NO CONFORME CON CALCULO LBS
JUNIO	166	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA TECNICA 3	DESACUERDO CON DSCTO - REINTEGRO
JUNIO	167	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA TECNICA 2	NO CONFORME CON CALCULO LBS
JUNIO	168	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA CCEE 2DA LINEA	NO CONFORME CON CALCULO LBS
JULIO	169	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS4 - SAMSUNG	NO CONFORME CON CALCULO LBS
JULIO	170	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS2 - BBVA MULTICANALIDAD V	NO CONFORME CON CALCULO LBS
JULIO	171	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS3 - NATURA REGIONAL III	NO CONFORME CON CALCULO LBS
JULIO	172	ASESOR DE SERVICIOS	UNIDAD DE REASIGNACIONES	NO CONFORME CON CALCULO LBS
JULIO	173	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE TELEVENTAS ARGENTINA III	NO CONFORME CON CALCULO LBS
JULIO	174	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS4 - SAMSUNG	NO CONFORME CON CALCULO LBS
JULIO	175	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA TECNICA 1	NO CONFORME CON CALCULO LBS
JULIO	176	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS2 - BBVA MULTICANALIDAD I	NO CONFORME CON CALCULO LBS
JULIO	177	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA TECNICA 1	NO CONFORME CON CALCULO LBS
JULIO	178	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS6 - BBVA OUTBOUND	NO CONFORME CON CALCULO LBS
JULIO	179	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MULTICLIENTE I	NO CONFORME CON CALCULO LBS
JULIO	180	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA TECNICA 3	NO CONFORME CON CALCULO LBS
JULIO	181	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA TECNICA 1	NO CONFORME CON CALCULO LBS
JULIO	182	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS2 - BBVA MULTICANALIDAD II	NO CONFORME CON CALCULO LBS
JULIO	183	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE SOPORTE OPERATIVO ESPECIALIZADO	NO CONFORME CON CALCULO LBS
JULIO	184	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA CCEE 2DA LINEA	NO CONFORME CON CALCULO LBS
JULIO	185	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA ESPECIALIZADOS MOVIL PERU	NO CONFORME CON CALCULO LBS
JULIO	186	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE TELEVENTAS MOVISTAR CHILE	NO CONFORME CON CALCULO LBS
JULIO	187	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA FACTURACION FIJA 1	REACTIVACION LBS + INTERES
JULIO	188	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS2 - BBVA RECLAMOS	NO CONFORME CON CALCULO LBS
JULIO	189	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE TELEVENTAS MOVISTAR OUTBOUND	NO CONFORME CON CALCULO LBS
JULIO	190	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS6 - BBVA OUTBOUND	NO CONFORME CON CALCULO LBS
JULIO	191	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE TELEVENTAS ARGENTINA IN	NO CONFORME CON CALCULO LBS
JULIO	192	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS2 - BBVA MULTICANALIDAD III	NO CONFORME CON CALCULO LBS
JULIO	193	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS2 - BBVA MULTICANALIDAD V	NO CONFORME CON CALCULO LBS
JULIO	194	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS5 - BEAT	NO CONFORME CON CALCULO LBS
JULIO	195	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE TELEVENTAS MOVISTAR CHILE	NO CONFORME CON CALCULO LBS
JULIO	196	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA ESPECIALIZADOS MOVIL PERU	NO CONFORME CON CALCULO LBS
AGOSTO	197	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE NEGOCIOS PREMIUM	NO CONFORME CON CALCULO LBS
AGOSTO	198	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA FACTURACION FIJA 1	NO CONFORME CON CALCULO LBS
AGOSTO	199	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE TELEVENTAS MOVISTAR CHILE	NO CONFORME CON CALCULO LBS
AGOSTO	200	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS2 - BBVA RECLAMOS	NO CONFORME CON CALCULO LBS
AGOSTO	201	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA TECNICA 3	NO CONFORME CON CALCULO LBS
AGOSTO	202	ASESOR DE SERVICIOS	UNIDAD DE REASIGNACIONES	NO CONFORME CON CALCULO LBS
AGOSTO	203	RAC VENTAS	JEFATURA DE TELEVENTAS MOVISTAR OUTBOUND	NO CONFORME CON CALCULO LBS
AGOSTO	204	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE TELEVENTAS ARGENTINA III	NO CONFORME CON CALCULO LBS
AGOSTO	205	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE MOVILES ARGENTINA BLENDING	NO CONFORME CON CALCULO LBS

AGOSTO	206	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE MOVILES ARGENTINA BLENDING	NO CONFORME CON CALCULO LBS
AGOSTO	207	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE TELEVENTAS ARGENTINA III	NO CONFORME CON CALCULO LBS
AGOSTO	208	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE TELEVENTAS ARGENTINA IN	NO CONFORME CON CALCULO LBS
AGOSTO	209	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA TECNICA 3	NO CONFORME CON CALCULO LBS
AGOSTO	210	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS4 - ENEL 2	REACTIVACION LBS + INTERES
AGOSTO	211	RAC TELEFONICO	JEFATURA MASIVO MOVIL PERU TRUJILLO	NO CONFORME CON CALCULO LBS
AGOSTO	212	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE TELEVENTAS MOVISTAR OUTBOUND	NO CONFORME CON CALCULO LBS
AGOSTO	213	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS2 - BBVA MULTICANALIDAD III	NO CONFORME CON CALCULO LBS
AGOSTO	214	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE TELEVENTAS MOVISTAR OUTBOUND	NO CONFORME CON CALCULO LBS
AGOSTO	215	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS2 - BBVA MULTICANALIDAD V	NO CONFORME CON CALCULO LBS
AGOSTO	216	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MULTICLIENTE III	NO CONFORME CON CALCULO LBS
AGOSTO	217	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS3 - NATURA REGIONAL II	NO CONFORME CON CALCULO LBS
AGOSTO	218	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS4 - SKY	NO CONFORME CON CALCULO LBS
AGOSTO	219	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MASIVO MOVIL PERU TRUJILLO	NO CONFORME CON CALCULO LBS
AGOSTO	220	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE TELEVENTAS ARGENTINA IN	NO CONFORME CON CALCULO LBS
AGOSTO	221	ASESOR DE SERVICIOS	UNIDAD DE REASIGNACIONES	NO CONFORME CON CALCULO LBS
AGOSTO	222	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE RETENCIONES	NO CONFORME CON CALCULO LBS
AGOSTO	223	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE SOPORTE OPERATIVO ESPECIALIZADO	NO CONFORME CON CALCULO LBS
AGOSTO	224	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE TELEVENTAS ARGENTINA III	NO CONFORME CON CALCULO LBS
SETIEMBRE	225	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE TELEVENTAS MOVISTAR CHILE	NO CONFORME CON CALCULO LBS
SETIEMBRE	226	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS2 - BBVA MULTICANALIDAD II	NO CONFORME CON CALCULO LBS
SETIEMBRE	227	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA ESPECIALIZADOS MOVIL PERU	NO CONFORME CON CALCULO LBS
SETIEMBRE	228	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS4 - SAMSUNG	NO CONFORME CON CALCULO LBS
SETIEMBRE	229	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE SEGMENTO EMPRESAS	NO CONFORME CON CALCULO LBS
SETIEMBRE	230	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE RETENCIONES	NO CONFORME CON CALCULO LBS
SETIEMBRE	231	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE TELEVENTAS ARGENTINA III	NO CONFORME CON CALCULO LBS
SETIEMBRE	232	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MULTICLIENTE II	NO CONFORME CON CALCULO LBS
SETIEMBRE	233	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE TELEVENTAS MOVISTAR OUTBOUND	NO CONFORME CON CALCULO LBS
SETIEMBRE	234	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA TECNICA 3	NO CONFORME CON CALCULO LBS
SETIEMBRE	235	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA CCEE 2DA LINEA	NO CONFORME CON CALCULO LBS
SETIEMBRE	236	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA CCEE 2DA LINEA	NO CONFORME CON CALCULO LBS
SETIEMBRE	237	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS4 - ENEL 2	NO CONFORME CON CALCULO LBS
SETIEMBRE	238	ASESOR DE SERVICIOS	CENTRO DE ATRACCION DE TALENTO REGION SUR	REACTIVACION LBS + INTERES
SETIEMBRE	239	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS4 - SKY	NO CONFORME CON CALCULO LBS
SETIEMBRE	240	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS6 - BBVA OUTBOUND	NO CONFORME CON CALCULO LBS
SETIEMBRE	241	RAC TELEFONICO	JEFATURA TECNICA 3	NO CONFORME CON CALCULO LBS
SETIEMBRE	242	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE TELEVENTAS MOVISTAR OUTBOUND	NO CONFORME CON CALCULO LBS
SETIEMBRE	243	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA FACTURACION FIJA 1	NO CONFORME CON CALCULO LBS
SETIEMBRE	244	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE TELEVENTAS MOVISTAR OUTBOUND	NO CONFORME CON CALCULO LBS
SETIEMBRE	245	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS2 - BBVA MULTICANALIDAD II	NO CONFORME CON CALCULO LBS
SETIEMBRE	246	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE TELEVENTAS MOVISTAR CHILE	NO CONFORME CON CALCULO LBS
SETIEMBRE	247	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS6 - BBVA OUTBOUND	NO CONFORME CON CALCULO LBS

SETIEMBRE	248	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS2 - BBVA MULTICANALIDAD II	NO CONFORME CON CALCULO LBS
SETIEMBRE	249	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE SOPORTE OPERATIVO ESPECIALIZADO	NO CONFORME CON CALCULO LBS
SETIEMBRE	250	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE SEGMENTO EMPRESAS	NO CONFORME CON CALCULO LBS
SETIEMBRE	251	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS2 - BBVA MULTICANALIDAD I	DESACUERDO CON DSCTO - REINTEGRO
SETIEMBRE	252	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA ESPECIALIZADOS MOVIL PERU	NO CONFORME CON CALCULO LBS
OCTUBRE	253	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA TECNICA 3	NO CONFORME CON CALCULO LBS
OCTUBRE	254	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS6 - CENCOSUD REGIONAL VENTAS / UNICEF / ALAMO	NO CONFORME CON CALCULO LBS
OCTUBRE	255	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE TELEVENTAS MOVISTAR INBOUND	NO CONFORME CON CALCULO LBS
OCTUBRE	256	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS4 - SKY	NO CONFORME CON CALCULO LBS
OCTUBRE	257	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE TELEVENTAS ARGENTINA III	NO CONFORME CON CALCULO LBS
OCTUBRE	258	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA ESPECIALIZADOS MOVIL PERU	NO CONFORME CON CALCULO LBS
OCTUBRE	259	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE MOVILES ARGENTINA BLENDING	NO CONFORME CON CALCULO LBS
OCTUBRE	260	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MULTICLIENTE II	NO CONFORME CON CALCULO LBS
OCTUBRE	261	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA FACTURACION FIJA 1	DESACUERDO CON DSCTO - REINTEGRO
OCTUBRE	262	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MULTICLIENTE II	NO CONFORME CON CALCULO LBS
OCTUBRE	263	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS2 - BBVA MULTICANALIDAD III	NO CONFORME CON CALCULO LBS
OCTUBRE	264	RAC TELEFONICO	JEFATURA MASIVO MOVIL PERU TRUJILLO	NO CONFORME CON CALCULO LBS
OCTUBRE	265	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA TECNICA 2	NO CONFORME CON CALCULO LBS
OCTUBRE	266	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE TELEVENTAS ARGENTINA IN	NO CONFORME CON CALCULO LBS
OCTUBRE	267	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE TELEVENTAS MOVISTAR CHILE	NO CONFORME CON CALCULO LBS
OCTUBRE	268	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS4 - SKY	NO CONFORME CON CALCULO LBS
OCTUBRE	269	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS2 - BBVA MULTICANALIDAD II	NO CONFORME CON CALCULO LBS
OCTUBRE	270	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS4 - ENEL 2	NO CONFORME CON CALCULO LBS
OCTUBRE	271	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS4 - ENEL 2	NO CONFORME CON CALCULO LBS
OCTUBRE	272	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE RETENCIONES	NO CONFORME CON CALCULO LBS
OCTUBRE	273	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE RETENCIONES	NO CONFORME CON CALCULO LBS
OCTUBRE	274	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE TELEVENTAS MOVISTAR CHILE	NO CONFORME CON CALCULO LBS
OCTUBRE	275	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS5 - CENCOSUD PERU	NO CONFORME CON CALCULO LBS
OCTUBRE	276	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA TECNICA 3	NO CONFORME CON CALCULO LBS
OCTUBRE	277	ASESOR DE SERVICIOS	UNIDAD DE REASIGNACIONES	NO CONFORME CON CALCULO LBS
OCTUBRE	278	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA ESPECIALIZADOS MOVIL PERU	NO CONFORME CON CALCULO LBS
OCTUBRE	279	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MULTICLIENTE III	NO CONFORME CON CALCULO LBS
OCTUBRE	280	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE TELEVENTAS ARGENTINA III	NO CONFORME CON CALCULO LBS
NOVIEMBRE	281	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MASIVO MOVIL PERU TRUJILLO	NO CONFORME CON CALCULO LBS
NOVIEMBRE	282	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA ESPECIALIZADOS MOVIL PERU	PAGO INTERES - NO COBRO LBS
NOVIEMBRE	283	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE TELEVENTAS MOVISTAR OUTBOUND	NO CONFORME CON CALCULO LBS
NOVIEMBRE	284	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE SEGMENTO EMPRESAS	NO CONFORME CON CALCULO LBS
NOVIEMBRE	285	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA CCEE 1ERA LINEA	NO CONFORME CON CALCULO LBS
NOVIEMBRE	286	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS2 - BBVA MULTICANALIDAD III	NO CONFORME CON CALCULO LBS
NOVIEMBRE	287	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS3 - RIPLEY II	NO CONFORME CON CALCULO LBS
NOVIEMBRE	288	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MULTICLIENTE III	NO CONFORME CON CALCULO LBS
NOVIEMBRE	289	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA TECNICA 3	NO CONFORME CON CALCULO LBS

NOVIEMBRE	290	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE NEGOCIOS PREMIUM	NO CONFORME CON CALCULO LBS
NOVIEMBRE	291	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE TELEVENTAS ARGENTINA III	NO CONFORME CON CALCULO LBS
NOVIEMBRE	292	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS3 - RIPLEY II	NO CONFORME CON CALCULO LBS
NOVIEMBRE	293	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MULTICLIENTE II	NO CONFORME CON CALCULO LBS
NOVIEMBRE	294	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS4 - SKY	NO CONFORME CON CALCULO LBS
NOVIEMBRE	295	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA CCEE 2DA LINEA	NO CONFORME CON CALCULO LBS
NOVIEMBRE	296	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA ESPECIALIZADOS MOVIL PERU	NO CONFORME CON CALCULO LBS
NOVIEMBRE	297	RAC PRESENCIAL	JEFATURA MS3 - COBRANZAS MULTISECTOR	NO CONFORME CON CALCULO LBS
NOVIEMBRE	298	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS4 - ENEL 2	NO CONFORME CON CALCULO LBS
NOVIEMBRE	299	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE RETENCIONES	NO CONFORME CON CALCULO LBS
NOVIEMBRE	300	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE TELEVENTAS MOVISTAR OUTBOUND	NO CONFORME CON CALCULO LBS
NOVIEMBRE	301	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA FACTURACION FIJA 1	NO CONFORME CON CALCULO LBS
NOVIEMBRE	302	ASESOR DE SERVICIOS	UNIDAD DE REASIGNACIONES	NO CONFORME CON CALCULO LBS
NOVIEMBRE	303	RAC TELEFONICO	JEFATURA CCEE 2DA LINEA	NO CONFORME CON CALCULO LBS
NOVIEMBRE	304	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS4 - SKY	NO CONFORME CON CALCULO LBS
NOVIEMBRE	305	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE TELEVENTAS MOVISTAR CHILE	NO CONFORME CON CALCULO LBS
NOVIEMBRE	306	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA NEGOCIOS BACK OFFICE	NO CONFORME CON CALCULO LBS
NOVIEMBRE	307	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MULTICLIENTE III	NO CONFORME CON CALCULO LBS
NOVIEMBRE	308	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS4 - SKY	NO CONFORME CON CALCULO LBS
DICIEMBRE	309	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS2 - BBVA RECLAMOS	NO CONFORME CON CALCULO LBS
DICIEMBRE	310	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS2 - BBVA MULTICANALIDAD V	NO CONFORME CON CALCULO LBS
DICIEMBRE	311	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MULTICLIENTE II	NO CONFORME CON CALCULO LBS
DICIEMBRE	312	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS2 - BBVA RECLAMOS	NO CONFORME CON CALCULO LBS
DICIEMBRE	313	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MULTICLIENTE I	NO CONFORME CON CALCULO LBS
DICIEMBRE	314	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA PRIMERA LINEA ESPECIALISTA	NO CONFORME CON CALCULO LBS
DICIEMBRE	315	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS3 - NATURA REGIONAL III	NO CONFORME CON CALCULO LBS
DICIEMBRE	316	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS2 - BBVA MULTICANALIDAD III	NO CONFORME CON CALCULO LBS
DICIEMBRE	317	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE SOPORTE OPERATIVO ESPECIALIZADO	NO CONFORME CON CALCULO LBS
DICIEMBRE	318	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS5 - CENCOSUD PERU	NO CONFORME CON CALCULO LBS
DICIEMBRE	319	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA TECNICA 1	REACTIVACION LBS + INTERES
DICIEMBRE	320	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE TELEVENTAS MOVISTAR CHILE	NO CONFORME CON CALCULO LBS
DICIEMBRE	321	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE TELEVENTAS MOVISTAR OUTBOUND	NO CONFORME CON CALCULO LBS
DICIEMBRE	322	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA PRIMERA LINEA ESPECIALISTA	NO CONFORME CON CALCULO LBS
DICIEMBRE	323	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA PRIMERA LINEA ESPECIALISTA	NO CONFORME CON CALCULO LBS
DICIEMBRE	324	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE TELEVENTAS ARGENTINA IN	NO CONFORME CON CALCULO LBS
DICIEMBRE	325	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS5 - CENCOSUD PERU	NO CONFORME CON CALCULO LBS
DICIEMBRE	326	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA FACTURACION FIJA 1	NO CONFORME CON CALCULO LBS
DICIEMBRE	327	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA DE TELEVENTAS MOVISTAR OUTBOUND	NO CONFORME CON CALCULO LBS
DICIEMBRE	328	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA FACTURACION FIJA 1	NO CONFORME CON CALCULO LBS
DICIEMBRE	329	ASESOR DE SERVICIOS	UNIDAD DE REASIGNACIONES	NO CONFORME CON CALCULO LBS
DICIEMBRE	330	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA PRIMERA LINEA MINSA	NO CONFORME CON CALCULO LBS
DICIEMBRE	331	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS4 - ENEL 2	NO CONFORME CON CALCULO LBS
DICIEMBRE	332	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA CCEE 1ERA LINEA	NO CONFORME CON CALCULO LBS

DICIEMBRE	333	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS4 - SKY	REACTIVACION LBS + INTERES
DICIEMBRE	334	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA MS5 - CENCOSUD PERU	NO CONFORME CON CALCULO LBS
DICIEMBRE	335	ASESOR DE SERVICIOS	JEFATURA CCEE 2DA LINEA	NO CONFORME CON CALCULO LBS
DICIEMBRE	336	RAC TELEFONICO	JEFATURA DISTRILUZ	NO CONFORME CON CALCULO LBS



Es una representación grafica de los motivos que los colaboradores cesados presentaron ante SUNAFILL.

Anexo 5: Carta para solicitar la aprobación de la empresa



Universidad  
César Vallejo

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Callao, 08 de julio de 2022

Señor(a)  
**MARIO LOPEZ GARCIA**  
**JEFE DE RELACIONES LABORALES**  
**ATENTO PERÚ**  
**AV. LA MOLINA200**

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de Administración

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial Callao y en el mío propio, desearle la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que el(la) Bach. ANA LUISA JOYO CAJIGAO, con DNI 41789390, del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Administración, pueda ejecutar su investigación titulada: **"PROPUESTA DE REESTRUCTURACION DEL PROCESO DE LIQUIDACION Y CALIDAD DE ATENCION AL PERSONAL CESADO ATENTO 2022"**, en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,

*Dra. Yvette Cecilia Plasencia Mariños*  
*Coordinadora Nacional Titulación*  
*PE Administración*

---

## Carta de presentación - Ana Joyo

2 mensajes

---

**Ana Luisa Joyo Cajigao** <ajoyoc@gmail.com>  
Para: Mario Lopez Garcia <mlopezga@atento.com>

12 de julio de 2022, 15:37

Hola Mario

Como te comenté brevemente ayer, estoy llevando el programa de Titulación para obtener el grado de Licenciada en Administración por la Universidad César Vallejo.

Parte de ello es solicitar la autorización a la empresa para poder realizar la investigación; lo que estoy elaborando es una propuesta de reestructuración del proceso de liquidación que es en donde me he desempeñado con ustedes.

Adjunto la carta brindada por la universidad.


Quedo atenta a tus comentarios,

Gracias,

Ss.

Ana Joyo

---

 **Carta UCV- Ana Luisa Joyo Cajigao.pdf**  
128K

---

**Mario Lopez Garcia** <mlopezga@atento.com>  
Para: Ana Luisa Joyo Cajigao <ajoyoc@gmail.com>

14 de julio de 2022, 9:07

Hola Ana:

Esta bien, cuenta con la autorización.

Saludos,

**ATENTO**

**Mario López García**

**Jefe de Relaciones Laborales**

---



Anexo 6: Base de datos de las variables

No	GESTION ADMINISTRATIVA																Total
	PLANIFICAR				ORGANIZAR				DIRECCIÓN				CONTROL				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	
1	4	3	4	4	3	4	3	4	1	3	3	4	4	4	4	2	54
2	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	3	4	5	4	4	58
3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	78
4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	58
5	4	3	5	5	4	4	2	4	2	4	3	4	4	4	4	5	61
6	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	71
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
8	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	76
9	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	59
10	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	67
11	4	4	4	3	3	3	2	5	2	4	3	4	4	4	5	4	58
12	4	3	3	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	66
13	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	67
14	4	2	3	2	4	3	4	2	2	2	2	4	5	4	4	3	50
15	2	1	2	2	2	2	3	2	1	3	2	1	3	4	4	1	35
16	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	76
17	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	69
18	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	73
19	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	77
20	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65
21	4	3	2	2	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	5	2	56
22	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	76
23	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	66
24	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	72
25	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	77
26	4	3	4	4	4	3	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	58
27	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	73
28	4	4	3	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	65
29	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	76
30	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	73
31	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	62
32	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	63
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	63
34	4	3	4	4	4	3	3	4	2	5	4	4	4	4	4	4	60
35	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	66
36	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
37	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	3	37
38	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	5	4	58
39	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	61
40	4	4	4	4	5	4	5	4	2	5	4	5	5	4	5	4	68
41	4	4	4	3	5	2	2	4	2	4	4	4	4	3	4	3	56

42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
43	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	70
44	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
45	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	5	3	5	4	5	66
46	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	72
47	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	63
48	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	75
49	4	4	5	4	4	4	5	3	3	5	5	4	5	5	5	5	70
50	5	4	4	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	74
51	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	71
52	5	3	4	3	4	4	4	5	3	5	5	4	3	4	5	4	65
53	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	63
54	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	71
55	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	61
56	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
57	4	3	4	4	4	3	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	58
58	4	2	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	69
59	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	62
60	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	5	5	5	4	3	65
61	4	3	4	4	3	4	3	4	1	3	3	4	4	4	4	2	54
62	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	3	4	5	4	4	58
63	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	78
64	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	58
65	4	3	5	5	4	4	2	4	2	4	3	4	4	4	4	5	61
66	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	71
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
68	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	76
69	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	59
70	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	67
71	4	4	4	3	3	3	2	5	2	4	3	4	4	4	5	4	58
72	4	3	3	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	66
73	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	67
74	4	2	3	2	4	3	4	2	2	2	2	4	5	4	4	3	50
75	2	1	2	2	2	2	3	2	1	3	2	1	3	4	4	1	35
76	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	76
77	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	69
78	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	73
79	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	77
80	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65
81	4	3	2	2	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	5	2	56
82	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	76
83	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	66
84	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	72
85	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	77
86	4	3	4	4	4	3	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	58
87	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	73

88	4	4	3	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	65
89	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	76
90	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	73
91	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	62
92	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	63
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	63
94	4	3	4	4	4	3	3	4	2	5	4	4	4	4	4	4	60
95	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	66
96	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
97	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	3	3	37
98	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	5	4	58
99	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	61
100	4	4	4	4	5	4	5	4	2	5	4	5	5	4	5	4	68

CALIDAD DE ATENCIÓN																Total
CONFIABLE				SEGURIDAD				EMPATÍA				CAPACIDAD				
S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25	S26	S27	S28	S29	S30	S31	S32	
3	4	3	4	1	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	54
4	3	4	3	2	3	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5	63
5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	78
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	60
4	4	2	4	2	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	2	57
4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	74
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	2	59
5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	69
3	3	2	5	2	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	3	60
5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	69
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	65
4	3	4	2	2	2	2	4	5	4	4	3	5	4	5	2	55
2	2	3	2	1	3	2	1	3	4	4	1	4	4	4	3	43
5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	75
4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	70
5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	79
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	67
4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	5	2	4	4	5	3	61
5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	76
5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	65
5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
4	3	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	58
5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	75
5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	68
5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	78
5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	67
4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	64
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	61
4	3	3	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	61

4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	67
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	3	3	4	3	3	41
4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	3	63
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	62
5	4	5	4	2	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	2	68
5	2	2	4	2	4	4	4	4	3	4	3	5	4	3	3	56
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	68
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
5	4	4	3	3	4	4	5	3	5	4	5	5	3	5	3	65
4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	72
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	73
4	4	5	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	72
5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	75
5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	73
4	4	4	5	3	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	3	65
5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	73
4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	61
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
4	3	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	58
4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	71
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	61
4	5	4	3	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	65
3	4	3	4	1	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	54
4	3	4	3	2	3	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5	63
5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	78
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	60
4	4	2	4	2	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	2	57
4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	74
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	2	59
5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	69
3	3	2	5	2	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	3	60
5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	69
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	65
4	3	4	2	2	2	2	4	5	4	4	3	5	4	5	2	55
2	2	3	2	1	3	2	1	3	4	4	1	4	4	4	3	43
5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	75
4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	70
5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	79
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	67
4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	5	2	4	4	5	3	61
5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	76
5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	65
5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
4	3	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	58
5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	75
5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	68
5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	78
5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	67
4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	64
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	61
4	3	3	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	61
4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	67
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	3	3	4	3	3	41
4	3	3	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	61
4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	67
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64

Anexo 7: Validación de expertos

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN LOGÍSTICA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: PLANIFICAR</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
1	¿Consideras que el procedimiento de la gestión administrativa retrasa la labor operativa?	x		x		x		
2	¿Considera que en el procedimiento de cese se regula con el estándar de trabajo?	x		x		x		
3	¿Consideras que la planificación establece tiempos de atención al colaborador cesado?	x		x		x		
4	¿Existe una consideración en el tiempo y tramites por el colaborador cesado?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2: ALMACENAMIENTO</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
5	¿Considera que la reorganización del cronograma contempla las necesidades del colaborador cesado?	x		x		x		
6	¿Se toman acciones para reducir la gestión de trámite de los colaboradores cesados?	x		x		x		
7	¿Considera que la función administrativa asegura la atención adecuada a los colaboradores cesados?	x		x		x		
8	¿Considera que las funciones administrativas se adecuan a las necesidades de atención de los colaboradores cesados?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2: ALMACENAMIENTO</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
9	¿En la labor de supervisión se toma en cuenta las insatisfacciones de los colaboradores cesados?	x		x		x		
10	¿Consideras que la supervisión de los trámites realizados por los colaboradores cesados agilizar la atención?	x		x		x		

11	¿Consideras que la orientación a los colaboradores cesados es favorable para los trámites que realizan?	x		x		x		
12	¿Considera que el personal que orienta en los trámites realizados esta capacitados para dicha función?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2: ALMACENAMIENTO</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
13	¿Se toma en cuenta la capacitación del personal para atender mejor a los colaboradores cesados?	x		x		x		
14	¿la capacitación que se realiza permite que se tenga mejor conocimiento de los trámites de cese a los colaboradores?	x		x		x		
15	¿Considera que con los procedimientos actuales se deberían tomar acciones correctivas?	x		x		x		
16	¿Considera que las evaluaciones de los resultados sirven para optimizar los trámites de los colaboradores cesados?	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Existe suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:**        **Aplicable [x]**        **Aplicable después de corregir [ ]**

**No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. Juan Máximo Santa Cruz Carhuamaca

**DNI:09328938**

**Especialidad del validador:** Doctor en Gestión Pública

8 de setiembre del 2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
**JUAN MÁXIMO  
SANTA CRUZ CARHUAMACA**  
Ingeniero Industrial  
CIP N° 243055

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE NIVEL DE SERVICIO INTERNO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: DISPONIBILIDAD</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
17	¿Consideras que la atención que se brinda al colaborador cesado es adecuada?	x		x		x		
18	¿Considera que la atención al colaborador cesado no tiene la misma celeridad que el cliente externo?	x		x		x		
19	¿Consideras que no se guarda relación entre la atención a un colaborador activo que un colaborador cesado?	x		x		x		
20	¿Existe diferencia en las atenciones que brinda el personal de RRHH a los colaboradores cesados?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2: RAPIDEZ</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
21	¿Considera que el colaborador cesado tiene poca confianza en el desempeño del personal de RRHH?	x		x		x		
22	¿Considera que el colaborador cesado tiene poca confianza con el tiempo de los trámites y su respuesta dentro del plazo previsto?	x		x		x		
23	¿Considera que el personal de RRHH brinda información veraz respecto a los trámites de cese?	x		x		x		
24	¿Considera que la falta de confianza que tiene el colaborador cesado en sus trámites realizados se debe a que no se les brinda información veraz respecto a los plazos que demoran en obtener resultados favorables?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 1: DISPONIBILIDAD</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
25	¿Considera que hay poca empatía con el colaborador cesado durante el trámite que realizan?	x		x		x		
26	¿Consideras que el servicio que brindan al colaborador cesado no asegura los resultados esperados?	x		x		x		
27	¿Consideras que el trato que se brinda al personal cesado es insatisfacción por la demora en resolver los inconvenientes?	x		x		x		
28	¿Consideras que el personal encargado de atender al colaborador cesado desconoce de los procedimientos?	x		x		x		



DIMENSIÓN 1: DISPONIBILIDAD		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
29	¿Se pone énfasis en la resolución de los problemas que presentan en los trámites que realiza los colaboradores cesados?	X		X		X		
30	¿Considera que se resuelven adecuadamente los problemas que se presentan durante los trámites que realiza el colaborador cesado?	X		X		X		
31	¿Considera que hay disponibilidad del personal de RRHH en atender las consultas del colaborador cesado?	X		X		X		
32	¿El personal de RRHH hace uso de medios Digitales para atender las consultas del colaborador cesado?							

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Existe suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [x]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. Juan Máximo Santa Cruz Carhuamaca      DNI:09328938

**Especialidad del validador:** Doctor en Gestión Pública

8 de setiembre del 2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

  
 -----  
 JUAN MAXIMO  
 SANTA CRUZ CARHUAMACA  
 Ingeniero Industrial  
 CIP N° 243055

Anexo 8: Validación de expertos

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN LOGÍSTICA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: PLANIFICAR</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
1	¿Consideras que el procedimiento de la gestión administrativa retrasa la labor operativa?	x		x		x		
2	¿Considera que en el procedimiento de cese se regula con el estándar de trabajo?	x		x		x		
3	¿Consideras que la planificación establece tiempos de atención al colaborador cesado?	x		x		x		
4	¿Existe una consideración en el tiempo y tramites por el colaborador cesado?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2: ALMACENAMIENTO</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
5	¿Considera que la reorganización del cronograma contempla las necesidades del colaborador cesado?	x		x		x		
6	¿Se toman acciones para reducir la gestión de trámite de los colaboradores cesados?	x		x		x		
7	¿Considera que la función administrativa asegura la atención adecuada a los colaboradores cesados?	x		x		x		
8	¿Considera que las funciones administrativas se adecuan a las necesidades de atención de los colaboradores cesados?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2: ALMACENAMIENTO</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
9	¿En la labor de supervisión se toma en cuenta las insatisfacciones de los colaboradores cesados?	x		x		x		
10	¿Consideras que la supervisión de los trámites realizados por los colaboradores cesados agilizar la atención?	x		x		x		

11	¿Consideras que la orientación a los colaboradores cesados es favorable para los trámites que realizan?	x		x		x		
12	¿Considera que el personal que orienta en los trámites realizados esta capacitados para dicha función?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2: ALMACENAMIENTO</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
13	¿Se toma en cuenta la capacitación del personal para atender mejor a los colaboradores cesados?	x		x		x		
14	¿la capacitación que se realiza permite que se tenga mejor conocimiento de los trámites de cese a los colaboradores?	x		x		x		
15	¿Considera que con los procedimientos actuales se deberían tomar acciones correctivas?	x		x		x		
16	¿Considera que las evaluaciones de los resultados sirven para optimizar los trámites de los colaboradores cesados?	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ x]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg. Luis Renato Méndez Navarro

**DNI:** 09944958

**Especialidad del validador:** Administrador

10 de setiembre del 2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE NIVEL DE SERVICIO INTERNO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: DISPONIBILIDAD</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
17	¿Consideras que la atención que se brinda al colaborador cesado es adecuada?	x		x		x		
18	¿Considera que la atención al colaborador cesado no tiene la misma celeridad que el cliente externo?	x		x		x		
19	¿Consideras que no se guarda relación entre la atención a un colaborador activo que un colaborador cesado?	x		x		x		
20	¿Existe diferencia en las atenciones que brinda el personal de RRHH a los colaboradores cesados?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2: RAPIDEZ</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
21	¿Considera que el colaborador cesado tiene poca confianza en el desempeño del personal de RRHH?	x		x		x		
22	¿Considera que el colaborador cesado tiene poca confianza con el tiempo de los trámites y su respuesta dentro del plazo previsto?	x		x		x		
23	¿Considera que el personal de RRHH brinda información veraz respecto a los trámites de cese?	x		x		x		
24	¿Considera que la falta de confianza que tiene el colaborador cesado en sus trámites realizados se debe a que no se les brinda información veraz respecto a los plazos que demoran en obtener resultados favorables?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 1: DISPONIBILIDAD</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
25	¿Considera que hay poca empatía con el colaborador cesado durante el trámite que realizan?	x		x		x		
26	¿Consideras que el servicio que brindan al colaborador cesado no asegura los resultados esperados?	x		x		x		
27	¿Consideras que el trato que se brinda al colaborador cesado es insatisfacción por la demora en resolver los inconvenientes?	x		x		x		

28	¿Consideras que el personal encargado de atender al colaborador cesado desconoce de los procedimientos?	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 1: DISPONIBILIDAD</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
29	¿Se pone énfasis en la resolución de los problemas que presentan en los trámites que realiza los colaboradores cesados?	X		X		X	
30	¿Considera que se resuelven adecuadamente los problemas que se presentan durante los trámites que realiza el colaborador cesado?	X		X		X	
31	¿Considera que hay disponibilidad del personal de RRHH en atender las consultas del colaborador cesado?	X		X		X	
32	¿El personal de RRHH hace uso de medios Digitales para atender las consultas del colaborador cesado?	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [  ]

Aplicable después de corregir [  ]

No aplicable [  ]

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Luis Renato Méndez Navarro**

**DNI:09944958**

**Especialidad del validador:**

10 de setiembre del 2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Anexo 9: Validación de expertos

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN LOGÍSTICA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: PLANIFICAR</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
1	¿Consideras que el procedimiento de la gestión administrativa retrasa la labor operativa?	X		X		X		
2	¿Considera que en el procedimiento de cese se regula con el estándar de trabajo?	X		X		X		
3	¿Consideras que la planificación establece tiempos de atención al colaborador cesado?	X		X		X		
4	¿Existe una consideración en el tiempo y tramites por el colaborador cesado?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: ALMACENAMIENTO</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
5	¿Considera que la reorganización del cronograma contempla las necesidades del colaborador cesado?	X		X		X		
6	¿Se toman acciones para reducir la gestión de trámite de los colaboradores cesados?	X		X		X		
7	¿Considera que la función administrativa asegura la atención adecuada a los colaboradores cesados?	X		X		X		
8	¿Considera que las funciones administrativas se adecuan a las necesidades de atención de los colaboradores cesados?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: ALMACENAMIENTO</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
9	¿En la labor de supervisión se toma en cuenta las insatisfacciones de los colaboradores cesados?	X		X		X		

10	¿Consideras que la supervisión de los trámites realizados por los colaboradores cesados agilizar la atención?	X		X		X		
11	¿Consideras que la orientación a los colaboradores cesados es favorable para los trámites que realizan?	X		X		X		
12	¿Considera que el personal que orienta en los trámites realizados esta capacitados para dicha función?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: ALMACENAMIENTO</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
13	¿Se toma en cuenta la capacitación del personal para atender mejor a los colaboradores cesados?	X		X		X		
14	¿La capacitación que se realiza permite que se tenga mejor conocimiento de los trámites de cese a los colaboradores?	X		X		X		
15	¿Considera que con los procedimientos actuales se deberían tomar acciones correctivas?	X		X		X		
16	¿Considera que las evaluaciones de los resultados sirven para optimizar los trámites de los colaboradores cesados?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Existe suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ x ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Pazos Almeyda, Miguel Ángel**

**DNI: 06298721**

**Especialidad del validador: Administrador**

10 de setiembre del 2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE NIVEL DE SERVICIO INTERNO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: DISPONIBILIDAD</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
17	¿Consideras que la atención que se brinda al colaborador cesado es adecuada?	X		X		X		
18	¿Considera que la atención al colaborador cesado no tiene la misma celeridad que el cliente externo?	X		X		X		
19	¿Consideras que no se guarda relación entre la atención a un colaborador activo que un colaborador cesado?	X		X		X		
20	¿Existe diferencia en las atenciones que brinda el personal de RRHH a los colaboradores cesados?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: RAPIDEZ</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
21	¿Considera que el colaborador cesado tiene poca confianza en el desempeño del personal de RRHH?	X		X		X		
22	¿Considera que el colaborador cesado tiene poca confianza con el tiempo de los trámites y su respuesta dentro del plazo previsto?	X		X		X		
23	¿Considera que el personal de RRHH brinda información veraz respecto a los trámites de cese?	X		X		X		
24	¿Considera que la falta de confianza que tiene el colaborador cesado en sus trámites realizados se debe a que no se les brinda información veraz respecto a los plazos que demoran en obtener resultados favorables?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 1: DISPONIBILIDAD</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
25	¿Considera que hay poca empatía con el colaborador cesado durante el trámite que realizan?	X		X		X		
26	¿Consideras que el servicio que brindan al colaborador cesado no asegura los resultados esperados?	X		X		X		



27	¿Consideras que el trato que se brinda al colaborador cesado es insatisfacción por la demora en resolver los inconvenientes?	X		X		X	
28	¿Consideras que el personal encargado de atender al colaborador cesado desconoce de los procedimientos?	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 1: DISPONIBILIDAD</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
29	¿Se pone énfasis en la resolución de los problemas que presentan en los trámites que realiza los colaboradores cesados?	X		X		X	
30	¿Considera que se resuelven adecuadamente los problemas que se presentan durante los trámites que realiza el colaborador cesado?	X		X		X	
31	¿Considera que hay disponibilidad del personal de RRHH en atender las consultas del colaborador cesado?	X		X		X	
32	¿El personal de RRHH hace uso de medios Digitales para atender las consultas del colaborador cesado?	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x]**

**Aplicable después de corregir [ ]**

**No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Pazos Almeyda, Miguel Ángel**

**DNI: 06298721**

**Especialidad del validador: Administrador**



10 de setiembre del 2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gestión administrativa y calidad de atención al colaborador  
cesado de Atento Perú, Lima 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

Joyo Cajigao, Ana Luisa (orcid.org/0000-0003-2970-2471)

**ASESOR**

Dr. Pazos Almeyda, Miguel Ángel (orcid.org/0000-0002-8264-9123)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

Lima– Perú

2022

## I. INTRODUCCIÓN

González (2020) Actualmente, la gestión administrativa está focalizada en el desarrollo seguro y según la necesidad del proceso de atención con la finalidad de lograr un deseable impacto ante las necesidades de los usuarios.

Mendoza et al. (2021) indicó que los expertos en la gestión administrativa se entiende en aceptar responsabilidades acerca de los procesos en administrar y gestionar productos o servicios para lograr los resultados esperados; teniendo conocimiento que la administración es un conjunto de acciones que requieren ser planificadas, ordenadas, consecutivas y controladas para lograr con el objetivo.

Con el tiempo la gestión administrativa se ha ido transformando y adaptando a las nuevas necesidades del mercado con la finalidad de mejorar los procesos y procedimientos aplicando estrategias que den mayor apoyo optimizando recursos y tiempos; pese a que existen herramientas, son escasas las empresas que optan por implementar o reestructurar una gestión por proceso dentro del desarrollo de sus acciones.

A partir del 2014 la gestión administrativa - recursos humanos ha dado un giro con el inicio de la Industria 4.0 o mejor conocida como Cuarta Revolución Industrial como la denominó en su libro el economista Klaus Schwab, con la aparición de máquinas inteligentes y la gestión online a nivel de la producción lo cual genera una variación en lo productivo, económico y social reconsiderando aspectos y procesos que dan lugar a una Revolución tecnológica y cambiando el modo de cómo vivimos, trabajamos y de relacionarnos

Teniendo en cuenta que los Recursos Humanos es el área principal de gestionar el talento y capital humano esta variación genera la necesidad de contar con colaboradores que puedan adaptarse a las nuevas necesidades y al cambio que trae la Era Digital que se torna cada más evidente para las compañías sin distinción de rubro. Por ello González (2020), es necesario se realice una correcta gestión administrativa que brinde un servicio de calidad, dando soluciones y a su vez generar satisfacción en los usuarios gracias a la calidad de atención.

ATENTO es una compañía de Telecomunicaciones y está registrada con la razón social TELEATENTO DEL PERÚ S.A.C, tiene sucursales en 14 países y a nivel nacional, inició su funcionamiento en 1999 y tiene 22 años en el mercado peruano y contando con dos sedes una ubicada en el departamento de la Libertad y otra en el departamento de Lima la cual tiene cliente nacionales y extranjeros.

La problemática en estudio es la gestión administrativa precisamente en el área de nómina del proceso de liquidación que inicia con el cese del colaborador sigue la extracción de datos, validación del cálculo de beneficios como de otros conceptos remunerativos de ingreso o egresos hasta generar la emisión de los documentos; los cuales se suben mediante una plataforma web para el colaborador cesado pueda acceder, verificar y firmar la documentación.

A consecuencia de la pandemia los procesos en el área de nómina sufrieron alteraciones ya que internamente algunas jefaturas de negocios tuvieron que cerrar teniendo que reubicar cierta cantidad de colaboradores en otras áreas y otros fueron desvinculados; incrementando el indicador y la carga laboral a nivel de factor humano. Estos cambios impactaron en la calidad de atención al colaborador cesado que se brinda mediante el call de la empresa por la demora en tener la información de la liquidación del personal.

Al respecto, el área de nómina presentó inconvenientes con el flujo de proceso de liquidaciones del personal, ya que al ser las bases amplias y cambios se registraban de forma manual en el sistema, los plazos atención sufrieron demora incumpliendo el plazo establecido según ley; lo cual generó un incremento de reclamos, quejas e inspecciones realizadas por SUNAFILL. De las inspecciones aproximadamente siete casos por semana solicitaban un recálculo lo cual al mes se presentan un total de 28 inspecciones. En el año 2021, se tuvo un total de 336 inspecciones referidas a los pagos de los beneficios sociales, tal como se observa en el anexo 4.

En ocasiones estos reclamos se generaban por que el colaborador no estaba de acuerdo con el monto de la liquidación, la emisión del documento demoró más de lo estipulado o porque no sabía por dónde acceder al portal web y por el no abono del monto en su cuenta de sueldo al generarse su cese.

Por lo que el planteamiento del problema general es el siguiente: ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de atención al personal cesado Atento 2022? los problemas específicos son: ¿Qué relación existe entre la planificación y la calidad de atención al personal cesado Atento 2022?, ¿Qué relación existe entre la organización y la calidad de atención al personal cesado Atento 2022?, ¿Qué relación existe entre la dirección y la calidad de atención al personal cesado Atento 2022? y ¿Qué relación existe entre el control y la calidad de atención al personal cesado Atento 2022?

Para la justificación teórica según Valderrama (2013) indicó que el investigador tiene afán de seguir nutriendo su intelecto y así ampliar su conocimiento sobre el problema a estudiar; por lo cual el presente trabajo de investigación es en identificar los problemas y dificultades que tiene la gestión administrativa con la calidad de atención, por lo que servirá de base para defender mediante las teorías de diferentes autores para ambas variables para que nos permita realizar y presentar la discusión, conclusiones y recomendaciones que seguir como fuente para futuras investigaciones.

Según Valderrama (2013) la justificación metodológica indicó que para realizar este aspecto es necesario utilizar herramientas que nos permita realizar dar validez al estudio y plantear mejores procedimientos para que la gestión administrativa se ejecute con calidad de atención al colaborador cesado. Para la justificación práctica según Valderrama (2013) mencionó que es poder alcanzar una solución idónea a los problemas planteados y el impacto social de la presente investigación es el aporte de los resultados que ayudará en beneficio de los colaboradores y mostrará la realidad de la gestión administrativa de la empresa.

Por lo cual el presente estudio se justificó, identificó y verificó si los procedimientos tal que sean idóneos para la atención de los colaboradores y para la empresa ya que se buscó brindar una atención con calidad al colaborador cesado y tuvo que ver con la planificación y control ya que al tener un orden y plazos definidos permitió transmitir veracidad, confianza y seguridad a los colaboradores cesados.

En tal sentido el objetivo general fue: Identificar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022. Los objetivos específicos son: Identificar la relación entre la planificación y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022, Identificar la relación entre la organización y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022, identificar la relación entre la dirección y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022 e identificar la relación entre el control y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022.

La hipótesis general planteada fue: Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022. Las hipótesis específicas son: Existe relación entre la planificación y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022, Existe relación entre la organización y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022, Existe relación entre la dirección y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022 y Existe relación entre el control y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022

## II. MARCO TEÓRICO

Saavedra (2019) su estudio de tesis titulada “la Gestión Administrativa Institucional y la Calidad del Servicio de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018 “, tuvo como propuesta estudiar el efecto que se da la gestión administrativa institucional y la calidad del servicio con el fin de fortalecer y generar resultados favorables para el progreso de la calidad del servicio y orientación al usuario. Su investigación fue hipotética deductiva, diseño no experimental- correlacional y como recolección de información se preparó un cuestionario con la medición en escala de Likert y obtuvo como resultado de coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.721 lo significativo que ambas variables están relacionadas. También con el análisis entre calidad de servicio con las dimensiones como planeación fue Rho de Spearman de 0.688, con organización fue Rho de Spearman de 0.666, con dirección fue Rho de Spearman de 0.710 y control fue Rho de Spearman 0.759 como coeficientes de correlación.

Orihuela (2018) con su estudio de tesis titulada “Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017 “, su finalidad fue definir el efecto de la gestión administrativa y la calidad del servicio mediante las habilidades directivas y la calidad de atención al usuario utilizando los niveles de determinó que se genera una correlación estadística en Rho de Spearman notable muy alta ( $r= 0,985-$ ,  $p < 0.05$ ), los resultados obtenidos entre la calidad de atención y las dimensiones planeación fue  $r_s = 0.911$ ,  $p < 0.05$ , con organización fue  $r_s = 0,897$ ,  $p < 0.05$ , con dirección fue  $r_s = 0.861$ ,  $p < 0.05$  y con control  $r_s = 0.821$ ,  $p < 0.05$ . Según los resultados concluye que es necesario fortalecer la gestión administrativa y promover la calidad de atención entre los mandos y colaboradores con los clientes con fin de asumir desafíos y peticiones de la sociedad, esto se logrará mediante capacitaciones que brinden a sus colaboradores. El estudio fue no experimental, tipo correlacional - cuantitativo y utilizó un cuestionario como herramienta.

Mendizábal y Palacios (2019) con su estudio de tesis titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio en la Institución Educativa Jorge Basadre del distrito de Pacaipampa”, su estudio fue descriptivo correlacional y empleó la técnica de encuestas como herramienta, elaborando un cuestionario a los padres de familia

y alumnos de 3º grado, 4º grado y 5º grado de secundaria. La investigación fue analizar la relación ambas variables, por lo que concluye que el alumnado y los padres familia puedan expresar el grado de satisfacción que perciben de ambas variables; para obtener mejor resultados se sugirió el desarrollo de capacitaciones a los profesores y poder aumentar la calidad de servicio y planteo el desarrollo de estrategias para una adecuada distribución de la jornada laboral y de promover la cooperación de los miembros de la empresa con el propósito de prestar atención a sus necesidades vinculadas con la educación.

Mendoza (2018) en su estudio de tesis titulada “Gestión administrativa y calidad de atención en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional – 2018” fue para determinar la relación entre ambas variables y de analizar los procesos administrativos cuyos resultados fueron Rho Spearman de 0,958 y un valor de  $p=0,00$  que es menor de 005 que indica que si hay una relación significativa entre ambas variables. También a nivel de calidad de atención y las dimensiones planeación fue un Rho Spearman de 0,776, con organización fue un Rho Spearman de 0,668 y con control fue un Rho Spearman de 0,730.

Chumioque (2021) en su trabajo de tesis titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A – Pachacamac”, su análisis fue no experimental, descriptivo correlacional – transversal, como herramienta realizó una encuesta hacia los colaboradores de la empresa. La finalidad del estudio era comprobar que la gestión administrativa son métodos que permiten perfeccionar los recursos reduciendo los riesgos para la toma de decisiones; con ello se incrementa la productividad y la colaboración de los colaboradores que se ve evidenciado en la calidad de servicio hacia los usuarios y para demostrar que ambas variables tienen confiabilidad obtuvieron el valor en Alfa de Cronbach la gestión administrativa de 0.967 y calidad de atención de 0.976.

Segura (2022) su estudio de tesis titulada “Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios del centro de servicios al contribuyente de Paita, 2021” fue de tipo correlacional, diseño no experimental logró una relación entre ambas variables con un Rho de Spearman de 0.864 y la relación entre calidad de atención y planeación un Rho de Spearman de 0.833, organización un Rho de Spearman de 0.654, dirección un Rho de Spearman de 0.745 y control un Rho de Spearman de



0.899 y alcanzó un nivel de significancia en cada uno de 0.000 con lo que indica que ambas variables están correlacionadas.

Vela (2019) en su investigación fue con el propósito de analizar la escala de gestión administrativa incide en la calidad de atención, se empleó una metodología no experimental – correlacional y mediante recopilación de datos utilizó los instrumentos como cuestionarios, entrevistas entre especialistas y pacientes con lo cual determinará las incidencias entre la gestión administrativa y la calidad de atención obtuvo un resultado entre ambas variables en Rho Spearman fue de 0,518. También entre calidad de atención y la dimensión planeación tuvo un valor Rho de Spearman de 0,507, organización 0,460, dirección 0,460 y control 0,443. Su estudio concluye que al ser un hospital con más de 50 años es prioridad renovar y mejorar la infraestructura que debe realizar la gestión administrativa, así como capacitar al talento humano para incrementar la calidad de atención.

Poveda (2020) en su tesis titulada “Gestión administrativa y su relación en la calidad de servicio en laboratorios de psicología: Caso Pucesa” – Ecuador, el propósito del estudio fue elaborar procedimientos de gestión administrativa que permita reforzar la calidad de servicio y formar profesionales cualificados. Su investigación concluye que es importante se implemente un modelo de gestión administrativa elaborando manuales y reglamentos en donde se evidencien los procedimientos siendo accesible a los usuarios según el puesto con el fin de recibir y dar prestaciones con calidad.

Gómez (2021) en su trabajo de investigación titulada “Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas”- Ecuador, su estudio fue descriptivo no experimental con una visión mixta (cuantitativo y cualitativo) por lo que permitió utilizar herramientas como encuesta y entrevistas para la recolección de datos. Su tesis finalizó que la gestión administrativa a nivel de los colaboradores hay desconocimiento de los manuales, procedimientos y normas de atención, también evidenció la falta de recursos tecnológicos y equipos adecuados para brindar una atención con calidad, a esto se suma la falta de medicinas y especialistas capacitados. Por lo que propuso se realice capacitaciones semanales o trimestrales con la finalidad de tener un equipo

de especialistas capacitados y desarrollando sus habilidades que permita mejorar la calidad del servicio hacia el usuario.

Rodríguez (2020) en su tesis titulada “Gestión administrativa que influye en la calidad de atención de salud al usuario del área de terapia de lenguaje del centro de docencia asistencial de tecnología médica de la Universidad de Guayaquil”, su investigación tuvo la meta de analizar el efecto entre gestión administrativa y calidad de atención, empleo el método con visión cuantitativo, no experimental y como instrumento la encuesta. Las evidencias le permitieron validar que se tenía una problemática con relación a la gestión administrativa por los tiempos en atención del área como inadecuada asignación de funciones; por lo cual propuso una reorganización de funciones mediante inserción laboral nuevas que permita mejorar la calidad de atención al usuario logrando organizar los horarios y plazos. También recomendó realizar capacitaciones continuas para los terapeutas con la finalidad de motivar y fidelizar con el área.

Salazar y Suarez (2021) en su tesis titulada “La gestión administrativa y su relación con la satisfacción del cliente en una cooperativa de ahorro y crédito de Lima durante el periodo 2019” cuyo objetivo fue determinar la relación entre gestión y satisfacción, esta última es una dimensión de calidad de atención. Su trabajo fue con un enfoque cuantitativo, descriptivo- correlacional, no experimental; la cual tuvo como valor de coeficiente de Pearson = 0,490\*\* con un nivel de significancia de  $p= 0.003$  que es menor a 0.05 y un 87% si existe una correlación entre ambas variables, a nivel de la dimensión planificar obtuvo un grado de correlación en Pearson de =0,558\*\* con un valor de  $p= 0,002$ , en organización con 0,592\*\* con un valor de  $p= 0,004$ , en dirección con 0,495\*\* con un valor de  $p= 0,003$  y en control con 0,480\*\* con un valor de  $p= 0,002$ .

Según Chiavenato (2014) considera que la gestión administrativa se considera como un grupo de trabajo y acciones que ayudan a emplear de la mejor forma los recursos de una empresa que involucra acciones, políticas y orientaciones que son parte del proceso administrativo del negocio. Asimismo, este autor clasifica la gestión administrativa por dimensiones las cuales son planificar, organizar, dirección y control.

Cruz & Jiménez (2013) definió que la gestión administrativa son un conjunto tareas o etapas que ayudan a dar una solución adecuada a una dificultad administrativa. De igual manera González. et al. (2020) mencionó que gestión administrativa es la base principal de una empresa, brindando el soporte y permite el crecimiento a nivel empresarial, económico, tecnológico y entre otros mediante las cuatro funciones detalladas por Chiavenato. Además, Münch (2010) indicó que la administración es una parte esencial de una organización siendo una manera efectiva de obtener su competitividad; por lo cual la administración tiene dos fases, una estructural (mecánica) que involucran las etapas de planeación y organización; una operacional (dinámica) que involucran las etapas de integración, dirección y control.

Fonseca y Martillo (2021) afirmó que una gestión administrativa en una empresa siendo esencial para el funcionamiento y ejecución de labores que se asignen para así llegar a los objetivos trazados cooperando en el desarrollo de la misma; pero también existen factores de riesgo que puedan ocasionar un desequilibrio y será la manera de conocer sus defectos. Estos defectos se detectaron mediante indicadores lo cual permite estudiar los problemas y así generar una solución que dará un resultado que será un aporte para el desenvolvimiento y crecimiento de la organización.

Münch (2010) indicó que la dimensión planificar es donde se determina los panoramas futuros, a donde se desea llegar, así como los resultados que se desean obtener y las estrategias a utilizar para lograrlos. Además, Palacios et al. (2021) en su artículo científico afirmó que planificar es la base que sirven de guía para los futuros procedimientos que determinan los objetivos que se desean alcanzar y las acciones a tomar según el tiempo, definiendo estrategias y políticas que permitan tomar decisiones a un corto plazo.

Louffat (2018) indicó que la dimensión organizar es donde se determinan las bases que estructuran a la empresa en busca de cumplir con los objetivos trazados durante la elaboración de la planeación y afianza el vínculo entre la empresa y los colaboradores ya que se trata de la armonía del entorno de trabajo.

Huisa (2019) señala que la dimensión dirección se basa en la conducción hacia el seguimiento de los objetivos ya establecidos como el orientar al equipo humano a conseguir y lograr los resultados, y para ello es necesario tener un equipo capacitado y responsable para lograrlo. Por su parte García et al. (2018) en su artículo científico comentó que para dirección se debe tener mandos que puedan diseñar e implementar planes de acciones y que deben comprender las fortalezas y debilidades de sus colaboradores. De esta manera se designa a un responsable, el cual debe cumplir ciertas habilidades y competencias que le permite dirigir, supervisar y generar las condiciones óptimas para así lograr el cumplimiento como grupo y a la vez como organización.

Münch (2010) indicó que para la dimensión de control es el proceso donde se evalúa los resultados obtenidos con la finalidad de corregir, prevenir y mejorar de manera continua los procedimientos. Por su parte Masaquiza et al. (2020) en su artículo científico mencionó que el control es monitorear y evaluar la calidad de ejecución en las áreas de la empresa y detecta los quiebres potenciales posibles o reales. Además, Ordoñez et al. (2021) se basó en la dimensión de control interno con la finalidad de asegurar el cumplimiento de la norma y permita la fiabilidad de la información como la seguridad y veracidad de la misma obteniendo un 68% de confianza con lo cual detalla que es necesario implementar un manual o procesos que permitan disminuir el impacto con el medio ambiente.

Según Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1993) definió la calidad de atención como la interacción entre el colaborador que representa a la empresa y el usuario que es el cliente al cual se le ofrece un producto o servicio. Asimismo, este autor clasifica la calidad de atención por dimensiones las cuales son: capacidad, confiable, seguridad y empatía. Además, Matsumoto (2014) en su artículo científico define la calidad como el resultado de la evaluación por parte del cliente entre lo que espera recibir y con lo que percibe por parte de la empresa; es decir que si la empresa entiende lo que sus clientes necesitan lograra generar valor agregado y creara productos y servicios con calidad.

Shroeder (2011) planteó que la manera más inmediata de medir la calidad de un servicio es mediante un cuestionario por el cual el cliente responde en base de las perspectivas del servicio. Este tipo de cuestionario lo denomino como SERVQUAL

que es un modelo de la escuela americana, que tomó como base para crear una herramienta que facilite medir la calidad y así poder calcular por separado las expectativas y las percepciones del usuario. También debe ser confiable que involucra cumplimiento, ejecutar el servicio exacto y sin errores, también debe medir la seguridad que es la manera de involucrar el conocimiento con la amabilidad y transmitirla hacia el cliente, empatía que es la capacidad de demostrar interés por el cliente y por el servicio que se está ofreciendo.

De igual manera, Terán et al. (2021) en su artículo científico definió que el objetivo de su investigación fue recopilar la información sobre los artículos científicos relacionados con calidad de servicio, mediante el método cualitativo, no experimental y de tipo descriptivo. Su estudio concluye la mayor parte de los estudios utilizaron el instrumento de evaluación SERVQUAL ya que facilita conocer la percepción que tiene los usuarios con los servicios que ofrecen las entidades.

Wellington (2011) indicó que para la dimensión seguridad es la actitud que tiene el colaborador para inspirar confianza y credibilidad durante su atención. Por su parte Aldana y Piña (2017) ) en su artículo científico indican que la dimensión de seguridad transmite la comprensión y capacidad que las empresas deben tener para atender a los clientes respetando los protocolos y ofreciendo espacios idóneos para que el cliente se sienta satisfecho. Además, Paul et al. (2016) definió la dimensión de seguridad como la capacidad de transmitir firmeza y de manera transparente los propósitos de la empresa hacia los usuarios generando comodidad; mediante el conocimiento y la amabilidad de los colaboradores y el don de inspirar confianza y seguridad.

Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1993) menciona que la dimensión capacidad es la actitud para ayudar a los demás, brindando un servicio rápido y cumpliendo con los plazos de atención de los procesos. Por su parte Ding et al.(2017) en su artículo científico definió la dimensión capacidad como la manera de brindar una respuesta sin perder mucho tiempo, con la finalidad de generar un efectivo positivo en el usuario reduciendo posible incomodidades. Además, Vargas (2016) la dimensión capacidad es dar respuesta a un problema en un plazo mínimo de tiempo; por lo que la empresa debe dar un servicio rápido y dando el soporte necesario para cumplir con los procedimientos y acuerdos ya pactados.

Matsumoto (2014) la dimensión empatía es el nivel de atención personalizada que ofrece las empresas hacia sus clientes para lograrlo se debe transmitir por medio de un servicio individualizado. Por su parte Palli et al. (2012) en su artículo científico se refirió a la dimensión empatía es la disposición de una empresa que brindar a sus clientes una atención individualizada y personalizada, siendo cortés utilizando un lenguaje claro y dando la comprensión necesaria de cada caso. Además, Paul et al.(2016) definió a la empatía como la capacidad de tratar una atención de manera única. De igual manera, Calle et al. (2020) indicó que la empatía es la aptitud de una persona en ponerse en los zapatos del otro; es decir que entiende el problema como si fuera suyo como si uno mismo lo estaría viviendo

Wellington (2011) sostuvo que la dimensión confiable es la habilidad de inspirar confianza al cliente mediante gestos amables y paciencia. Además, Zeithaml (1998) en su artículo científico indica que confiable que es la habilidad para realizar un trabajo teniendo un desempeño confiable y preciso para brindar un servicio de manera cuidadosa y a la vez el cliente pueda tener la confianza que se realizara lo prometido. Por su parte Ding et al.(2017) en su artículo científico indicó que la dimensión confiable es la capacidad de realizar lo que espera el cliente de una manera precisa, continua y segura.

Trigoso (2022) en su artículo científico su estudio fue una referencia que la calidad de servicio es un requisito esencial para la sociedad porque involucra un compromiso por parte de la empresa. la investigación tuvo enfoque cuantitativo, diseño transversal no experimental y utilizó la encuesta para recolectar los datos de una muestra de 81 personas y obtuvo los siguientes resultados en Rho de Spearman en calidad servicio con gestión administrativa 0.688, con planificación un Rho de Spearman 0.612, con organización un Rho de Spearman 0.688, con dirección un Rho de Spearman 0.175 y con control un Rho de Spearman 0.681.

Para Bao et al.(2020) en su artículo científico su estudio fue fijar la conexión con gestión administrativa y calidad de servicio por parte de los alumnos de la Escuela de Posgrado, siendo cuantitativo, correlacional y transversal para el cual utilizaron fórmula para obtener la cantidad de encuestados necesarios para la investigación. Para la validación de datos utilizando SPSS y mediante la correlación de Spearman y agrupando por dimensiones obtuvieron los siguientes resultados para gestión

administrativa (planificar, organizar, dirección y ejecución, control de 69.4% siendo aceptable, 23.1% siendo ineficaz y 7.5% eficaz; con respecto calidad 67.4% (99) lo consideran como buena, un 26.5% (39) consideran regular y 6.1% (9) consideran muy buena.

Torres (2022) en su artículo científico tuvo la finalidad hallar la relación gestión administrativa y sus alcances como planificar, organizar, mando y control con la calidad de servicio y sus dimensiones capacidad de reacción, confianza, satisfacción y empatía. A nivel de Alfa de Cronbach – fiabilidad de ambas variables obtuvo 0.915. Su análisis fue de manera cuantitativa correlacional no experimental utilizo un cuestionario a 60 personas y obtuvo los siguientes resultados en Rho de Spearman entre gestión administrativa y calidad de atención de 0.651, con capacidad de respuesta 0.645, con seguridad 0.626, con satisfacción 0.371 y empatía 0.418.

Palacios et al. (2021) en su artículo científico tuvo como base los resultados de las encuestas aplicadas a los colaboradores, demostrando las deficiencias de la calidad de atención del hospital. Su investigación fue descriptiva, no experimental y transversal generando los siguientes datos 59% de los usuarios no se siente satisfecho con la atención, 34% que la calidad de atención es regular. Este resultado se genera por los diversos problemas del hospital, la demora en atención al cliente y el trato. Además, Masaquiza et al. (2020) indicó que los colaboradores que laboran para una empresa trabajan en conjunto para lograr un objetivo común en donde se puede evidenciar el tipo de trabajo en equipo que realizan para llegar a la meta.

Por su parte Pérez, et al. (2022) en su artículo científico fue demostrar el vínculo e influencia con gestión administrativa y calidad de servicio tomando en consideración los estudios realizados desde el 2010 al 2021, el estudio concluye que gestión administrativa cuenta con diferentes herramientas que permite fortalecer a la empresa a nivel económico con la finalidad de alcanzar los objetivos planteados por la empresa y a su vez optimizar la calidad de servicio mediante estrategias que ayude a fortalecer la gestión administrativa.

Riffo (2019) en su artículo científico trató de averiguar sobre el impacto de la gestión administrativa con los procesos de calidad utilizando un estudio cuantitativo, tipo básico sustantivo con diseño no experimental transversal por lo cual mediante una evaluación a una población de 80 profesoras concluyó que personal directivo son los responsables de la gestión administrativa en cada centro de estudios y su misión es diseñar y controlar que las políticas establecidas se cumplan para el bienestar de integrantes de cada institución por lo cual es bueno replantear el diseño de las estrategias y de esta manera lograr un trato justo y equitativo.

Gavilánez et al. (2018) en su artículo científico analizó el impacto e importancia sobre la gestión administrativa ya que es utilizar los medios para conseguir los objetivos propuestos por medio los cuatro principios que son planificar, organizar, dirección y control; con la finalidad de optimizar los recursos y lograr brindar un servicio con calidad en beneficios de los usuarios.

Córdova et al. (2022) en su artículo científico tuvo objetivo analizar la gestión administrativa y sus dimensiones en los niveles de sector público. Teniendo por resultados 58.6% en planificación, 50% en organización, 55% en dirección y 58.6% en control por lo que hace mención que la gestión administrativa durante la Covid-19 en los colaboradores de entidades públicas hubo una buena gestión resaltando la dimensión de control por las medidas correctivas de los procesos



### **III. Metodología**

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

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

La presente investigación fue de tipo aplicada por que mediante la gestión administrativa y calidad de atención al colaborador cesado de Atento Perú, se busca aportar en la mejora de la atención al personal cesado. Al respecto Ñaupas et. al (2018) señala que una investigación es aplicada cuando se considera las bases teoricas que fueron estudiadas con anterioridad para brindar una contribución en el ámbito científico resultando práctico el aporte que se da con el estudio.

El alcance del presente estudio es descriptivo describiendo el fenómeno observado; por lo que también es de manera correlacional ya que investiga examina la relación que presentan las variantes. Por su parte Hernández y Mendoza (2018) al hacer referencia al análisis de manera correlacional indicaron que se calcula el vínculo entre las mismas a nivel del entorno del estudio.

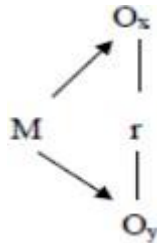
De acuerdo a la naturaleza: del estudio se consideró cuantitativa dado que los con datos cuantitativos se busca hallar el vínculo de las variantes. En tal sentido Hernández y Mendoza (2018) precisaron que hubo deducción tal que se hizo la investigación de lo individual a lo total y hubo prueba de hipótesis procesando estadísticamente.

##### **3.1.2 Diseño de investigación**

La presente tesis se define como una investigación no experimental en vista que no se manipula las variables, de tal manera que se hacen las mediciones sin realizar variaciones algunas. Al respecto los autores Hernández y Mendoza (2018) precisaron que es un estudio sistémico pero que no se manipulan variables durante el proceso investigativo. Por otra parte, es transversal dado que la información recolectada se obtiene en un solo momento. El esquema de investigación se muestra a continuación:

**Figura 2**

*Esquema del diseño de investigación*



Fuente: Elaboración propia

### **3.2. Variables y operacionalización**

Para la presente investigación tenemos dos variables, que son características cuantitativas. Así mismo, pertenecen parte del problema y se refuerza en las hipótesis.

Donde:

M = Muestra

Ox = Gestión administrativa

Oy = Calidad atención

r = Relación entre las variables

#### **Variable 1: Gestión Administrativa “**

**Definición conceptual:** Para Chiavenato (2014) La gestión administrativa de una empresa involucra acciones, políticas y orientaciones que se forma en cada integrante en el proceso de administrar de un negocio que van más allá que en supervisar o controlar sino directo y claro para entablar relaciones humanas entre los colaboradores y los clientes; con la finalidad de mejorar gradualmente los servicios.

**Definición operacional:** La gestión administrativa tiene como dimensiones: planificar, organizar, dirección y control para su medición se utilizó la escala Likert.

**Indicadores:**

Para dimensión planificar: procedimiento y reducir tiempos.

Para dimensión organizar: reorganizar cronograma y funciones administrativas.

Para dimensión dirección: supervisar y orientar.

Para dimensión control: capacitación y evaluación de resultados.

**Escala de medición:** Para Tamayo (2017) la medición del estudio es una manera que proporciona al investigador información; por su parte Hernández et al. (2014) la medición en escala de Likert es un instrumento confiable que permite evaluar la percepción del encuestado. Por lo antes mencionado, para la variable se utilizó la medición en escala de Likert.

## **Variable 2: Calidad de atención**

**Definición conceptual:** Según Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1993) La calidad de atención es la interacción entre el colaborador que representa a la empresa y el usuario que es el cliente al cual se le ofrece un producto o servicio. Según teoría del autor hace mención sobre el modelo de la escuela americana que es el modelo SERVQUAL, que lo tomó como base para crear una herramienta que le facilite medir la calidad y así poder calcular por separado las expectativas y las percepciones del usuario.

**Definición operacional:** La calidad de atención cuenta con los siguientes dimensiones: confiable, seguridad, empatía y capacidad para su medición se utilizó la escala Likert.

### **Indicadores:**

Para dimensión confiable: atención al cliente y equidad en la atención.

Para dimensión seguridad: confianza y veracidad.

Para dimensión empatía sus indicadores son: servicio personalizado y trato adecuado.

Para dimensión: capacidad sus indicadores son: solución de problemas y atención de consultas.

**Escala de medición:** Para Tamayo (2017) define que el instrumento para la medición del estudio es una ayuda que permite al investigador elabora para obtener información; por su parte Hernández et al. (2014) la medición en escala de Likert es un instrumento fiable que mediante preguntas se logra medir la precepción del encuestado. Por lo antes mencionado, para la variable se utilizó la medición en escala de Likert

(ver anexo 01 – Cuadro de variables y operacionalización)

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1 Población**

Tamayo (2017), contempla el cúmulo de los acontecimientos estudiados, tal que las cifras examinadas se calculen para la investigación de manera global.

El grupo de colaboradores cesados de la sede del departamento de Lima consta de una base de datos semestral que son 100 colaboradores cesados que no han sido reingresos de la empresa.

Según Shukla (2020), precisó es parte integrante de la población la cual es representativa, tal que mantiene las características poblacionales, por su parte Hernández et al. (2014) enfatiza que una muestra puede ser conformada por una fracción del grupo total, considerando de esta manera un grupo de personas que fueron seleccionadas y que son parte de la población.

En tal sentido el presente estudio según López y Fachelli (2015) definen como muestra de tipo censal, aquella en la que la muestra y muestreo son iguales a la población. Tal que la muestra lo conforma los 100 colaboradores cesados.

En conclusión, como se indicó la presente investigación que se realizó al colaborador cesado es de tipo censal.

**Criterio de inclusión:** El estudio lo conforman los colaboradores cesados que no fueron reincorporados al Contac Center sede Lima.

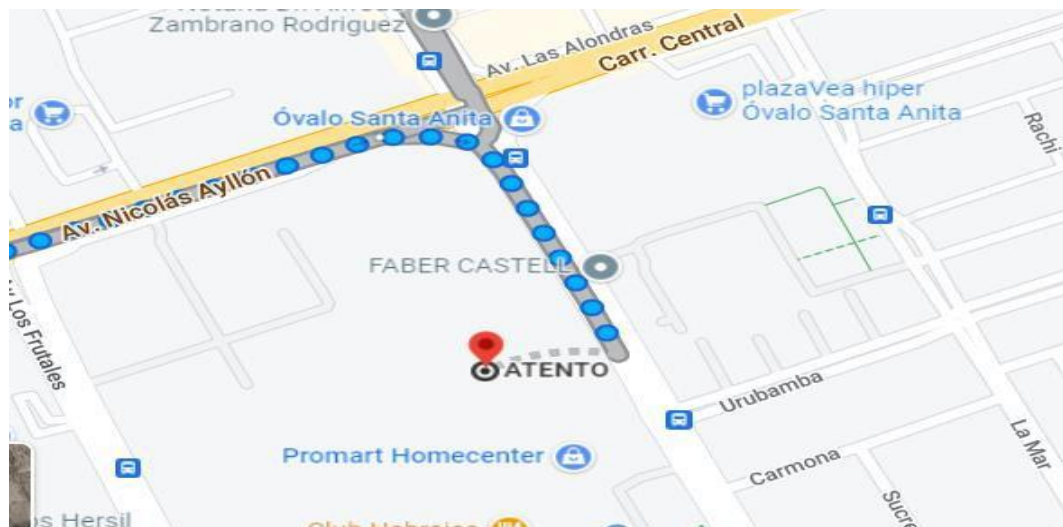
**Criterio de exclusión:** No se considera a los colaboradores que actualmente fueron reincorporados en el Contac Center sede Lima.

### 3.3.2 Escenario de estudio

El lugar de estudio es la empresa Atento Perú que se encuentra ubicado en la Av. la Molina 200, Ate.

#### Figura 3

*Localización de la empresa Atento Perú*



Fuente: Google maps

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Ponto (2020), toma en cuenta el análisis mediante encuestas se realiza la recolección de datos de un grupo de personas que mediante sus respuestas a las preguntas. Según López y Fachelli (2015), la encuesta es un procedimiento de recolección de información que se da a través de interrogantes resueltas por los participantes, cuyo propósito principal es conseguir información sobre los conceptos que procedan de la problemática a investigar previamente mencionada. De igual manera Ainsworth (2021) nos indica que las encuestas suelen utilizarse para plantear preguntas cerradas a la población de manera que se dé fácil solución e interpretación.

De acuerdo a la encuesta se consiguió alcanzar las contestaciones por los ex colaboradores encuestados, respecto a las variantes. Por lo que se empleó la escala Likert.

Matas (2018), define la calificación de las preguntas de la siguiente manera: Nunca (1=N), Casi Nunca (2= CN), A Veces (3=AV), Casi Siempre (4=CS), Siempre (5=S). Esta escala ayuda a poder realizar el análisis estadístico con los datos obtenidos realizar la apreciación de los datos, tiene la finalidad de ver el proceder de los datos y prueba de la hipótesis.

Por las razones antes expuestas, se empleó un cuestionario como herramienta de recolección de datos; se utiliza un lenguaje sencillo dirigido al personal cesado con preguntas cerradas de acuerdo al tema de la investigación y su realidad problemática.

Para su validez, según Ríos (2017), quien mencionó que es relevante que los instrumentos tengan validez, tal que, se consideró la validez del juicio de expertos para su fortalecimiento y medición de las variables.

En este sentido se realiza la autenticación cumpliendo con las normas: relevantes, pertinentes y finalmente con la claridad que son requeridos en los ítems.

### **Tabla 1**

#### *Juicio de expertos*

<b>Número</b>	<b>Nombres y apellidos</b>	<b>Grado</b>	<b>Resultado</b>
1	Juan Santa Cruz Carhuamaca	Doctor	Aplicable
2	Miguel Ángel Pazos Almeyda	Doctor	Aplicable
3	Luis Renato Méndez Navarro	Magister	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Para la confiabilidad del instrumento, según Yuni y Urbano (2014) consideraron agrupan situaciones dadas en el contexto real. Los datos que se obtienen son provenientes de la empresa en estudio.

Por tanto, se hace el análisis por medio del Alfa de Cronbach, para la evaluación se utilizó el cuadro de equivalencia que representa la valoración precisa de los logros alcanzados.

**Tabla 2**

*Rangos del coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach*

<b>Coeficiente de Alfa</b>	<b>Rango</b>
> 0.9 a 0.95	Excelente
> 0.8	Bueno
> 0.7	Aceptable
> 0.6	Cuestionable
> 0.5	Pobre
> 0.4	Inaceptable

Fuente: Frías (2019)

**Tabla 2**

*Estadística de gestión administrativa*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,944	16

**Tabla 3**

*Estadística de fiabilidad de calidad de atención*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,931	16

Del análisis de fiabilidad de ambas variables mediante el software SPSS - 25, resultó 0,944 y 0.931 respectivamente siendo excelente, con lo que se reafirma la consistencia en los ítems.

### 3.5. Procedimiento

**Primero**, se estableció la población considerar la información de un semestre y solo al grupo de colaboradores cesado sede Lima que no han sido reingresos de la empresa que serían 100 colaboradores cesados.

**Segundo**, como herramienta de recolección de datos, sea creó un cuestionario que consta de un total de 32 preguntas, según a las dimensiones e indicadores del cuadro de operacionalización de variables.

**Tercero**, se presentó el instrumento para la validación y aprobación de los especialistas en materia laboral los mismos que son expertos en metodología de la investigación.

**Cuarto**, se procedió a analizar los datos re coleccionados.

**Quinto**, se realizó estudio del instrumento validado por los especialistas laborales a los colaboradores cesado de la empresa, mediante un formulario virtual de manera anónima, a cada uno de ellos se le envió el siguiente link: precisando que respondan de manera sincera y bajo su experiencia al cese, informando del trabajo de investigación para obtener el título administrador.

### 3.6. Método de análisis de datos

**Estadística descriptiva:** Según Kaur, Stoltzfus y Yellapu (2021), precisaron que la estadística descriptiva tiene que ver con las medidas de frecuencia, tendencia central, de los datos que fueron procesados.

Por lo cual se analizó los logros alcanzados con las tablas y figuras correspondientes, de tal manera que se hizo la interpretación del comportamiento de los datos.

**Estadística inferencial:** Según Tarek (2019), considero que se hace la inferencia de los grupos de muestra de una población de tal manera que es significativo el resultado logrado.



Se consideró en el estudio el procedimiento de validación de las hipótesis mediante el estadístico correspondiente de tal manera que se obtenga también el nivel de relación de las variables. Se toma en consideración la tabla de correlación de Spearman.

**Tabla 4**

*Valoraciones para correlación de variables*

CORRELACIÓN DE SPEARMAN	NIVEL
-0,91 a – 1,00	Correlación negativa perfecta
-0,76 a -0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,51 a -0,75	Correlación negativa considerable
-0,11 a -0,50	Correlación negativa media
-0,01 a -0,10	Correlación negativa débil
0,00	No hay correlación
0,01 a 0,10	Correlación positiva débil
0,11 a 0,50	Correlación positiva media
0,51 a 0,75	Correlación positiva considerable
0,76 a 0,90	Correlación positiva muy fuerte
0,91 a 1,00r	Correlación intensa positiva
1,00	Perfecta correlación positiva

Fuente: Mondragón (2014, p.100)

### 3.7 Aspectos éticos

Fleming y Zegwaard (2018), precisaron que lo correcto hace posible el cumplimiento de las investigaciones de primera categoría y ser reconocidos socialmente.

Mediante la presente doy fe que el siguiente proyecto de investigación cumple con el código ético de la Universidad César Vallejo, la cual es original no plagio de otras investigaciones. la redacción del presente trabajo de investigación se dará de acuerdo a la norma APA. Para asegurar la originalidad de la investigación se validó mediante la herramienta Turnitin,

obteniendo un porcentaje menor al 25% en nivel de similitud con otras investigaciones.

Para realizar la investigación, manteniendo la confidencialidad de la información que pueda ser compartida para el análisis de la presentes investigación, cuya información obtenida fue utilizada solo para los fines académicos.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultado descriptivo

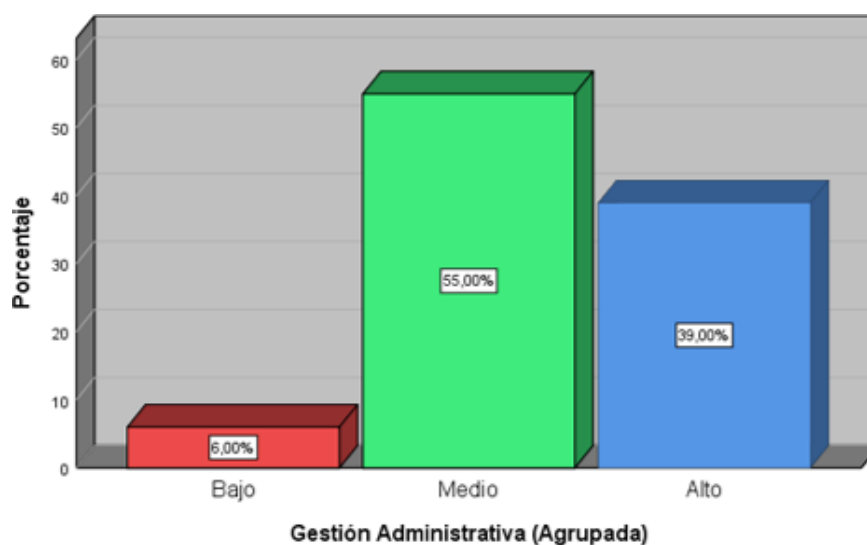
**Tabla 5**

*Gestión administrativa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	6,0	6,0	6,0
	Medio	55	55,0	55,0	61,0
	Alto	39	39,0	39,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Figura 4**

*Diagrama de frecuencias de la variable gestión administrativa*



*Nota.* Según la tabla 6 y figura 3, respecto a la variante Gestión Administrativa, obtiene el 6% que se considera de nivel bajo, mientras que el 55% considera que tiene un nivel medio y un 39% considera que un nivel alto. Al respecto a la gran parte de los encuestados confirmaron que la Gestión Administrativa en la corporación tiene un nivel medio respecto a las labores que se realizan a nivel administrativo.

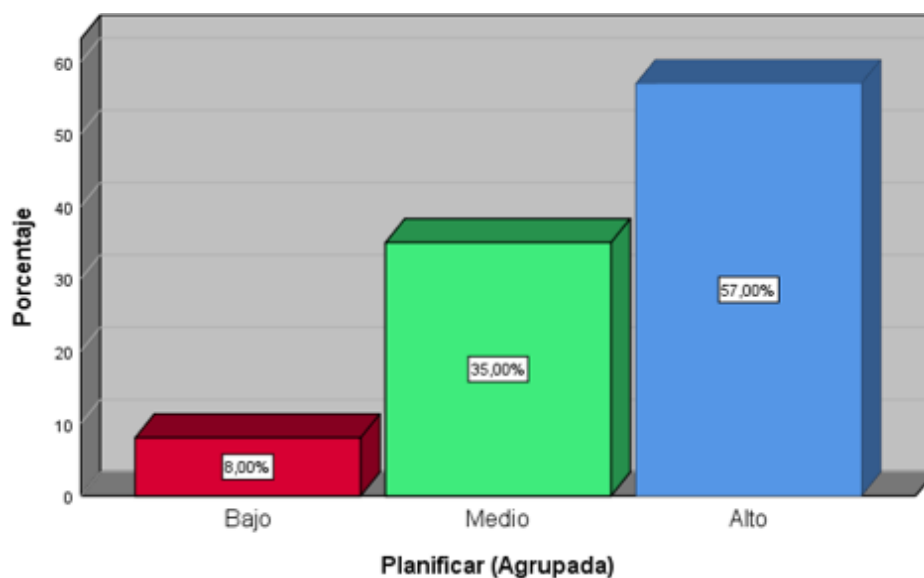
**Tabla 6**

*Dimensión planificar*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	8,0	8,0	8,0
	Medio	35	35,0	35,0	43,0
	Alto	57	57,0	57,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Figura 5**

*Diagrama de frecuencias de la dimensión planificar*



*Nota.* Según la tabla 7 y figura 4, respecto a la dimensión Planificar, se obtiene el 6% consideran que es de nivel bajo, mientras el 35% considera que tiene un nivel medio y el 57% considera que es un nivel alto. Al respecto la gran parte de los encuestados confirma que la Planificación en la organización tiene un nivel alto respecto a las labores de planificación que se efectúa.

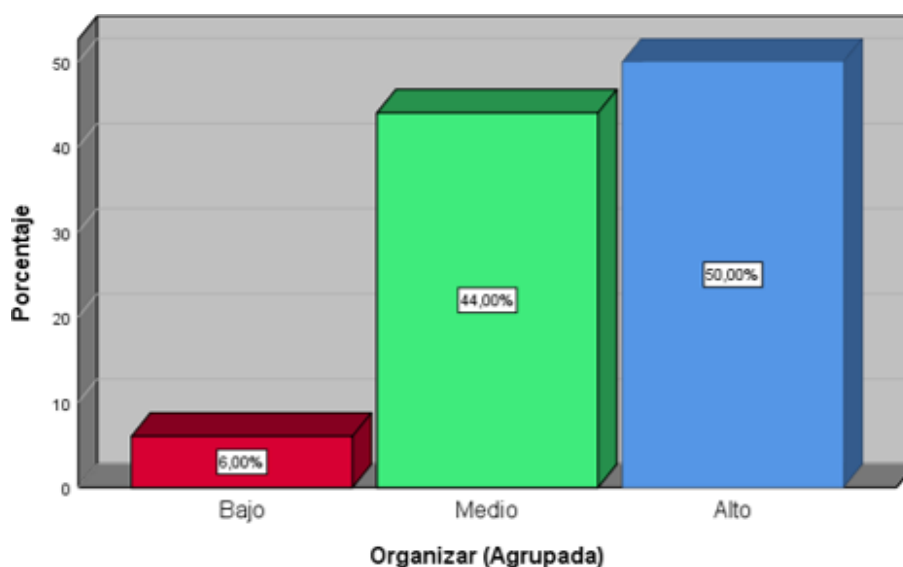
**Tabla 7.**

*Dimensión organización*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	6,0	6,0	6,0
	Medio	44	44,0	44,0	50,0
	Alto	50	50,0	50,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Figura 6**

*Diagrama de frecuencias de la dimensión organización*



*Nota.* Según lo obtenido en la tabla 8 y figura 5, respecto a la dimensión Organizar, se obtiene el 6% opinan que es de nivel bajo, mientras que el 44% opinan que tiene un nivel medio y el 50% considera que es un nivel alto. Al respecto la gran parte de los encuestados confirma que la organización tiene un nivel alto respecto a las labores de organización que se efectúa.

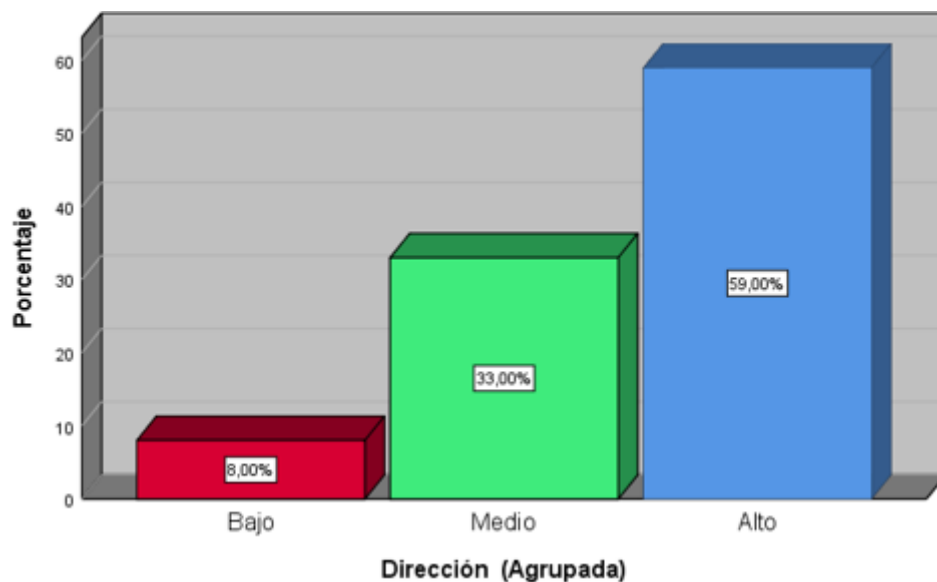
**Tabla 8**

*Dimensión dirección*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	8,0	8,0	8,0
	Medio	33	33,0	33,0	41,0
	Alto	59	59,0	59,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Figura 7**

*Diagrama de frecuencias de la dimensión dirección*



*Nota.* Según lo obtenido en la tabla 9 y figura 6, respecto a la dimensión Dirección, se tiene que el 8% consideran que es de nivel bajo, mientras que el 33% considera que tiene un nivel medio y el 59% considera que es alto. Al respecto la mayoría de los encuestados afirma que la Dirección en la entidad tiene un nivel alto respecto a las labores de dirección que se efectúa.

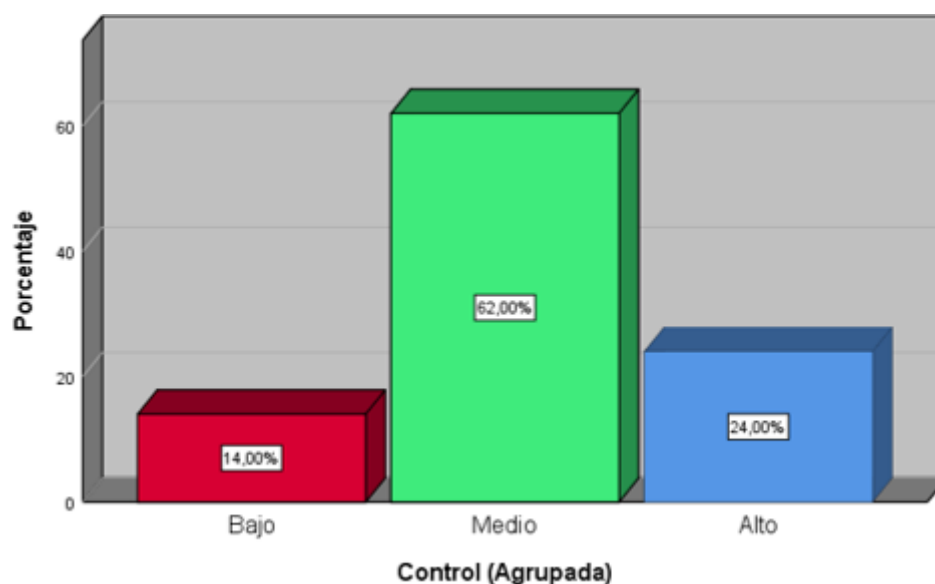
**Tabla 9**

*Dimensión control*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	14	14,0	14,0	14,0
	Medio	62	62,0	62,0	76,0
	Alto	24	24,0	24,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Figura 8**

*Diagrama de frecuencias de la dimensión control*



*Nota.* Según lo obtenido en la tabla 10 y figura 7, respecto a la dimensión Control, se obtiene que el 14% opinan que es de nivel bajo, mientras que el 62% opinan que tiene un nivel medio y el 24% considera que es un nivel alto. Al respecto la gran parte de los encuestados confirman que el control en la organización tiene un nivel medio respecto a las labores de control que se efectúa.

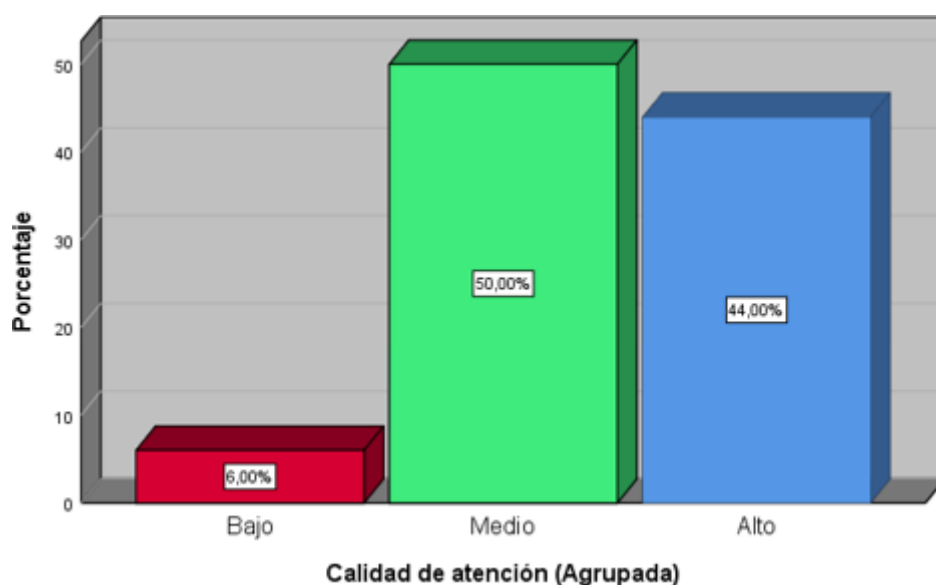
**Tabla 10**

*Variable calidad de atención*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	6,0	6,0	6,0
	Medio	50	50,0	50,0	56,0
	Alto	44	44,0	44,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Figura 9**

*Diagrama de frecuencias de la variable de calidad de atención*



*Nota.* Según lo obtenido en la tabla 11 y figura 8, respecto a la calidad de atención, se aprecia que el 6% opinan que es de nivel bajo, mientras que el 50% opinan que tiene un nivel medio y el 44% considera que es un nivel alto. Al respecto la gran parte de los encuestados confirma que la calidad de atención en la entidad tiene un nivel medio respecto a la forma como se brinda la atención en el área.



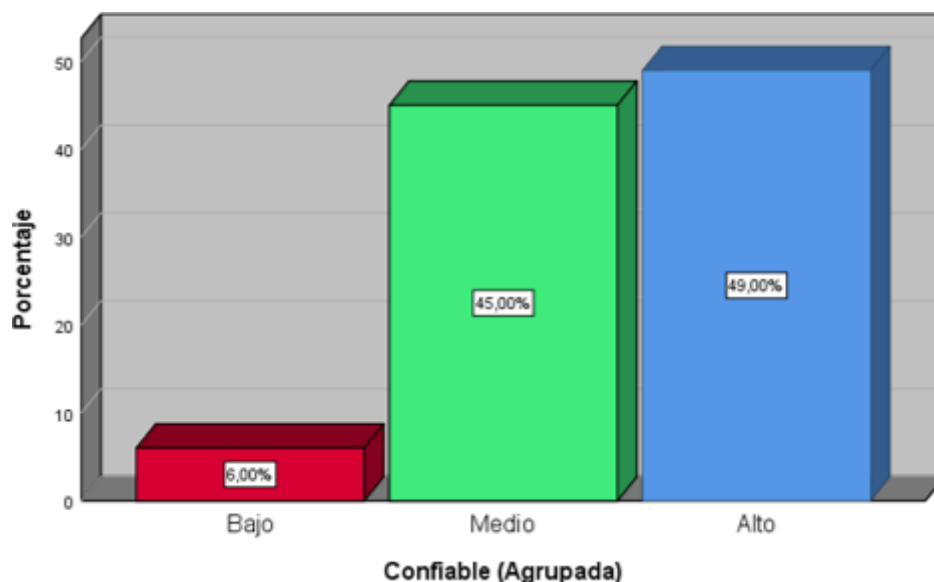
**Tabla 11**

*Dimensión confiable*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	6,0	6,0	6,0
	Medio	45	45,0	45,0	51,0
	Alto	49	49,0	49,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Figura 10**

*Diagrama de frecuencias de la dimensión confiable*



*Nota.* Según lo obtenido en la tabla 12 y figura 9, respecto a la dimensión confiable, se aprecia que el 6% opinan que es de nivel bajo, mientras que el 45% opinan que tiene un nivel medio y el 49% opinan que es alto. Al respecto la gran parte de los encuestados confirma que las labores en el área de la organización en estudio son confiables.

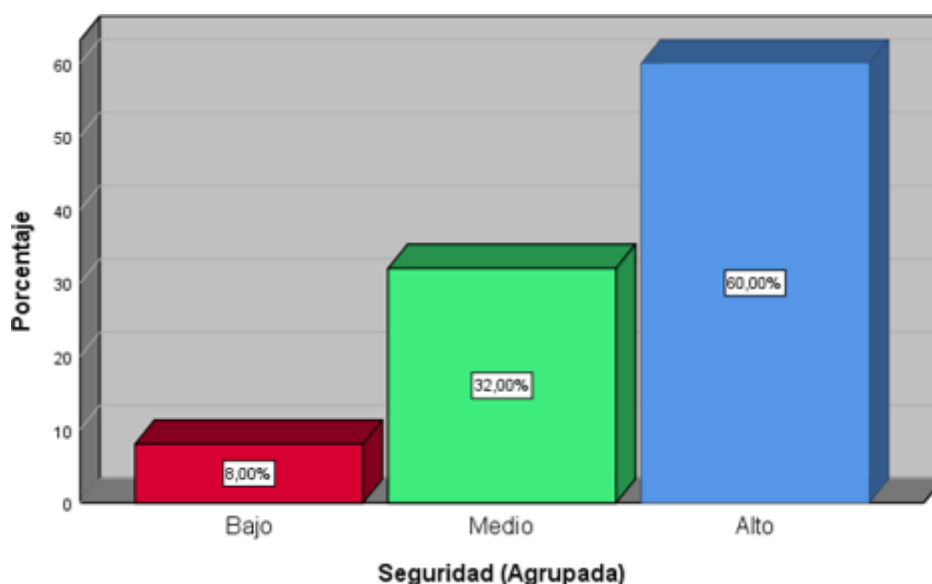
**Tabla 12**

*Dimensión seguridad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	8,0	8,0	8,0
	Medio	32	32,0	32,0	40,0
	Alto	60	60,0	60,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Figura 11**

*Diagrama de frecuencias de la dimensión de seguridad*



*Nota.* Según lo obtenido en la tabla 13 y figura 10, respecto a la dimensión seguridad, se aprecia que el 8% opinan que es de nivel bajo, mientras que el 32% opinan que tiene un nivel medio y el 60% considera que es un nivel alto. Al respecto la gran parte de los encuestados confirman que hay un nivel alto en la organización y se garantiza seguridad en trámites realizados.

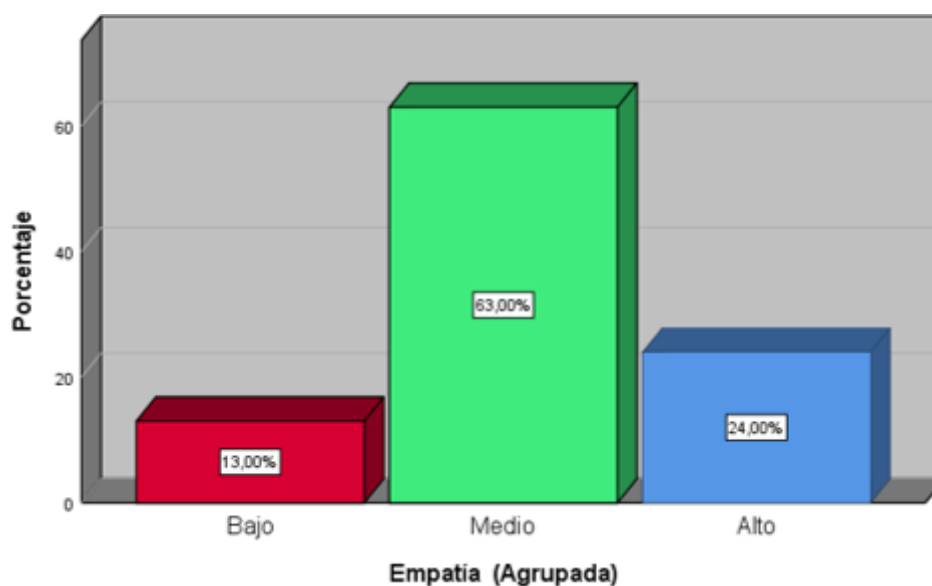
**Tabla 13**

*Dimensión empatía*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	13	13,0	13,0	13,0
	Medio	63	63,0	63,0	76,0
	Alto	24	24,0	24,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Figura 12**

*Diagrama de frecuencias de la dimensión empatía*



*Nota.* Según lo obtenido en la tabla 14 y figura 11, respecto a la dimensión empatía, se aprecia que el 13% opinan que es de nivel bajo, mientras que el 63% opinan que obtienen un nivel medio y el 24% opinan que es un nivel alto. Al respecto la gran parte de los encuestados confirma que en la entidad la empatía de nivel medio, lo cual refleja la manera como se brinda el servicio.

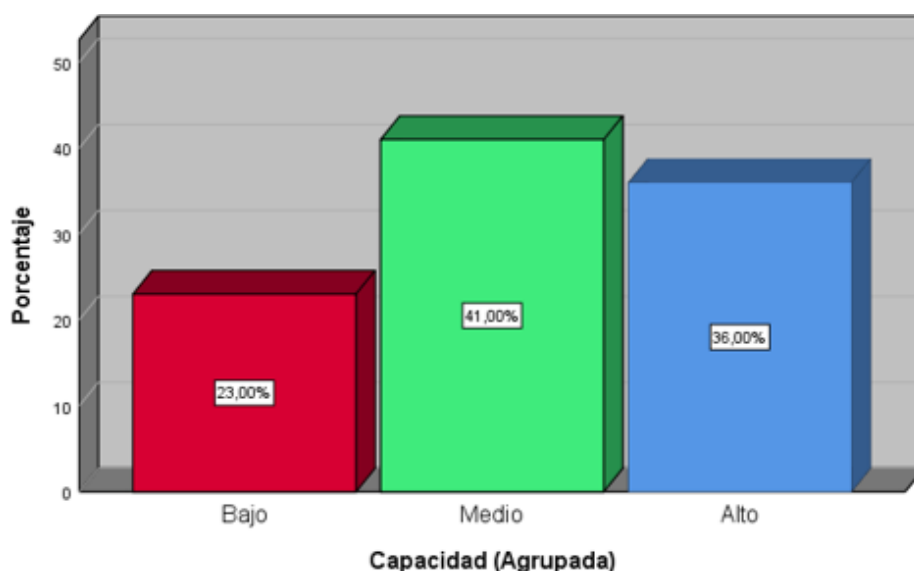
**Tabla 14**

*Dimensión capacidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	23	23,0	23,0	23,0
	Medio	41	41,0	41,0	64,0
	Alto	36	36,0	36,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Figura 13**

*Diagrama de frecuencias de la dimensión capacidad*



*Nota.* Según lo obtenido en la tabla 15 y figura 12, respecto a la dimensión capacidad, se aprecia que el 23% opinan que es de nivel bajo, mientras que el 41% opinan que tiene un nivel medio y el 36% opinan que es un nivel alto. Al respecto la gran parte de los encuestados confirma que en la capacidad es de nivel medio, siendo un factor relevante que asegura la calidad del servicio.

## 4.2 Resultado estadístico inferencial

### Prueba de normalidad

En el presente estudio se utilizó el estadígrafo Kolmogorov-Smirnov ya que son mayores que 50 datos, confines de evaluar el comportamiento de los datos, tomando en consideración el siguiente condicional:

Si  $p > 0.05$ , se deduce que la información tiene una distribución normal

Si  $p < 0.05$ , se deduce que la información no tiene distribución normal

**Tabla 15**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		Sig.
	Estadístico	gl	
Gestión	,113	100	,003
Administrativa			
Calidad de atención	,174	100	,200*

Fuente: SPSS – 25

*Nota.* De la tabla 16 se tiene como resultado que la significancia resulta menor y mayor que 0.05, por lo que se concluye que los datos no obtienen distribución normal, eso envuelve que no son paramétricos, por lo que se emplea el Rho de Spearman en el análisis de hipótesis, estadístico con el cual se hará la evaluación de la validez las mismas.

### Contrastación de hipótesis

En este caso se considera el bajo el criterio:

Considerando  $p > 0.05$ , se admite la hipótesis nula ( $H_0$ )

Considerando  $p < 0.05$  es rechazada la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se admite la hipótesis alterna ( $H_a$ )

## Hipótesis general

Ho: No existe vínculo entre la gestión administrativa y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022

H1: Existe vínculo entre la gestión administrativa y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022

**Tabla 16**

*Correlación de variables gestión administrativa y calidad de atención*

			Gestión Administrativa	Calidad de atención
Rho Spearman	de Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	de 1,000	,860**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	de ,860**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

Fuente: SPSS – 25

*Nota.* Del resultado logrado en la tabla 17 se observó que la correlación de Spearman resultó 0.860 siendo una relación alta positiva existente entre las variables, así como la significancia bilateral  $p = 0.000$ , por lo que se desestimó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna comprobando que: Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022.

## Hipótesis específica 1

Ho: No existe vínculo entre la planificación y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022.

H1: Existe vínculo entre la planificación y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022.

**Tabla 17***Correlación de planificar y calidad de atención*

		Planificar	Calidad de atención
Rho de Spearman	de Planificar	Coeficiente de correlación de 1,000	,618**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación de ,618**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100

Fuente: SPSS – 25

*Nota.* Del resultado logrado en la tabla 18 se examinó que la correlación de Spearman resultó 0.618 siendo una relación media positiva existente entre el planificar y calidad de atención, así como la significancia bilateral  $p = 0.000$ , por lo que se rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna comprobando que: Existe relación entre la planificación y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022.

**Hipótesis específica 2**

Ho: No existe vínculo entre la organización y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022

H1: Existe vínculo entre la organización y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022

**Tabla 18***Correlación de organizar y calidad de atención*

		Organizar	Calidad de atención
Rho de Spearman	de Organizar	Coeficiente de correlación de 1,000	,817**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación de ,817**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100

Fuente: SPSS – 25

*Nota.* Del resultado logrado en la tabla 19 se examinó que la correlación de Spearman resultó 0.817 siendo una relación alta positiva existente entre el organizar y calidad de atención, así como la significancia bilateral  $p = 0.000$ , por lo que se rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna comprobando que: Existe relación entre la organización y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022

**Hipótesis específica 3**

Ho: No existe vínculo entre la dirección y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022

H3: Existe vínculo entre la dirección y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022



**Tabla 19***Correlación de dirección y calidad de atención*

		Dirección	Calidad de atención
Rho de Spearman	de Dirección	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,643**
		N	100
de Calidad de atención		Coeficiente de correlación	,643**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	100

Fuente: SPSS – 25

*Nota.* Del resultado logrado en la tabla 20 se examinó que la correlación de Spearman resultó 0.643 siendo una relación media positiva existente entre la dirección y calidad de atención, así como la significancia bilateral  $p = 0.000$ , por lo que se rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna comprobando que: Existe relación entre la dirección y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022

**Hipótesis específica 4**

Ho: No existe vínculo entre el control y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022

H4: Existe vínculo entre el control y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022

**Tabla 20***Correlación de control y calidad de atención*

		Control		Calidad de atención
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	de 1,000	,710**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
Calidad de atención	de	Coefficiente de correlación	de ,710**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

Fuente: SPSS – 25

*Nota.* Del resultado logrado en la tabla 21 se examinó que la correlación de Spearman resultó 0.710 siendo una relación alta positiva existente entre la dirección y calidad de atención, así como la significancia bilateral  $p = 0.000$ , por lo que se rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna comprobando que: Existe relación entre el control y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022

## V. DISCUSIÓN

La actual investigación se verificaron los objetivos cuyo motivo principal era determinar e identificar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022.

Al realizar el análisis de los resultados descriptivos obtenidos, como se destaca respecto a la gestión administrativa, en la tabla 6 tal que el 6% opinan que es de nivel inferior, en tanto que el 55% opinan que tiene un nivel medio y el 39% opinan que es de nivel elevado, comprobando que gran parte de los colaboradores cesados destacaron que la Gestión Administrativa tiene un nivel medio sobre la labor administrativo. Con respecto a la calidad de atención, según la tabla 11 nos muestra el 6% opinan que es de nivel inferior, en tanto que el 50% opinan que tiene un nivel medio y el 44% opinan que es de nivel elevado, tal que la gran parte de los colaboradores cesados confirman que la calidad de atención en la empresa tiene un nivel medio. Del resultado inferencial sobre la correlación de Spearman resultó 0.860 obteniendo una relación alta positivo existente entre las variables.

Estos hallazgos encuentran similitud con lo que realizó el investigador Chumioque (2021) que ambas variables tienen confiabilidad obtuvieron el valor en Alfa de Cronbach la gestión administrativa de 0.967 y calidad de atención de 0.976, por su parte el investigador Orihuela (2018) logró establecer el efecto de la gestión administrativa y la calidad del servicio mediante las habilidades directivas y calidad de atención al usuario utilizando los niveles de determino que se genera una correlación estadística notable muy alta ( $r= 0,985-$ ,  $p < 0.05$ ), tal que concluye que es necesario fortalecer la gestión administrativa y promover la calidad de atención. De igual manera se encontró similitud de resultados con los artículos científicos de Torres (2022) ya que en su estudio de gestión administrativa con relación con la calidad de atención obtuvo 0,915 en la prueba fiabilidad siendo una correlación alta y de impacto tal como Mendoza (2018) que obtuvo un Rho se Spearman de 0,958. Por su parte Salazar y Suarez (2021) los resultados de su investigación fueron como valor de coeficiente de Pearson = 0,490\*\* con un nivel de significancia de  $p= 0.003$  que es menor a 0.05 que equivale a un 87% y se consideró que si existe una correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción que es una dimensión de calidad de atención.

Sin embargo, los resultados señalados difieren de los obtenidos de los artículos de investigación de Torres (2022) a nivel de las dimensiones con los resultados entre gestión administrativa y calidad de atención con un Rho de Spearman de 0.651, capacidad de respuesta con un Rho de Spearman de 0.645, seguridad con un Rho de Spearman de 0.626, satisfacción con un Rho de Spearman de 0.371 y empatía con un Rho de Spearman de 0.418. De igual manera Trigos (2020) en su investigación obtuvo un resultado mediante el Rho de Spearman un coeficiente de correlación de 0.688 siendo una relación media positiva entre ambas variables teniendo la gestión administrativa las mismas dimensiones que el investigador antes mencionado. Por su parte con la investigación de tesis de Vela (2019) fue un Rho Spearman de 0,518. En conclusión, como indicó el investigador Pérez, et al. (2022) en su estudio que para una gestión administrativa se debe contar con las herramientas necesarias que permita fortalecer el nivel económico de la empresa y mediante estrategias optimizar la calidad de servicio.

Con respecto a la hipótesis específica 1 que fue identificar la relación entre la planificación y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022, según Chiavenato (2014) la planificación es la guía que permite determinar los objetivos que se desean lograr y las acciones que tomaran para llegar al cumplimiento de los mismos. Para lo cual se tuvo el resultado inferencial con una correlación de Spearman de 0.618 siendo una relación media positiva existente entre el planificar y calidad de atención; del objetivo específico 1 se tuvo como resultados descriptivos obtenidos, como se destaca respecto a la planificación, en la tabla 7, se obtiene que el 6% opinan que es de nivel inferior, en tanto que el 35% opinan que tiene un nivel medio y el 57% opinan que es elevado.

Al respecto la gran parte de los colaboradores cesados confirman que la planificación tiene un nivel alto que tienen que ver con las labores de planificación que se efectúa. De la calidad de atención, según la tabla 11 se obtiene que el 6% opinan que es de nivel inferior, en tanto que el 50% opinan que tiene un nivel medio y el 44% opinan que es de nivel elevado, tal que la gran parte de los colaboradores cesados confirman que la calidad de atención en la empresa tiene un nivel medio. Estos hallazgos encuentran similitud con los artículos científico que realizó Trigos (2022) por los resultados en Rho Spearman obtuvo un coeficiente de correlación de 0.668 siendo una relación media positiva tal como Mendoza(2021) que obtuvo

un Rho se Spearman de 0,776 y con Córdova et al (2022) que obtuvo un 58.6% en planeación y con la tesis de Salazar y Suarez (2021) a nivel de la dimensión planificar obtuvo un grado de correlación de Pearson de 0,558\*\* con un valor de  $p=0,002$  con la que rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna.

Sin embargo, los resultados señalados difieren de los obtenidos con el investigador Orihuela (2018) con la dimensión planeación logró establecer una correlación ( $r=0.911$ ,  $p<0.05$ ) siendo positiva alta entre la planificación y la calidad de atención, por su parte el investigador Segura (2022) logró alcanzar una correlación Rho de Spearman 0.833, como Vela (2018) que fue un Rho de Spearman de 0,507. Con ello se debe tener en cuenta que una entidad de muchos años es preciso la renovación física y buena gestión administrativa, logrando capacitar al talento humano para incrementar la calidad de atención.

Con respecto a la hipótesis específica 2 que fue identificar la relación de organización y la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022, que según Louffat (2018) la organización es la dimensión que afianza los lazos entre la empresa y los colaboradores por que clasifica las tareas y actividades para alcanzar objetivos mediante la designación de grupo de personas ciertas habilidades. Para lo cual se tuvo del resultado inferencial una correlación de Rho de Spearman tal que resultó 0.817 siendo una relación alta positiva existente entre el organizar y calidad de atención; del objetivo específico 2 se tuvo como resultados descriptivos obtenidos, como se destaca respecto a la organización, de la tabla 8, se obtiene que el 6% opinan que es de nivel inferior, en tanto que el 44% opinan que tiene un nivel medio y el 50% opinan que es de nivel alto. Al respecto la gran parte de los colaboradores cesados confirman que la organización en la empresa tiene un nivel elevado. De la calidad de atención, según la tabla 11 se obtuvieron que el 6% opinan que es de nivel inferior, en tanto que el 50% opinan que tiene un nivel medio y el 44% opinan que es de nivel elevado, tal que la gran parte de los colaboradores cesados confirman que la calidad de atención en la empresa tiene un nivel medio.

Estos hallazgos encuentran similitud con lo que realizó investigador Orihuela (2018) que obtuvo mediante Rho Spearman 0.897 que sería una relación alta tal como Mendoza(2018) que obtuvo un Rho se Spearman de 0,668 y a través de los artículos científicos como de Trigos (2020) fue de Rho de Spearman de 0.668

siendo una relación media positiva y con Córdova et al. (2022) que obtuvo un 55% en organización y Salazar y Suarez (2021) con la dimensión organización un grado de correlación de 0,592\*\* con un valor de  $p=0,004$  de coeficiente de Pearson con lo rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna.

Sin embargo, los resultados señalados difieren de Vela (2018) tuvo un Rho Spearman de 0,460 y Segura (2022) que obtuvo un resultado mediante el Rho de Spearman un coeficiente de correlación de 0.654. En tal sentido es necesario para la gestión administrativa es reducir los riesgos para la toma de decisiones; con idónea organización evidenciado en la calidad de servicio hacia los clientes.

Con respecto a la hipótesis específica 3 que fue identificar la relación de dirección con la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022. Para lo cual se obtuvo resultado inferencial una correlación de Rho de Spearman resultó de 0.643 siendo una relación media positiva existente entre la dirección y calidad de atención, con el objetivo específico 3 se obtuvo como resultados descriptivos, como se destaca respecto a la organización, de la tabla 9 y figura 5, respecto a la dimensión dirección, se tiene que el 8% opinan que es de nivel inferior, en tanto que el 33% opinan que tiene un nivel medio y el 59% opinan que es de nivel elevado.

Al respecto la gran parte de los colaboradores cesados confirman que la dirección en la empresa tiene un nivel alto respecto a las labores de dirección que se efectúa. De la calidad de atención, según la tabla 11 se obtuvo que el 6% opinan que es de nivel inferior, en tanto que el 50% opinan que tiene un nivel medio y el 44% opinan que es de nivel elevado, tal que la gran parte de los colaboradores cesados confirman que la calidad de atención en la empresa tiene un nivel medio.

Estos hallazgos encuentran similitud con lo que realizó investigador por el investigador Saavedra (2019) que obtuvo con su estudio un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.710 siendo una relación media positiva alta y con el análisis del investigador Segura (2022) obtuvo el resultado de Rho de Spearman de 0.745 siendo también una relación media positiva alta positiva y con los artículos científicos de Córdova et al. (2022) que obtuvo un 55% en dirección y con Salazar y Suarez (2021) con un nivel de la dimensión dirección un grado de correlación de  $=0,495^{**}$  con un valor de  $p=0,003$  de coeficiente de Pearson con lo rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna.

Sin embargo, los resultados señalados difieren con el artículo científico del investigador Trigoso (2020) que obtuvo un resultado mediante el Rho de Spearman un coeficiente de correlación de 0.175 siendo la relación de porcentaje bajo y con Vela (2019) que fue de Rho de Spearman 0,460; por lo que pone énfasis en labores de dirección mediante la incidencia en el desarrollo de capacitaciones a los profesores y poder aumentar la calidad de servicio. En tal sentido fue relevante el uso de estrategias para prestar atención a las necesidades en la entidad.

Con respecto a la hipótesis específica 4 que fue identificar la relación de control con la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022, según Riffo (2019) esta dimensión permite detectar los errores en el proceso con el fin de corregir y prevenir que sucedan nuevamente. Para cual se tuvo del resultado una correlación de Rho de Spearman resultó 0.710 siendo una relación alta positiva existente entre control y calidad de atención, con el objetivo específico 4 tuvo como resultados descriptivos obtenidos, como se destaca respecto control, de la tabla 10, se obtiene que el 14% opinan que es de nivel inferior, en tanto que el 62% opinan que tiene un nivel medio y el 24% opinan que es de nivel elevado. Al respecto la gran parte de los colaboradores cesados afirma que el control en la empresa tiene un nivel medio respecto a las labores de control que se efectúa. De la calidad de atención, según la tabla 11 se obtiene que el 6% opinan que es de nivel inferior, en tanto que el 50% opinan que tiene un nivel medio y el 44% opinan que es de nivel elevado, tal que la gran parte de los colaboradores cesados confirman que la calidad de atención en la entidad tiene un nivel medio.

Estos hallazgos encuentran similitud con lo que realizó por el investigador Segura (2022) dado que su resultado fue de Rho de Spearman de 0.899 como coeficiente de correlación siendo una relación alta positiva. De igual manera con el investigador Orihuela (2018) con el análisis de esta dimensión obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.821 siendo una relación alta positiva; como del estudio del investigador Saavedra (2022) que obtuvo un resultado de Rho de Spearman de 0.759 siendo una relación alta positiva y con los artículos científicos de Córdova et al. (2022) que obtuvo un 58.6% en control. Ordoñez et al. (2021) obtuvo un 68% de confianza por lo que su estudio se basó en la dimensión de control y detalla que es necesario implementar proceso que permitan reducir los riesgos tal como Mendoza (2018) que obtuvo un Rho se

Spearman de 0,730 y con Salazar y Suarez (2021) con un nivel de la dimensión control un grado de correlación de  $=0,480^{**}$  con un valor de  $p= 0,002$  de coeficiente de Pearson con lo que rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna.

Sin embargo, los resultados señalados difieren con los artículos científicos del investigador Trigoso (2020) que obtuvo un resultado en Rho de Spearman de 0.681 de coeficiente de correlación dado a una relación media positiva y más con los resultados de Vela (2019) que fue un Rho de Spearman de 0,443. En tal sentido, resultados favorables para el progreso de la calidad del servicio y orientación al usuario, de tal manera que se pone énfasis en el seguimiento y control a las labores.



## VI. CONCLUSIONES

PRIMERA. Sí existe una relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención por la hipótesis general fue una correlación lograda fue un Rho de Spearman de 0.860 siendo un vínculo alto positivo existente entre las variables; también la importancia lograda fue menor a 5% tal que se desestima la hipótesis nula finalizando que existe relación entre la gestión administrativa con la calidad de atención al colaborador cesado Atento 2022. Sin embargo, es necesario que ambas variables estén en un nivel óptimo tanto para la empresa como para los colaboradores cesados.

SEGUNDA. Por la primera hipótesis específica, sí existe una relación entre la planificación y la calidad de atención obtuvo un Rho de Spearman de 0.618 siendo una relación media positiva. Este resultado determina que los procesos pueden ser mejor diseñados para que tengan un impacto positivo en tiempos.

TERCERA. Por la segunda hipótesis específica sí existe una relación entre la organización y la calidad de atención, con una correlación de Rho de Spearman de 0.817 siendo una relación media positiva. Este resultado determina que es necesario mediante una análisis interno validar el buen funcionamiento de los procedimientos y si se cumplen con los objetivos establecidos.

CUARTA. Por la tercera hipótesis específica sí existe una relación entre dirección y la calidad de atención, con una correlación de Rho de Spearman de 0.643 siendo una relación media positiva. Este resultado determina que también es necesario un análisis interno verificar si se cumple con los plazos establecidos y si son idóneos los proceso para alcanzar los objetivos

QUINTA. Por la cuarta hipótesis específica sí existe una relación entre control y la calidad de atención, con una correlación de Rho de Spearman de 0.710 siendo una relación media positiva. Sin embargo, se detecta que es necesario capacitaciones continuas para los controles en proceso del área de nómina hacia los colaboradores cesados.

## **VII. RECOMENDACIONES**

PRIMERA. Establecer una gestión dinámica individualizada y tener contacto con el colaborador que tenga alguna duda con respecto a su liquidación. De esta manera se mejora los procesos administrativos, que permita realizar una buena atención al colaborador cesado ya que se busca tener una buena imagen en la empresa con el personal que sigue laborando.

SEGUNDA. Respecto a planificar se recomienda elaborar una mejor distribución del menú de opciones de call center de RRHH con el colaborador cesado, de esta manera podrían obtener información detallada, clara y de fácil acceso. Con ello, se evitaría quejas y malestar que afecta la imagen institucional.

TERCERA. Respecto a organizar se recomienda realizar cursos virtuales sobre el procedimiento antes de generarse el cese y después del cese se recomienda crear alertas o un instructivo que notifique a los colaboradores cesados que tienen una liquidación pendiente, de esta manera se evitaría futuros inconvenientes e inspecciones.

CUARTA. Respecto a dirección se recomienda tener un manual de procesos en donde se contemple los procedimientos y plazos según la legislación laboral vigente con el fin de detectar posibles casos críticos evitando que lleguen a otras instancias.

QUINTA. Respecto a control se recomienda contar y capacitar al personal para que realice seguimiento a los trámites buscando así subsanar inconvenientes oportunamente; la finalidad es mejorar e implementar controles que se pueden identificar mediante una auditoría interna trimestral.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MIGUEL ANGEL PAZOS ALMEYDA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL COLABORADOR CESADO DE ATENTO PERÚ, LIMA 2022", cuyo autor es JOYO CAJIGAO ANA LUISA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, 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.

LIMA, 10 de Octubre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MIGUEL ANGEL PAZOS ALMEYDA <b>DNI:</b> 06298721 <b>ORCID:</b> 0000-0002-8264-9123	Firmado electrónicamente por: MPAZOSAL el

Código documento Trilce: TRI - 0433491